

CONSUMO ²⁰²² ESPAÑA

EL CONSUMIDOR
DEL SECTOR
DISPOSITIVOS
MÓVILES EN ESPAÑA

 elobservatoriocetelem.es
 cetelem.es
 [@Obs_Cetelem_ES](https://twitter.com/Obs_Cetelem_ES)

25 AÑOS

OBSERVATORIO
Cetelem



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

ÍNDICE

25 aniversario del Observatorio Cetelem Frank Vignard, CEO BNP Paribas Personal Finance en España	03
Editorial Liliana Marsán, Responsable de El Observatorio Cetelem, BNP Paribas Personal Finance en España	04
Los puntos clave. Infografía	05
Productos comprados	09
Gasto medio realizado	11
Medios de pago y financiación	14
Fuentes de información	16
Canal de compra	18
Motivos elección canal de compra	26
Otros aspectos de interés	34
Intención de compra	37
Gasto medio previsto	39
Canal de compra previsto	40
Ficha técnica	41



BIENVENIDOS

FRANCK VIGNARD-ROSEZ

CEO BNP Paribas Personal Finance en España

Desde 1997, los informes y estudios de El Observatorio Cetelem en España han venido analizando con rigor las tendencias y hábitos de consumo de los ciudadanos. Son ya 25 años de análisis del consumo y es tiempo de reflexión y, por supuesto, de celebración. Tiempo de compartir con todos nuestros públicos todo este conocimiento adquirido con el paso del tiempo.

Hemos analizado, de forma constante, diferentes sectores del consumo, desde el amplio sector de la automoción, pasando por la tecnología y la electrónica, hasta llegar a sectores más concretos como la bicicleta y, en resumen, todo lo relacionado con el consumo en los hogares. Mención aparte merece nuestro análisis sobre el comercio electrónico como forma de consumo en crecimiento constante y, desde el año 2021, cómo la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente afectan a la percepción del consumo y a la toma de decisiones de los consumidores.. Estas décadas de esfuerzo han convertido a El Observatorio Cetelem en un referente, no solamente entre los medios de comunicación, sino también entre los profesionales especializados, dentro y fuera de nuestras fronteras, siendo un socio privilegiado para los actores clave en el mundo del consumo, las asociaciones patronales, la distribución y la automoción, con los que mantenemos relaciones permanentes.

A día de hoy, El Observatorio Cetelem se ha consolidado como prescriptor sobre el análisis del consumo, convirtiéndose en una herramienta informativa de gran calado social gracias a los diferentes documentos que comparte con distintas audiencias. Con cinco grandes informes anuales (Motor en España, Consumo Europa, Consumo España, Sostenibilidad y Comercio electrónico), ediciones mensuales, índices de consumo y estudios temáticos específicos y estacionales, ofrecemos un amplio abanico que refleja siempre la actualidad y tendencias del consumo en su sentido más amplio.

BNP Paribas Personal Finance, a través de su marca comercial Cetelem es, sin duda, un líder del crédito al consumo nacional e internacional y esa experiencia y conocimiento se comparten periódicamente con todos aquellos públicos interesados en profundizar en el consumo como uno de los pilares de la economía. Para mí, por lo tanto, es un placer compartir estas páginas con vosotros e invitaros, no solamente a una lectura de este documento, sino a visitar la página web de El Observatorio Cetelem donde podréis encontrar toda la información relativa a todos los estudios de El Observatorio Cetelem.

Franck Vignard-Rosez,
CEO BNP Paribas Personal Finance en España



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



EDITORIAL

LILIANA MARSÁN

**Responsable del Observatorio Cetelem,
BNP Paribas Personal Finance en España**

Los últimos años han sido tremendamente convulsos, primero con la pandemia, la crisis de suministros en el consumo, las tensiones geopolíticas y los problemas energéticos, y ahora con la situación económica de una elevada inflación y el temor a la recesión.

A raíz de la crisis financiera del 2008, el consumidor dejó de ser tan pasional y comenzó a ser más racional, informándose mucho antes de realizar cualquier compra y teniendo sus ideas muy claras ante qué producto comprar, dónde comprarlo y cuánto pagar por él. La pandemia lo que generó es un fenómeno de aceleración más profundo, esa digitalización que ya estaba presente en la sociedad y en el consumo, aumentó. Si el comercio electrónico ya funcionaba bien en nuestro país, siendo uno de los países europeos con mayor crecimiento, el confinamiento y la imposibilidad de acudir a las tiendas físicas lo elevó a cifras record.

El consumidor español es un consumidor totalmente informado y conectado. Somos uno de los países europeos con mayor penetración de smartphones por habitante, y esto permite a los consumidores estar informados las 24 horas del día y poder realizar compras en cualquier momento. Pero, además, y es un factor importante, esta-

mos ante un consumidor mucho más sensibilizado con la sostenibilidad y preocupado por el medio ambiente.

Pero la actual situación de elevada inflación ha impactado claramente en el consumo de los hogares españoles. Los ciudadanos han dejado de realizar muchas de las compras que tenían previstas o deciden retrasar la decisión debido al contexto de incertidumbre. En esta edición 2022 del estudio Consumo España, observamos como el porcentaje de consumidores ha caído en prácticamente todos los mercados analizados.

Por otro lado, hay que destacar que, tras varios años, la tienda física vuelve a recuperar su importancia y se posiciona como primer canal de compra por delante del online.

Disfruten de la lectura.

Un saludo,

Liliana Marsán

Responsable de El Observatorio Cetelem

LOS PUNTOS CLAVE

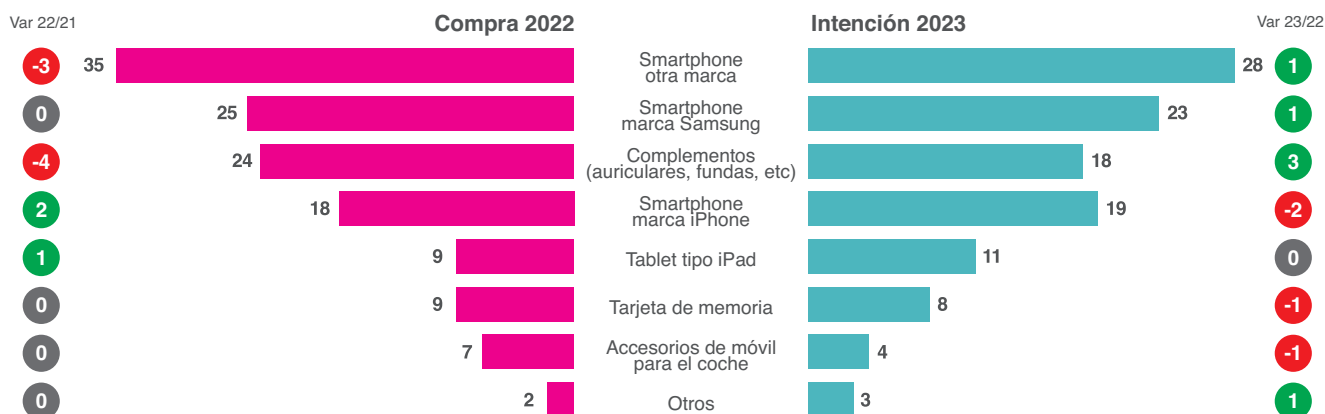
El **59%**

(3 puntos por debajo del año anterior)
de los consumidores encuestados ha comprado algún producto del sector dispositivos móviles en los últimos 12 meses, gastando una media de 388€, un 3% más que el año anterior.

El **45%**

(2 puntos por debajo del año anterior)
de los consumidores encuestados tiene intención de comprar algún producto del sector dispositivos móviles en los próximos 12 meses, con la intención de gastar unos 389€ de media, un 6% más que el año anterior.

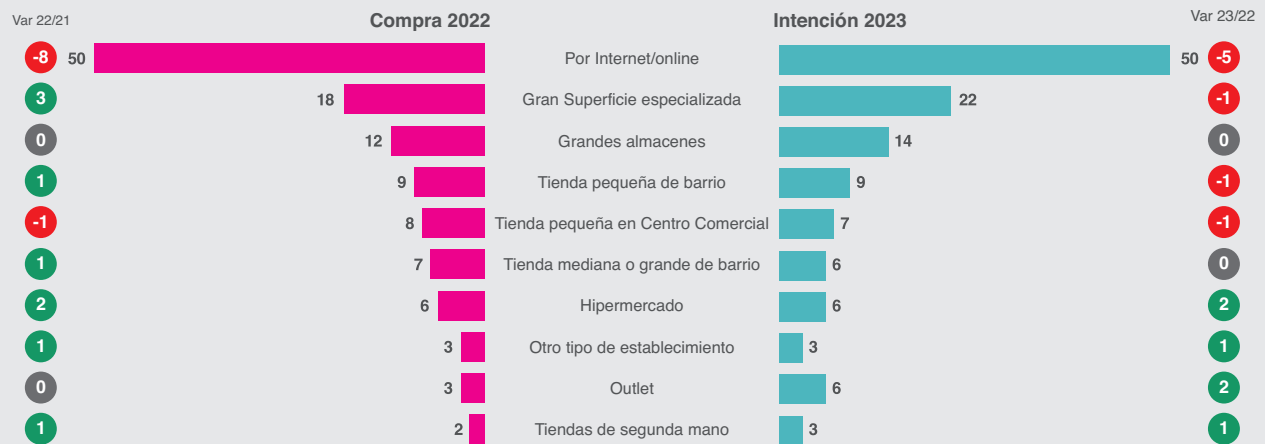
¿Qué tipo de dispositivo móvil has comprado en los últimos 12 meses y qué tipo tienes intención de comprar en los próximos 12 meses? (%respuesta múltiple)



Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tipo de tienda en la que has comprado en los últimos 12 meses y en la que pretendes comprar en los próximos 12 meses (%respuesta múltiple)



Por tipo de producto, ¿Dónde compran los consumidores españoles?

Smartphone marca iPhone	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	38	-10
Gran Superficie especializada	20	3
Grandes almacenes	17	5

Smartphone marca Samsung	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	38	-4
Gran Superficie especializada	20	5
Grandes almacenes	11	-2

Smartphone otra marca	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	52	-11
Gran Superficie especializada	15	4
Tienda pequeña en Centro Comercial	8	2

Tablet tipo iPad	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	53	2
Gran Superficie especializada	20	0
Grandes almacenes	18	3

Tarjeta de memoria	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	40	-12
Gran Superficie especializada	16	0
Grandes almacenes	14	4

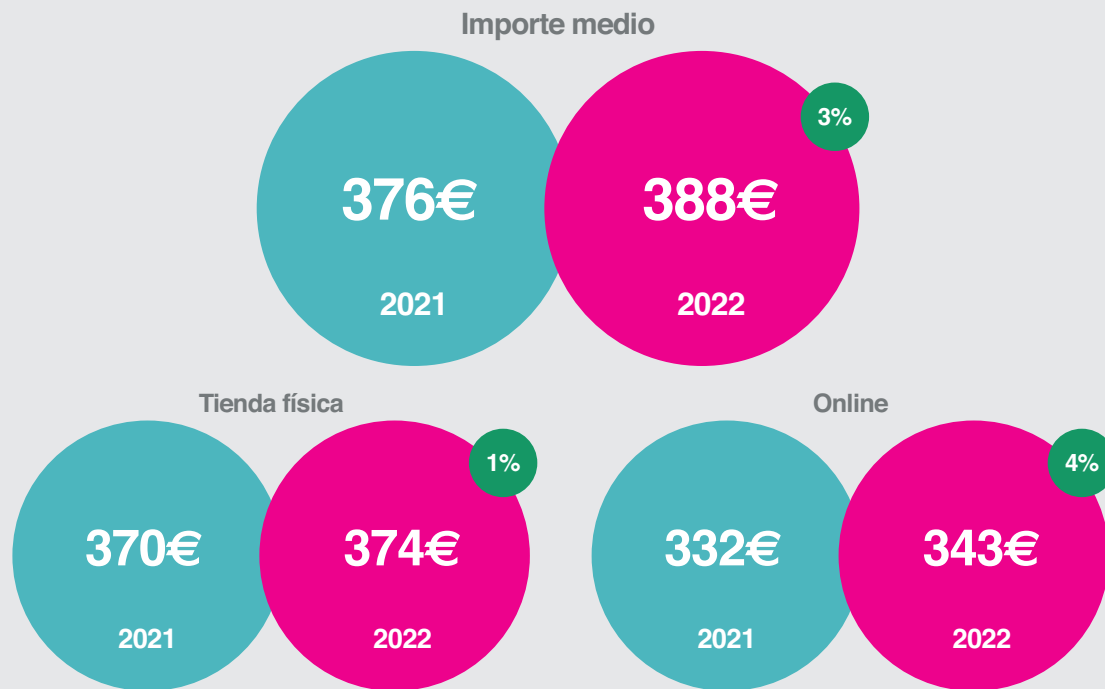
Accesorios para el coche	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	54	9
Tienda pequeña de barrio	24	6
Grandes almacenes	10	-2

Complementos	2022	Variación respecto a 2021 en puntos porcentuales
Por Internet/online	51	-11
Gran Superficie especializada	14	5
Tienda pequeña de barrio	12	-1

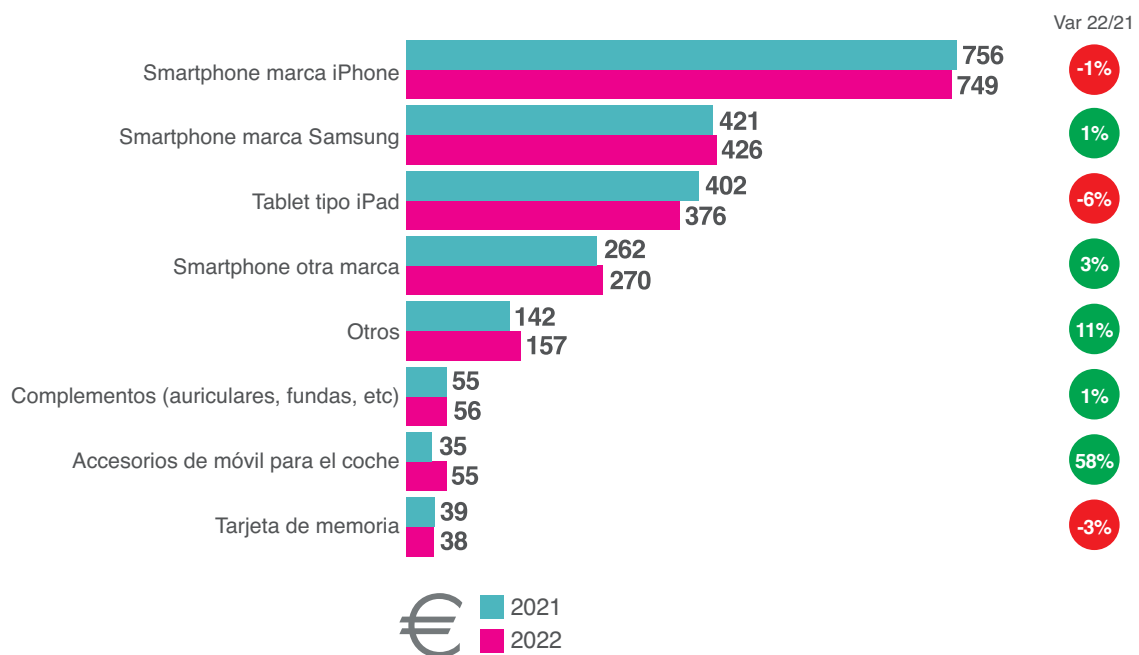
Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tienda física o ecommerce ¿Cuánto han gastado en cada una?



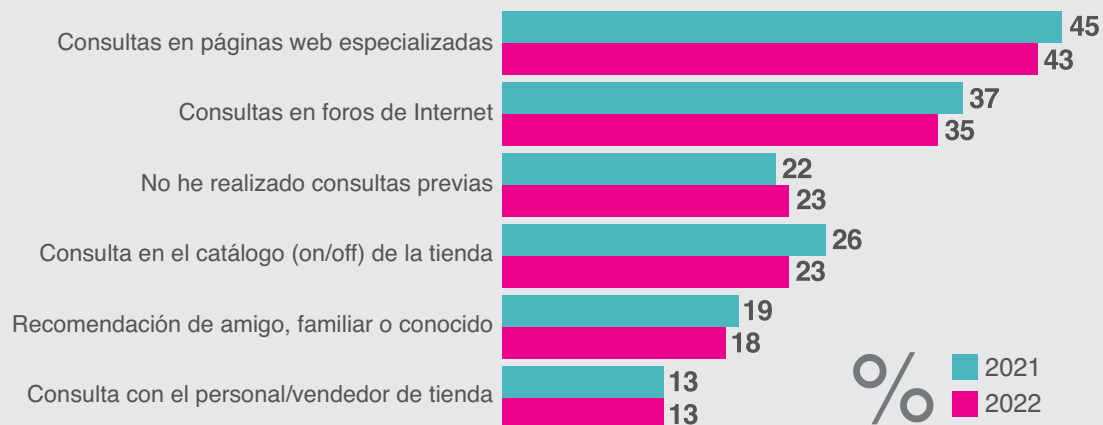
En concreto, ¿cuál es el importe específico que has gastado en los dispositivos móviles adquiridos en los últimos 12 meses? (abierto numérica)



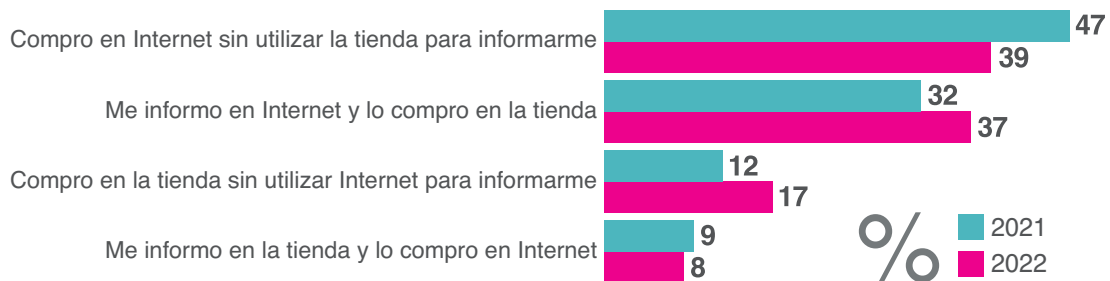
Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

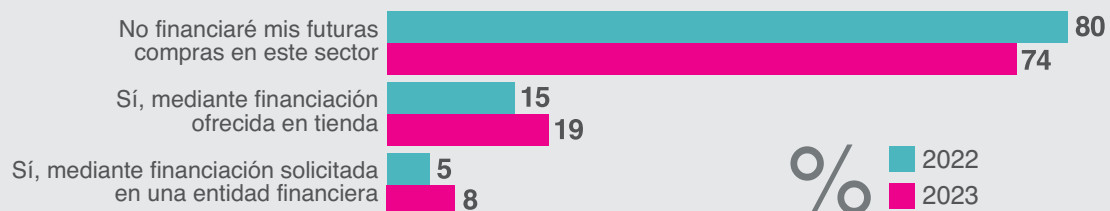
¿Cuáles han sido las fuentes de información determinantes en el proceso de compra de un producto concreto en una tienda concreta? (%respuesta múltiple)



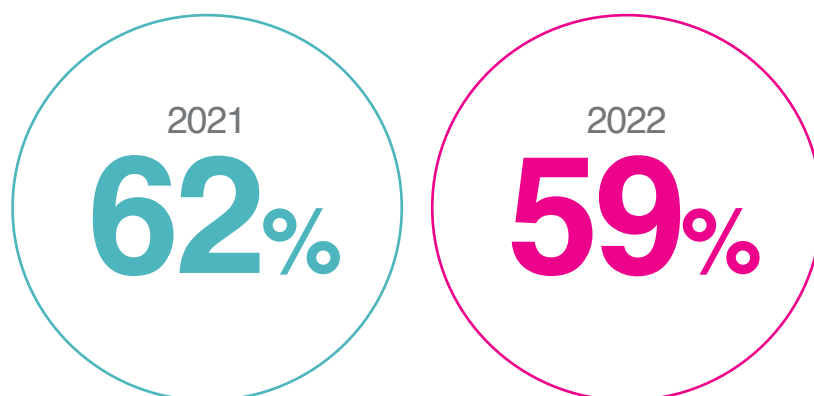
¿Con cuál de las siguientes frases te sientes más identificado/a al realizar la compra de este tipo de producto? (%respuesta única)



¿Financiarás tus compras del próximo año en este sector? (%respuesta múltiple)



TIPO DE PRODUCTO **COMPRADO**



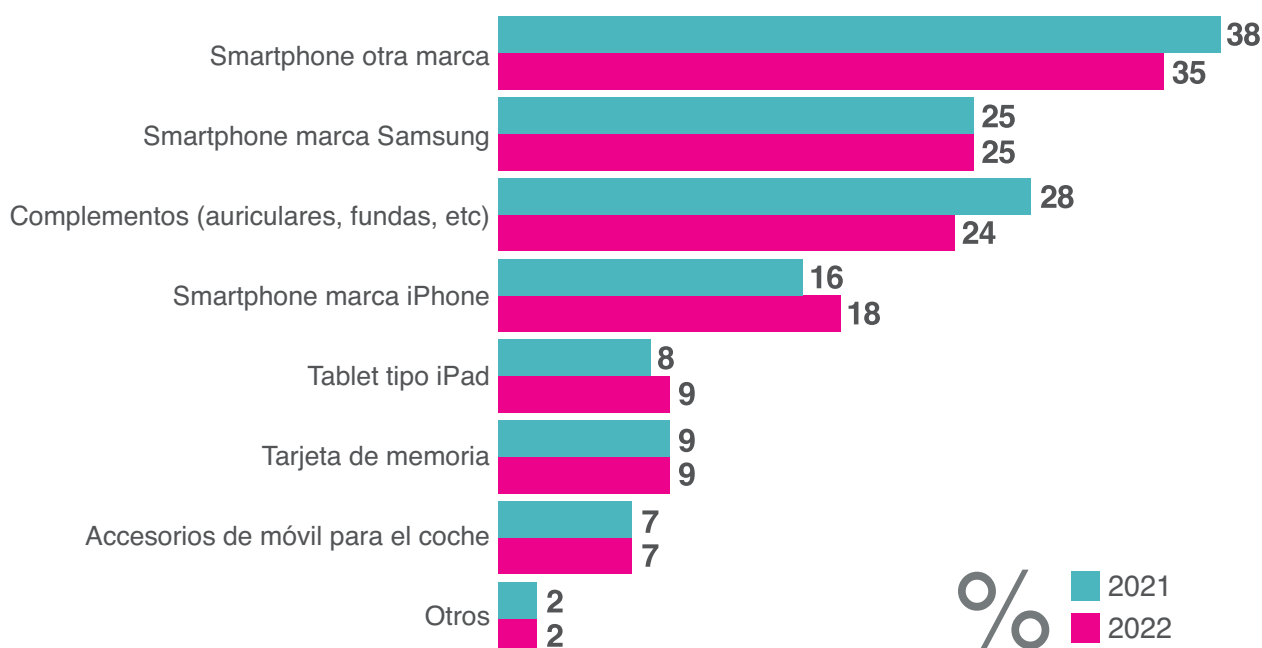
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

El 59% de los españoles encuestados ha comprado productos del sector dispositivos móviles en 2022, 3 puntos porcentuales por debajo de lo declarado en 2021.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Has comentado que has comprado productos del sector dispositivos móviles en los últimos 12 meses. En concreto, ¿qué tipo productos de los que aparecen a continuación has comprado durante los últimos 12 meses?
(% Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

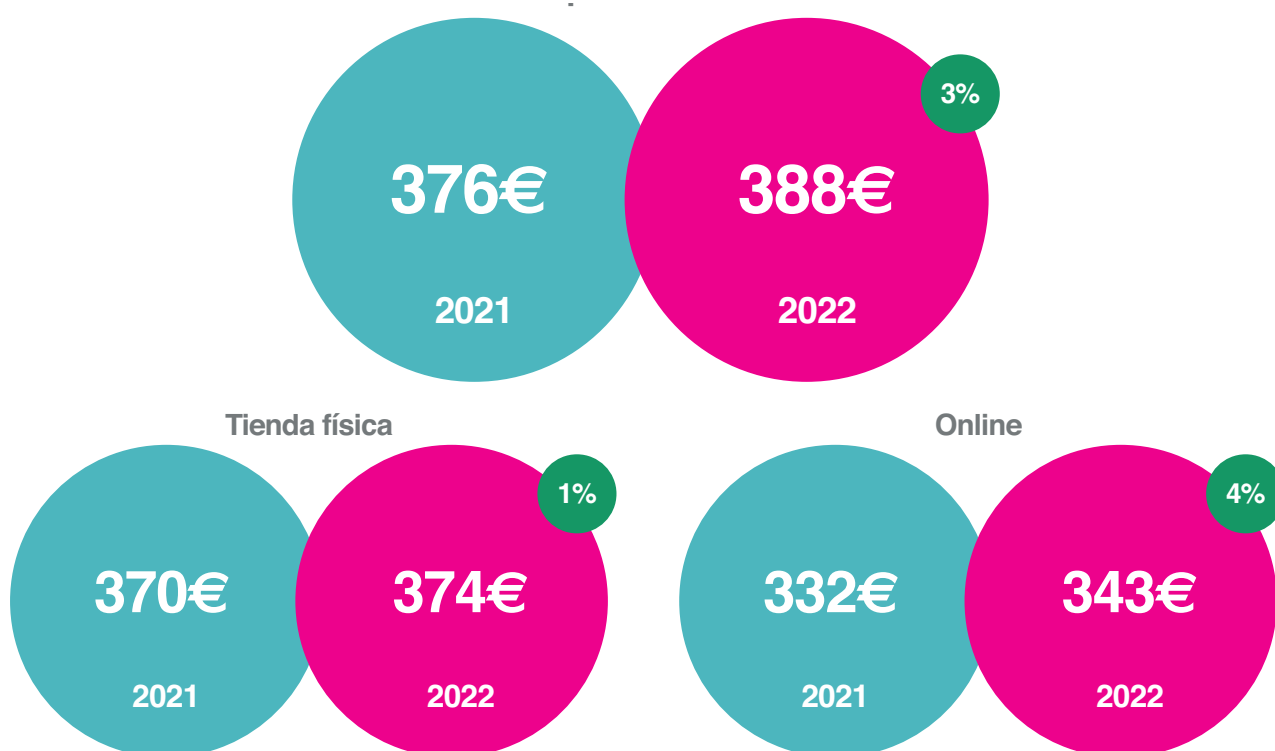
En lo que respecta a las categorías de dispositivos móviles adquiridas por los consumidores durante el último año, los smartphone de marcas distinta a Apple y Samsung vuelven a ser los más demandados con un 35% de menciones (3 puntos porcentuales por debajo de 2021). Por detrás encontramos los smartphone Samsung con un 25%, que se mantienen igual que el año anterior, y los complementos con un 24%, 4 puntos por debajo de lo declarado en 2021.

Los Smartphone iPhone y las tablets muestran ligeros crecimientos respecto al año anterior.

En el caso de los iPhone destacan por encima de la media las compras de consumidores de 18 a 24 años con un 25% de menciones frente al 18% de la media.

GASTO MEDIO Y MEDIO DE PAGO

¿Cuánto te has gastado en los productos del sector dispositivos móviles que has adquirido en los últimos 12 meses? *(abierta numérica)* considerando ese gasto que has realizado de estos productos durante los últimos 12 meses, ¿cuánto has gastado en una tienda física y cuánto a través de Internet (online)? *(suma constante)*



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

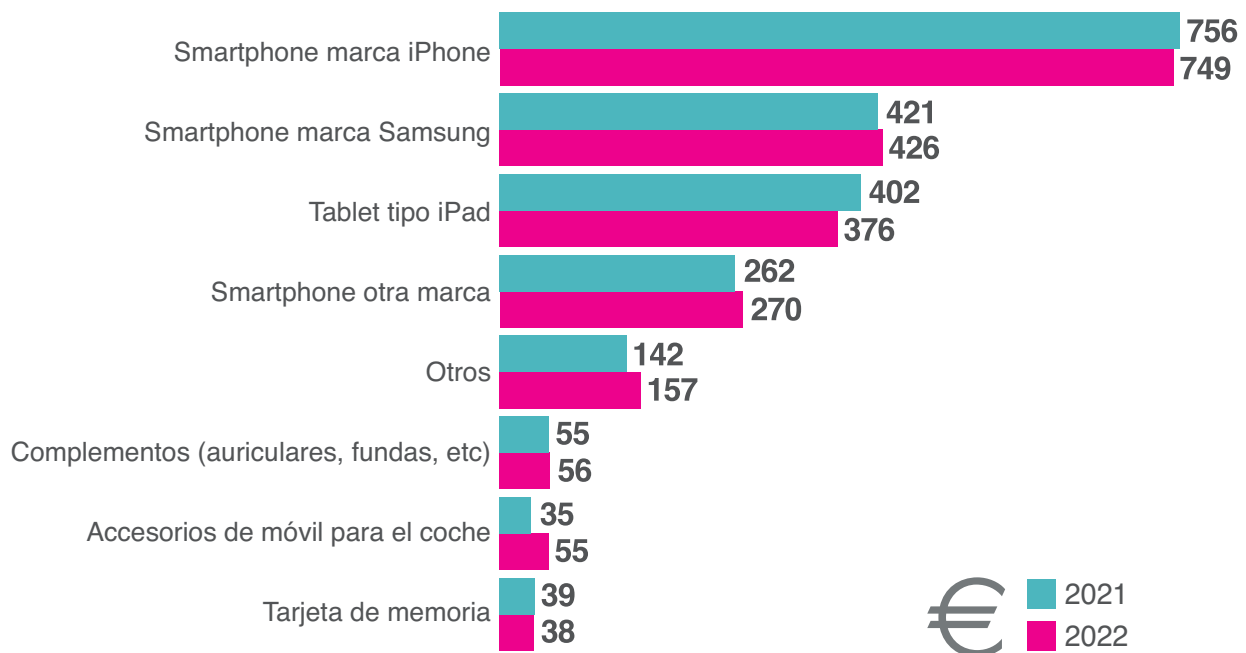
El gasto medio declarado por los consumidores que ha comprado algún tipo de producto del sector dispositivos móviles en los últimos 12 meses es de 388€, un 3% más respecto al gasto medio de 2021, en el que se gastaron 376€ de media.

El gasto medio general en tienda online también ha aumentado un 1% respecto al año anterior y en tienda física un 4%.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Y ¿cuál es el importe específico que has gastado en los dispositivos móviles adquiridos en los últimos 12 meses? *(abierta numérica)*



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

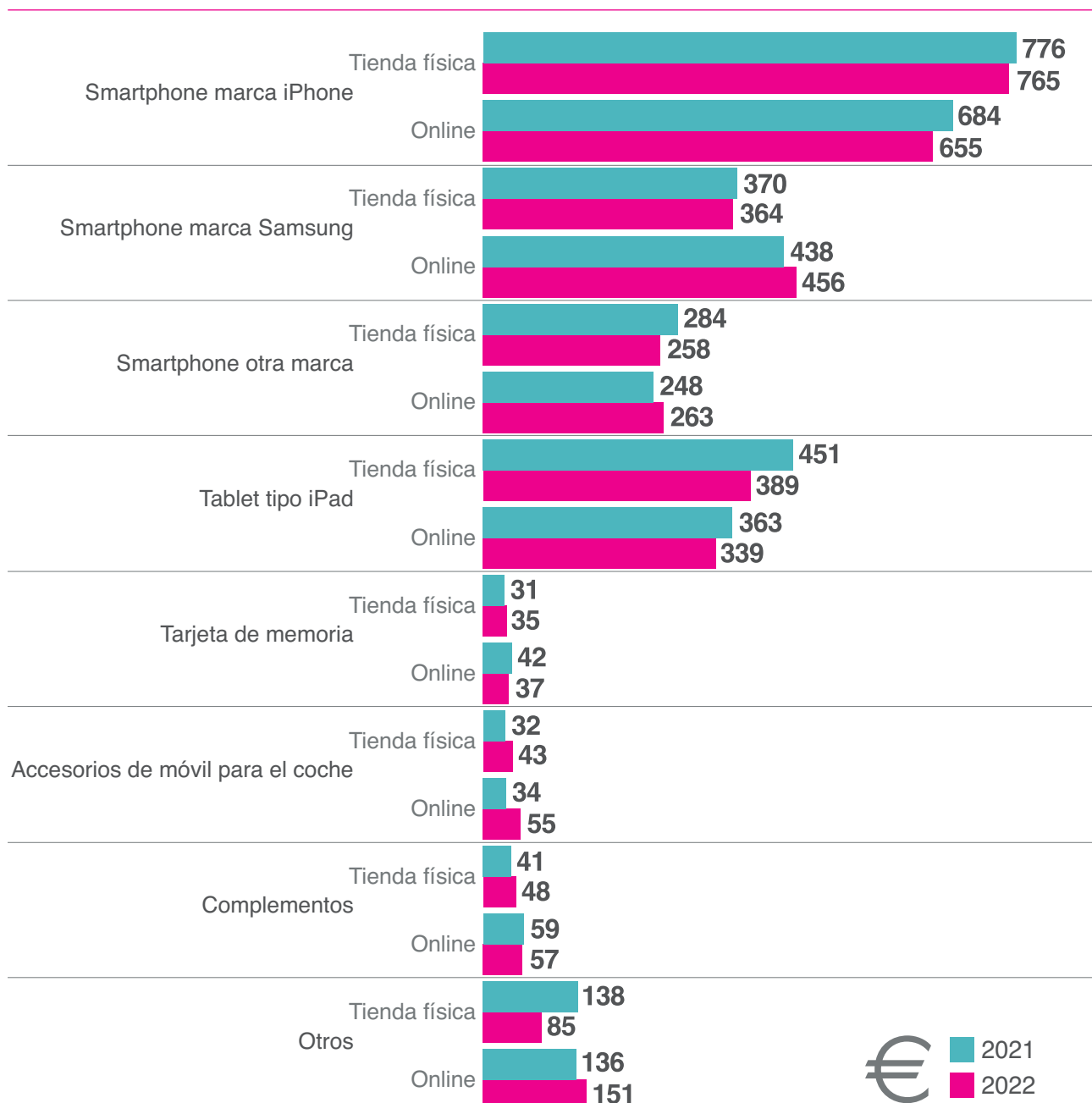
Las 3 categorías donde más han gastado los consumidores españoles han sido en smartphones Apple (749€), smartphones Samsung (426€) y tablets (376€). Tan solo

apreciamos ligeros crecimientos en el gasto medio en las categorías de Smartphone Samsung, Smartphone de otras marcas y en accesorios de móvil para el coche.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Considerando ese gasto que has realizado en cada uno de los productos durante los últimos 12 meses, ¿cuánto has gastado en una tienda física y cuánto a través de Internet (on line)? (suma constante)



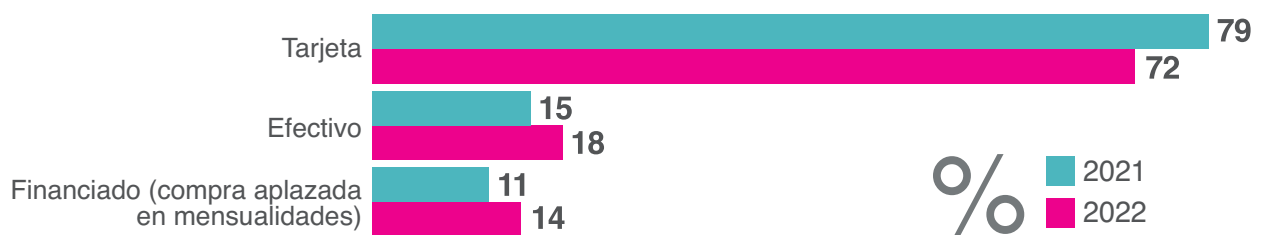
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

El gasto medio en tienda online crece para las categorías de Smartphone Samsung, otras marcas y accesorios móvil para coche. En cuanto al gasto medio en tienda

física, tan solo es superior al año anterior en las categorías de accesorios móvil para coche y en complementos.

Medio de pago

¿Cómo has pagado tu compra?
(% Respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

En la compra de dispositivos móviles, el pago con tarjeta es el elegido por los consumidores en primer lugar con un 72% de menciones, cayendo en 7 puntos porcentuales respecto al año anterior. 54 puntos por debajo encon-

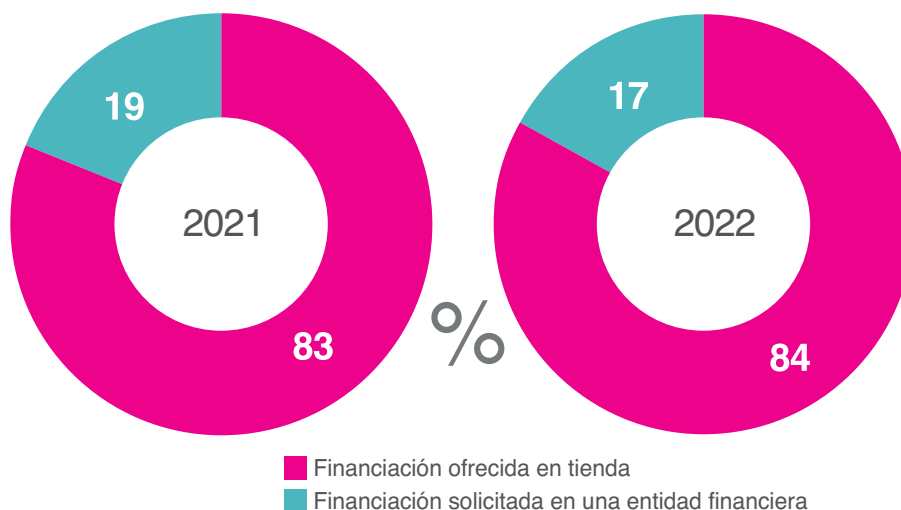
tramos a los que eligen pagar en efectivo, y con un 14% a los que han financiado su compra, ambos con un crecimiento de 3 puntos respecto a 2021.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

¿Has financiado en tienda o a través de una entidad financiera?

(% Respuesta múltiple)



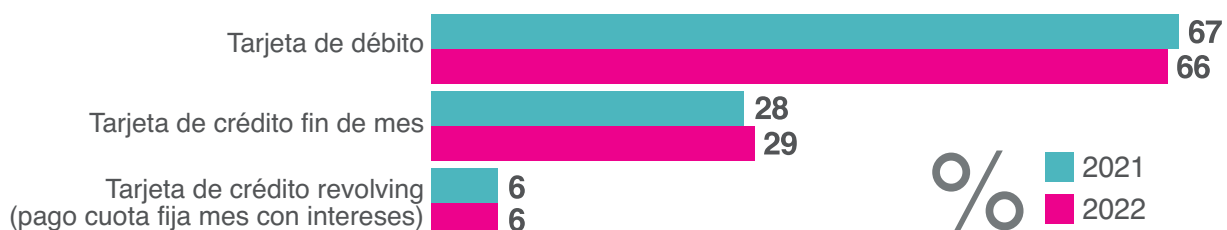
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Entre los encuestados que han respondido que financiaron su compra de productos del sector dispositivos móviles, un 84% declara haberlo hecho mediante la

financiación ofrecida en la tienda donde compró (+1pp vs 2021) y un 17% mediante financiación solicitada en una entidad financiera.

¿Qué tipo de tarjeta has usado?

(% Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

De los que han respondido que pagaron con tarjeta, un 66% declara haberlo hecho mediante tarjeta de débito. Por detrás encontramos a los consumidores que utiliza-

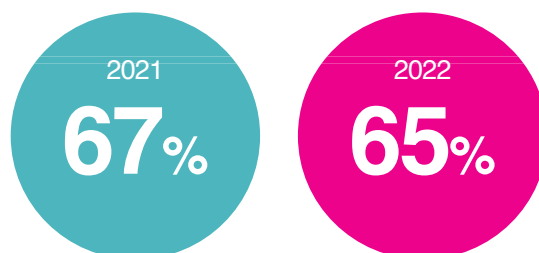
ron su tarjeta de crédito con un 29% y a los que pagaron con tarjeta de crédito revolving con un 6%.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes de información en la decisión de compra

Antes de comprar tu smartphone o tablet, ¿consultaste información en blog o redes sociales sobre marcas, modelos, prestaciones, etc.?

(% Respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

El 65% de los españoles encuestados dice que se informa en blogs y redes sociales antes de comprar su smartphone o Tablet, cayendo este porcentaje en 2 puntos respecto al año anterior.

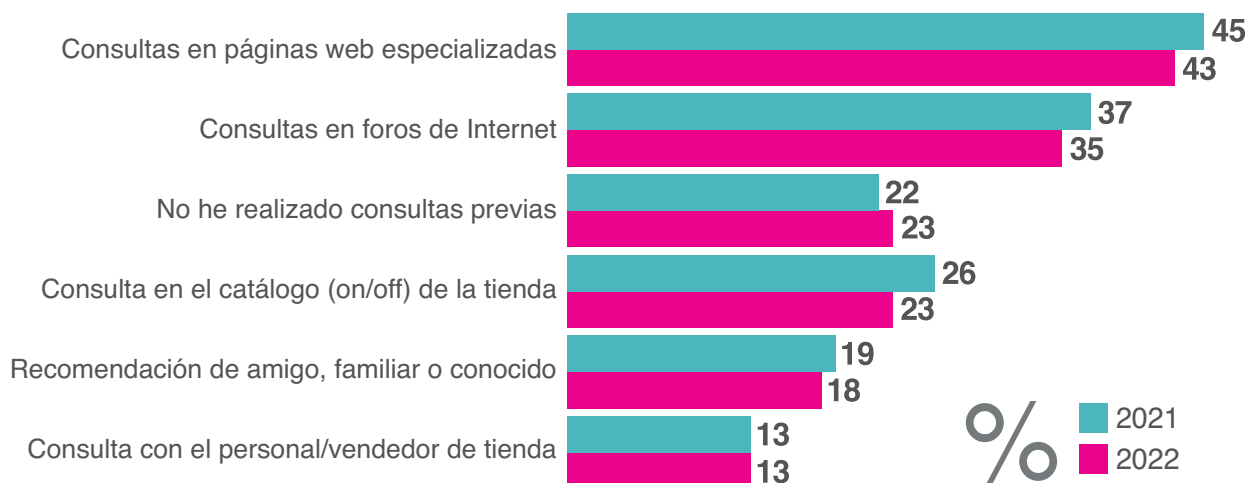
Destacan en este aspecto los consumidores más jóvenes de 18 a 24 años con un 74% de menciones.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

¿Cuáles han sido las fuentes de información determinantes en el proceso de compra de un producto concreto en una tienda concreta?

(% Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Para la compra de productos del sector dispositivos móviles, observamos cómo el 43% de los españoles encuestados asegura consultar antes en páginas web

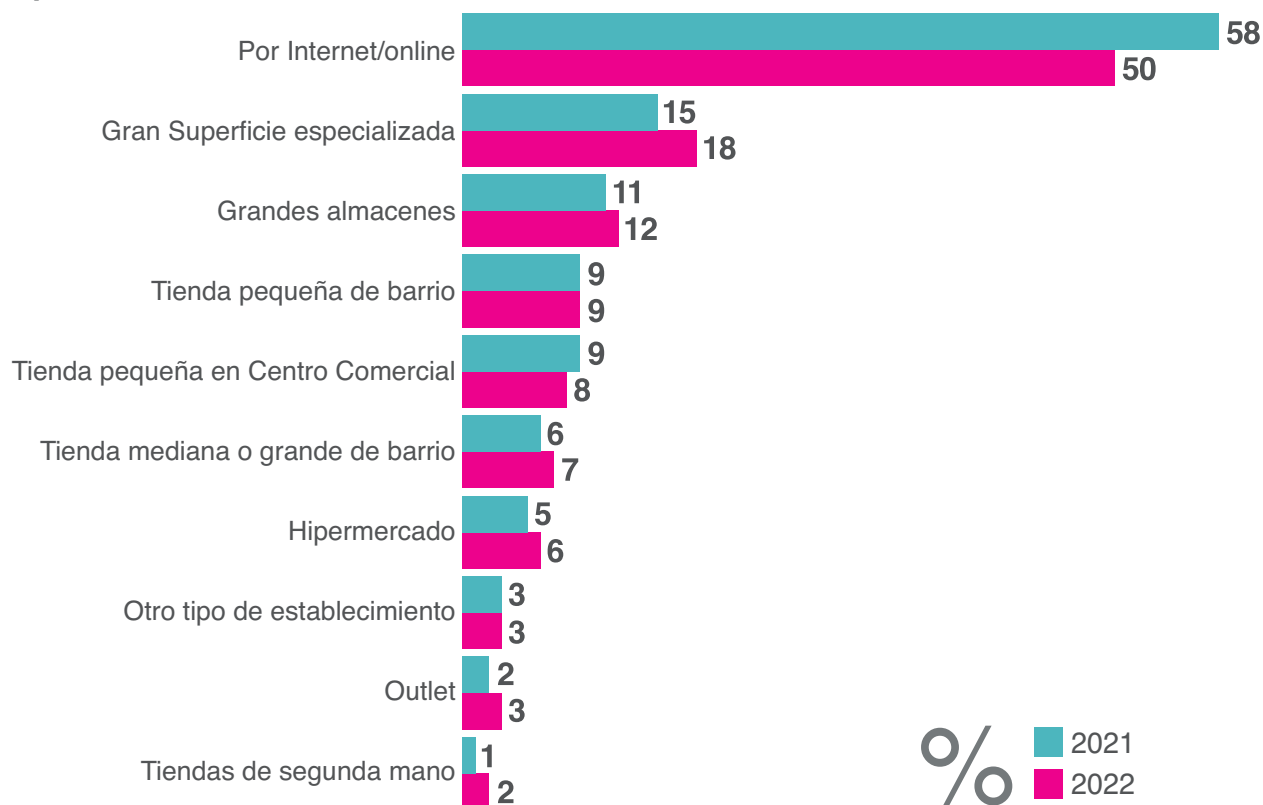
especializadas. Los que consultan en foros de internet son el 35%, y con un 23% aparecen este año los que no realizan consultas previas.

CANAL DE COMPRA

¿En qué tipo de tienda has adquirido los productos del sector dispositivos móviles que has comprado en los últimos 12 meses?

(% Respuesta múltiple)

Tipo tienda GLOBAL



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

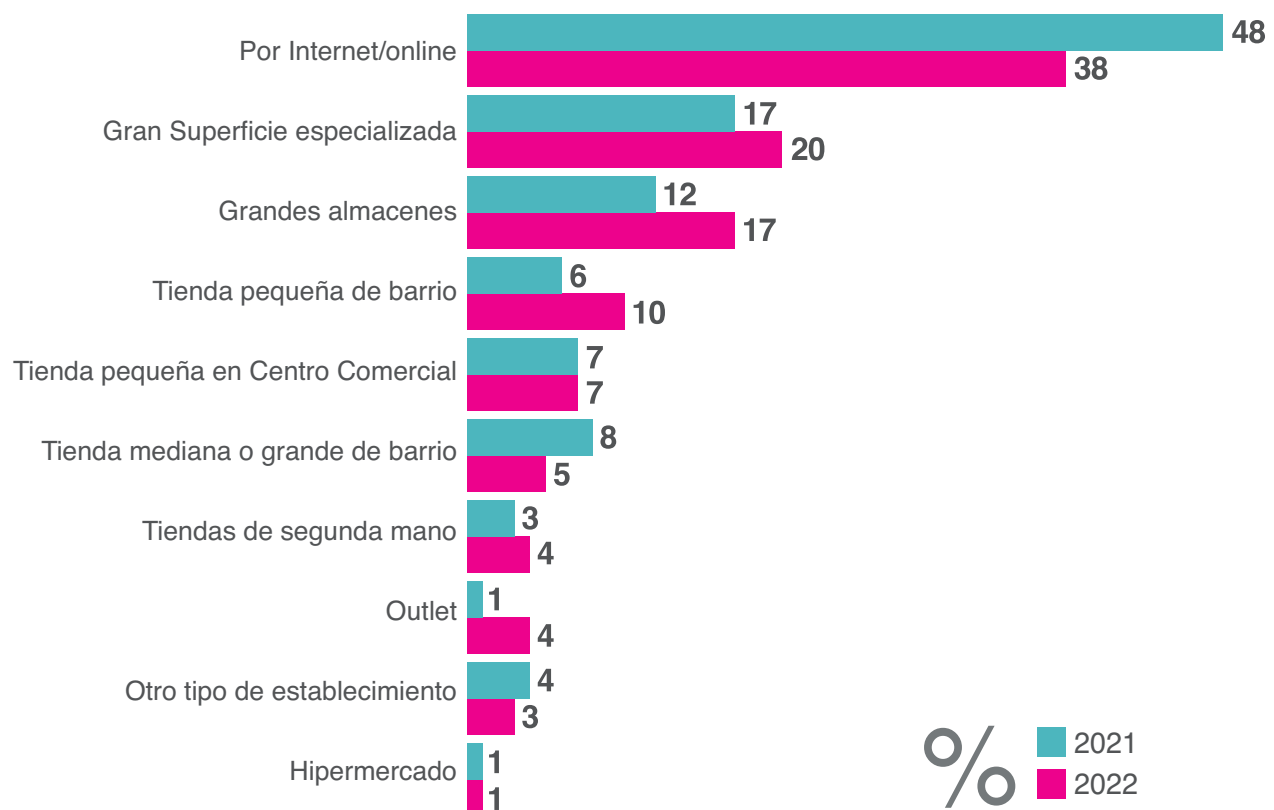
Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

En cuanto al canal de compra elegido por los consumidores para sus compras de dispositivos móviles, este año volvemos a encontrar en el primer lugar a las tiendas online, aunque se aprecia una caída de 8 puntos,

pasando de un 58% a un 50% de menciones. Las grandes superficies especializadas con un 18% (3 puntos más que en 2021) y los grandes almacenes con un 12% (+1 punto respecto a 2021) completan el top3.

Smartphone iPhone



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

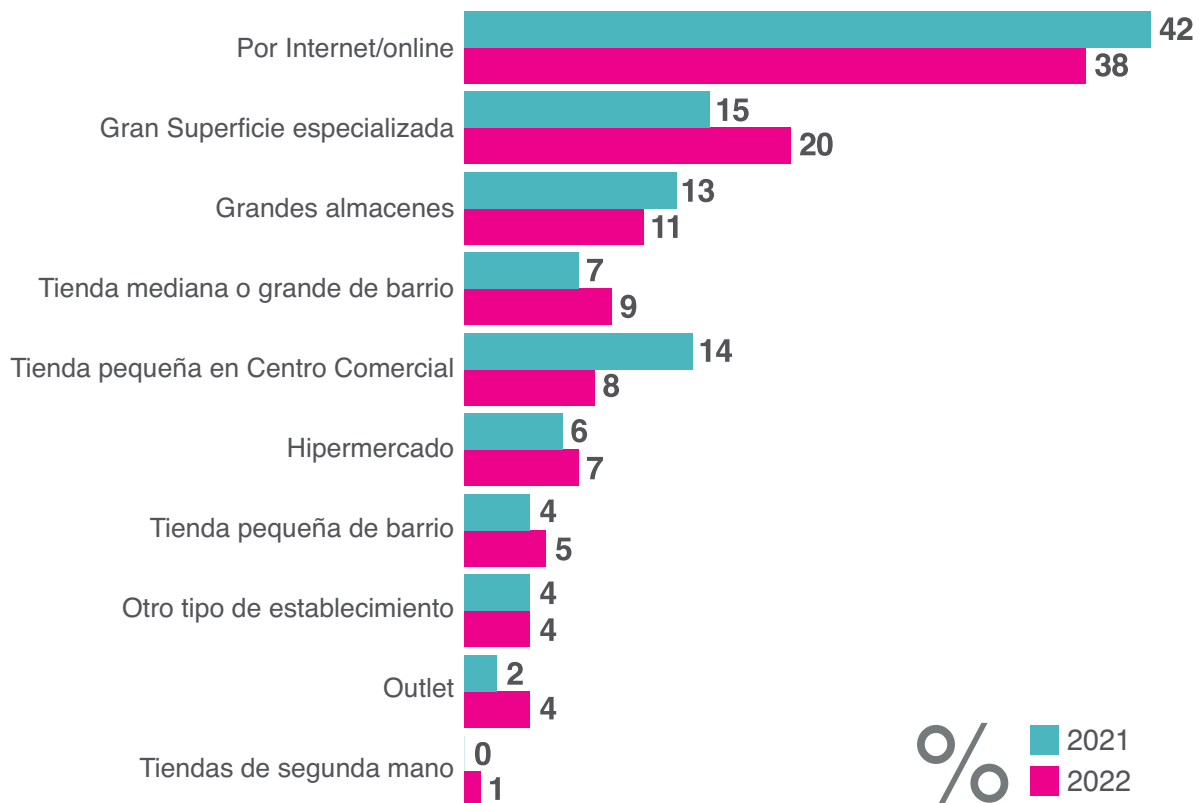
Analizando cada categoría dentro del sector, para smartphones iPhone encontramos, en primer lugar aunque con una importante caída, la tienda online (38%),

seguida por las grandes superficies especializadas (20%) y por los grandes almacenes (17%).

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Smartphone Samsung



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

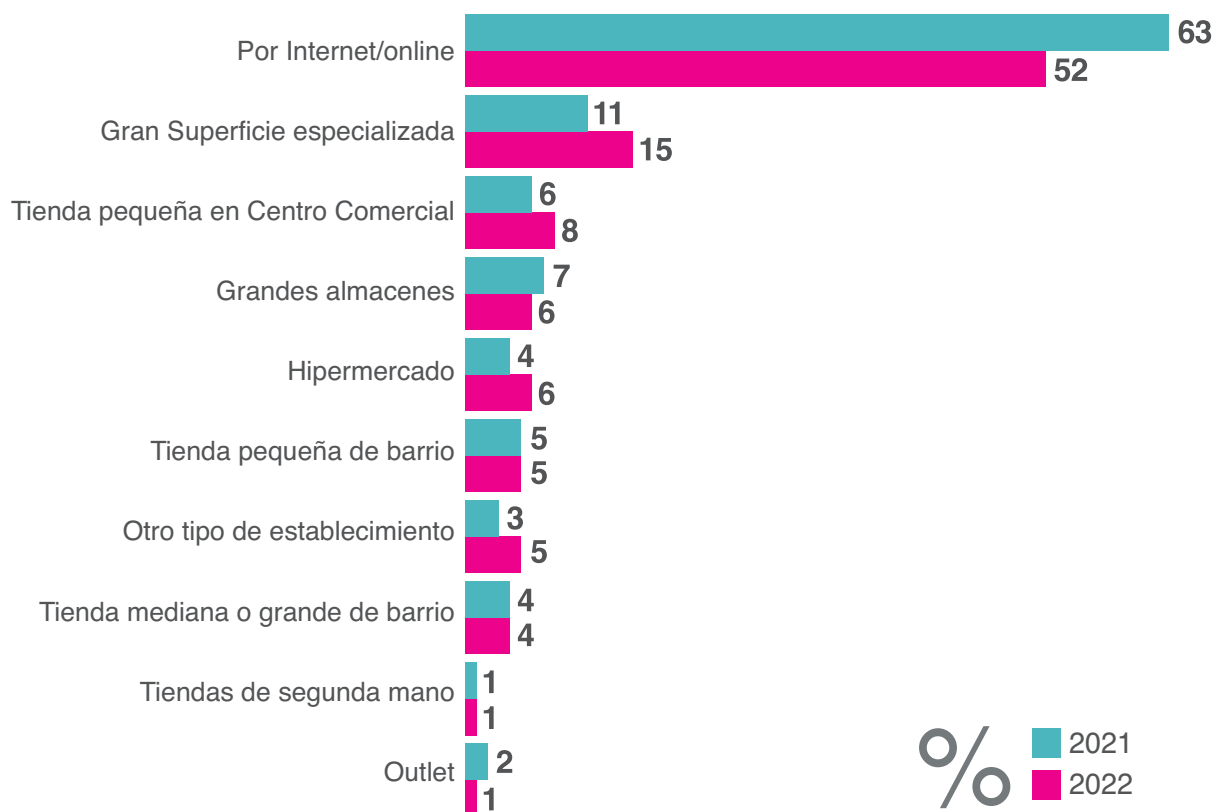
Para los smartphones Samsung encontramos, en primer lugar, la tienda online (38%), seguida por las grandes superficies especializadas que muestran un crecimiento de 5 puntos (20%) y por los grandes alma-

cenes (11%). Las tiendas pequeñas de centro comercial caen en 6 puntos respecto a 2021 pasando del tercer lugar al quinto en este 2022.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Smartphone otras marcas



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

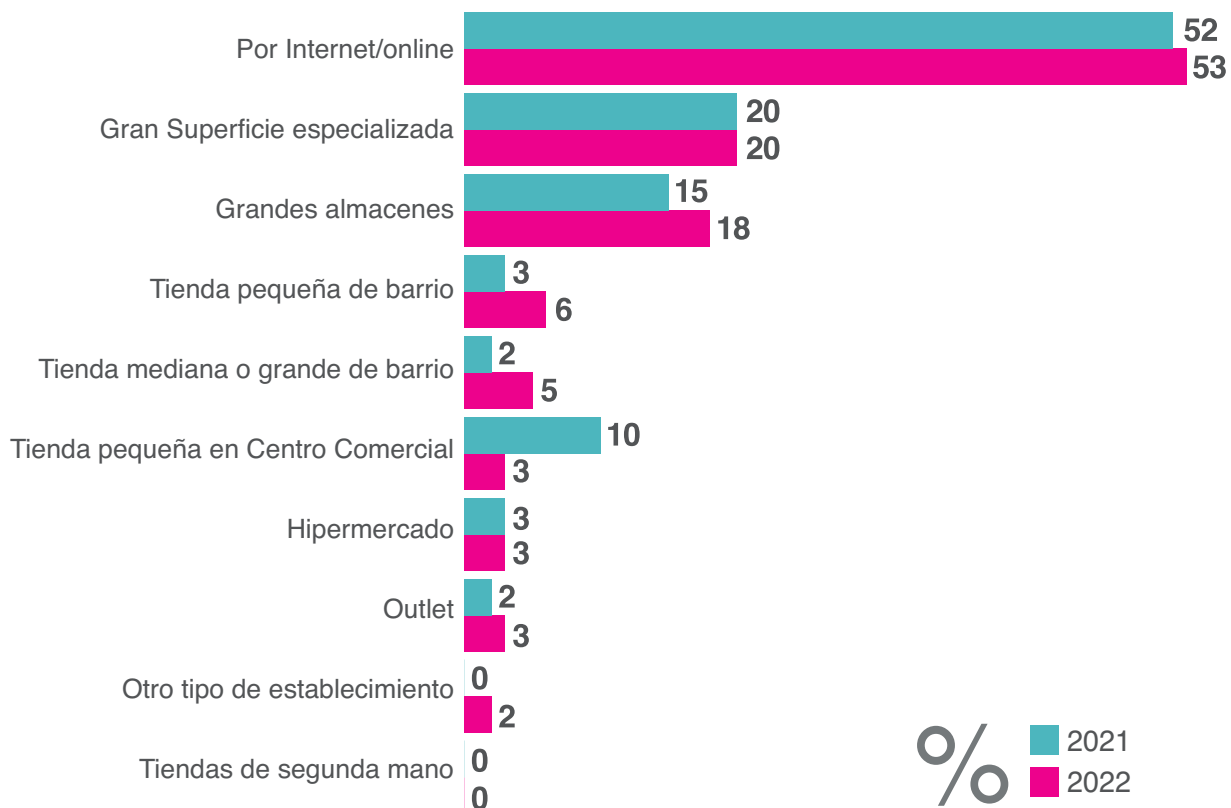
Para los smartphone de otras marcas, en el primer lugar vuelve a estar la tienda online (52% vs 63% en 2021), seguida por las grandes superficies especializadas (15%) y por las tiendas pequeñas de centro

comercial (8%). En esta categoría también nos encontramos de cerca a los grandes almacenes con un 6% de menciones.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tablet tipo iPad



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

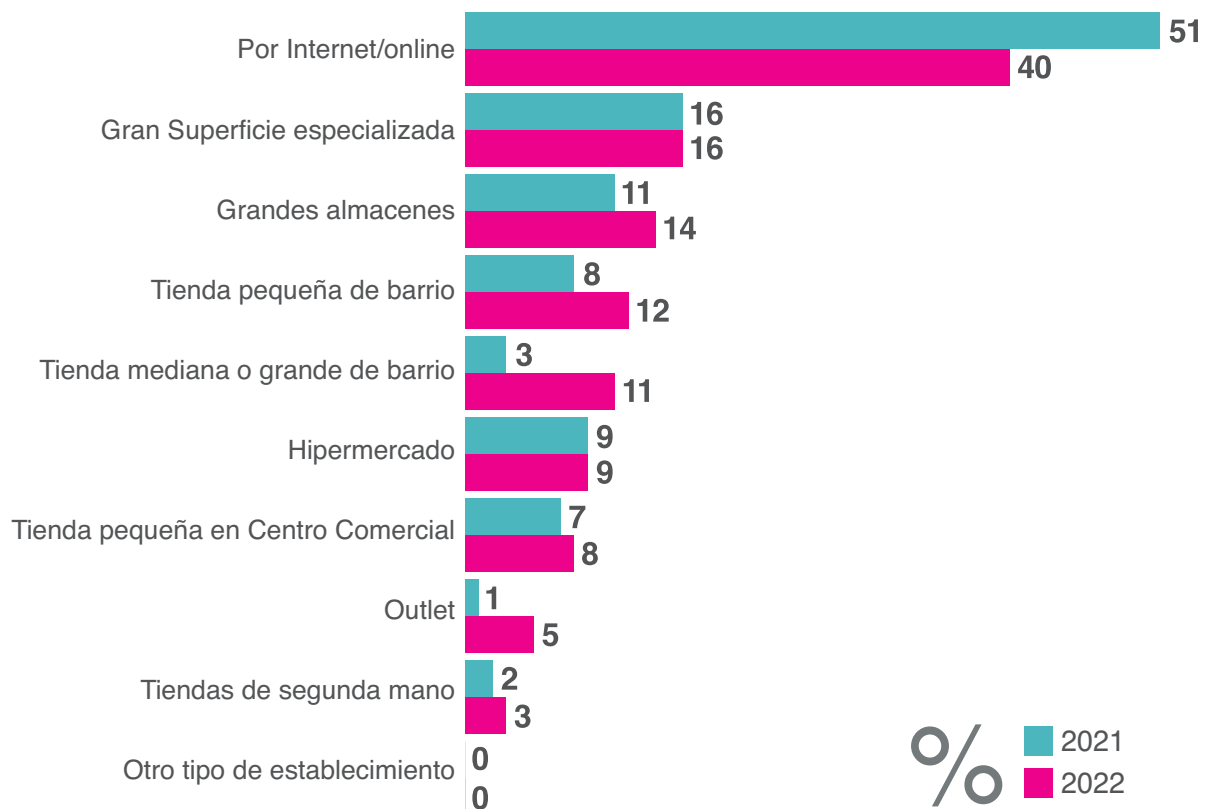
Los canales de compra elegidos para la compra de tablets vuelven a ser, en primer lugar, la tienda online (53%), seguidas por las grandes superficies especiali-

zadas (20%) y por los grandes almacenes (18%) que crecen 3 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tarjetas de memoria



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

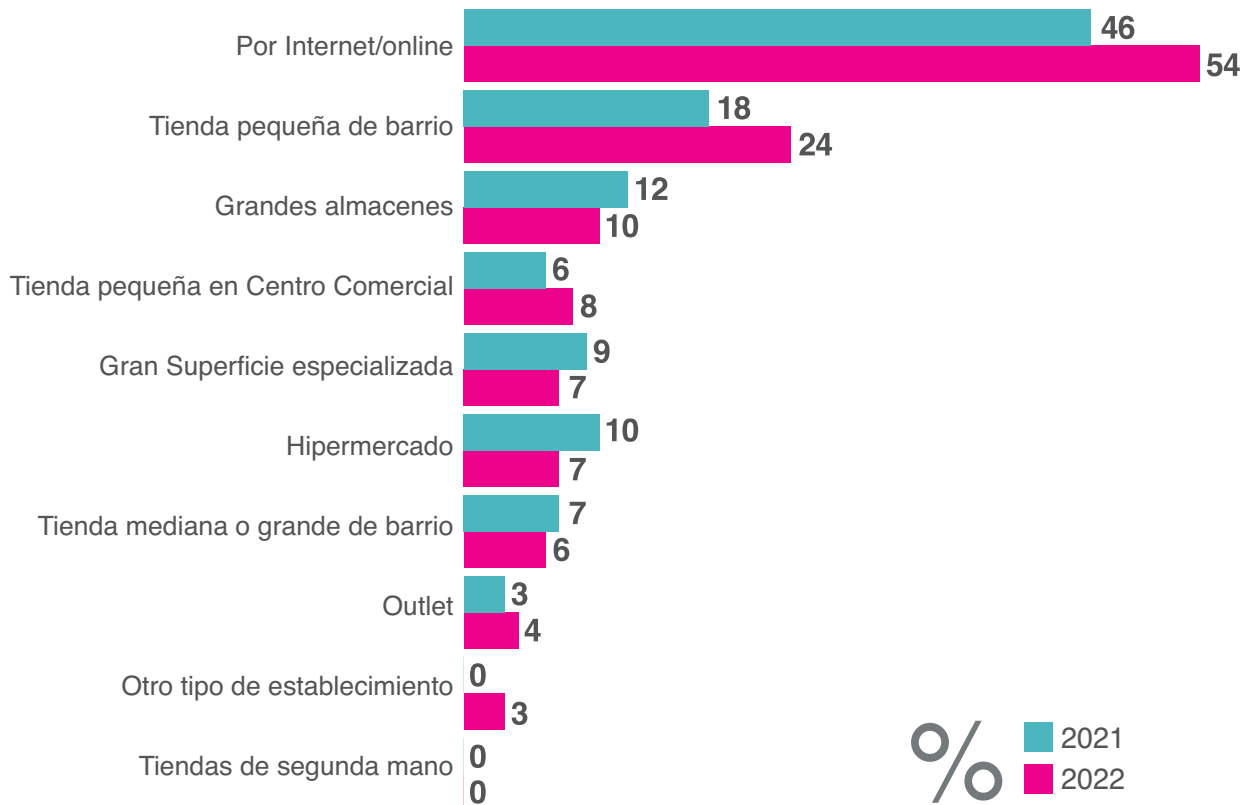
Para las tarjetas de memoria, en primer lugar y con mucha diferencia respecto al segundo, volvemos a encontrar la tienda online aunque con una importante caída tal y como

ocurre en la mayoría de categorías de este sector (40% vs 51% en 2021), seguida por las grandes superficies especializadas (16%) y por los grandes almacenes (14%).

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Accesorios de móvil para el coche



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

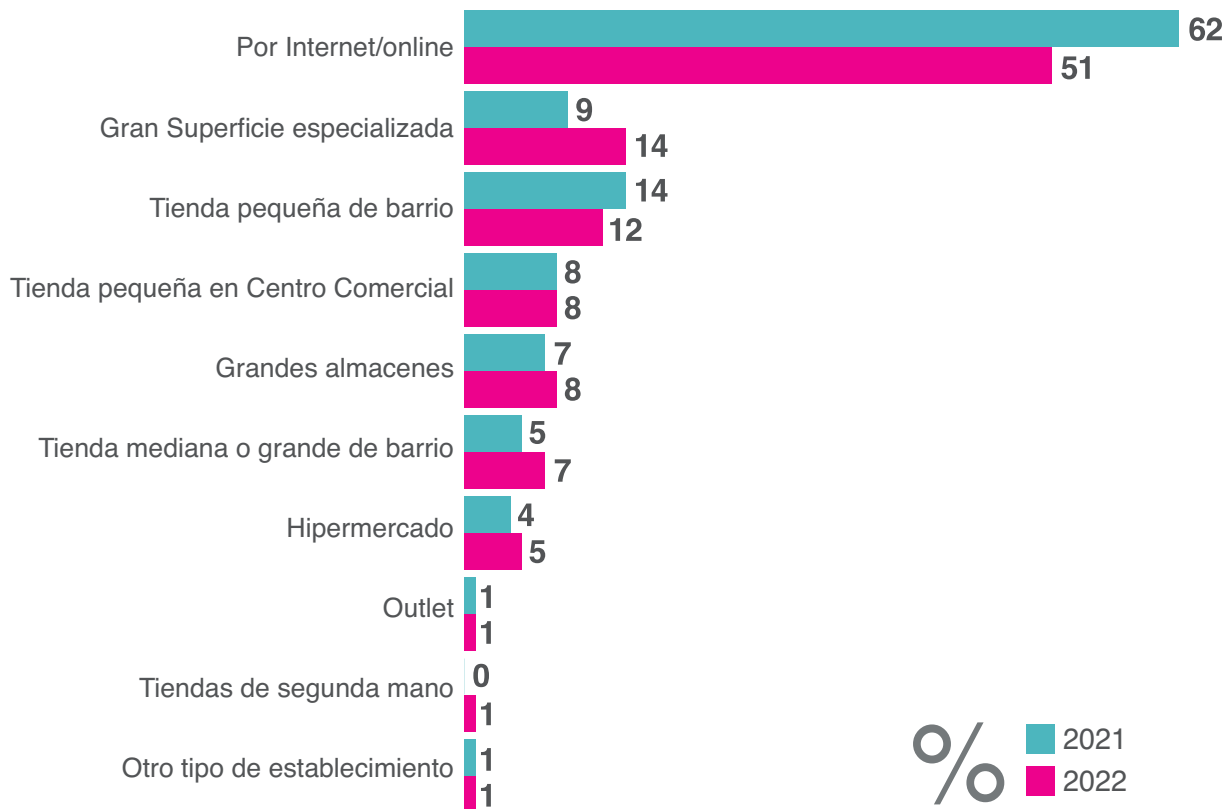
Los canales de compra elegidos para la compra de accesorios de móvil para el coche son, en primer lugar, y con un aumento de 8 puntos, la tienda online (54%), segui-

das por las tiendas pequeñas de barrio que también crecen respecto a 2021 (24%) y por los grandes almacenes (10%).

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Complementos (auriculares, fundas para el móvil, etc.)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

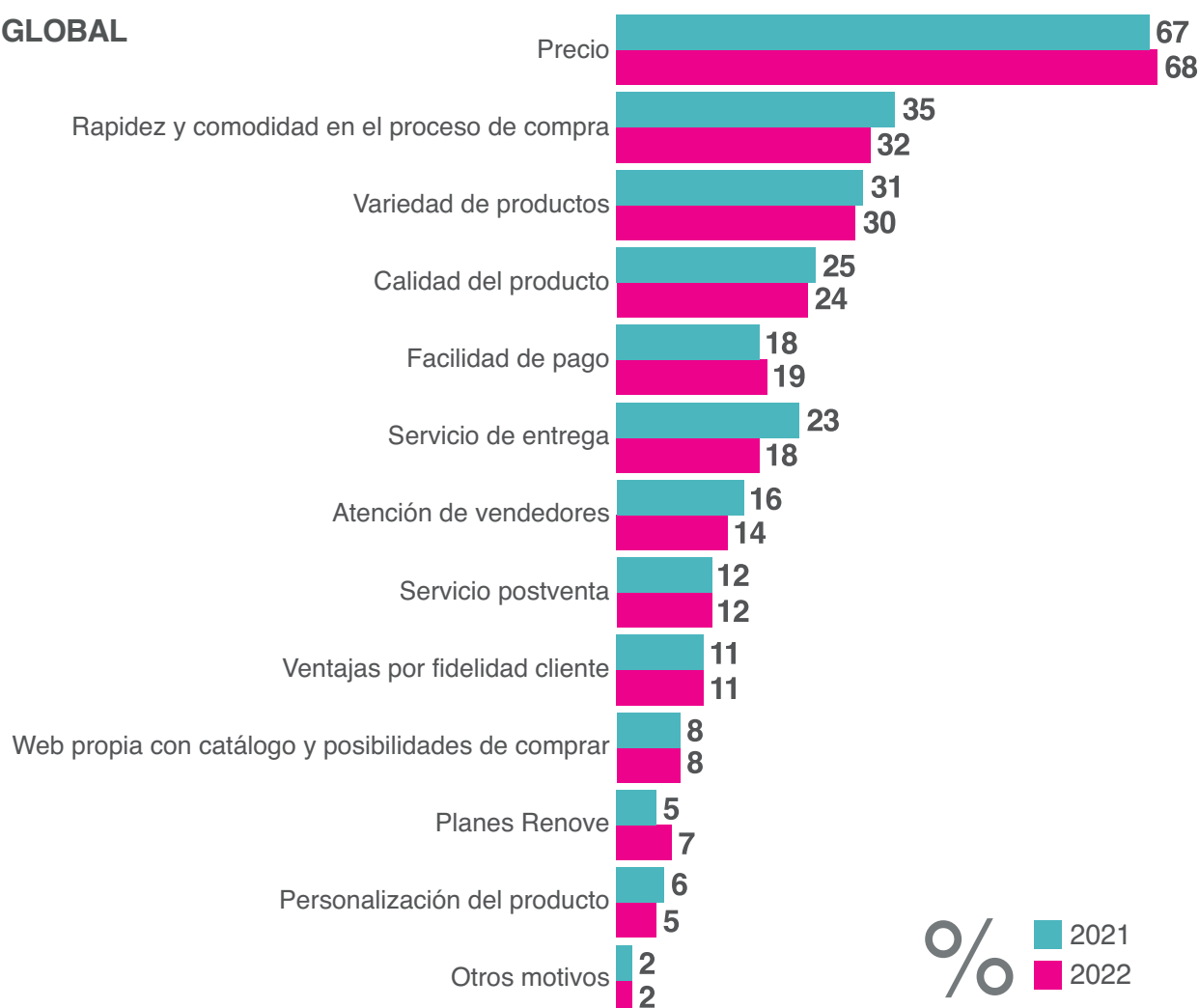
Para los complementos, en primer lugar y también con mucha diferencia respecto al segundo, volvemos a encontrar la tienda online (51%), seguida por las gran-

des superficies especializadas (14%), que ascienden al segundo lugar del top, y por las tiendas pequeñas de barrio (12%).

MOTIVO ELECCIÓN ESTABLECIMIENTO

¿Cuáles son los tres principales motivos por los que has elegido estos establecimientos para realizar la compra de cualquier producto de este sector? (% Respuesta múltiple - máximo 3)

GLOBAL



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

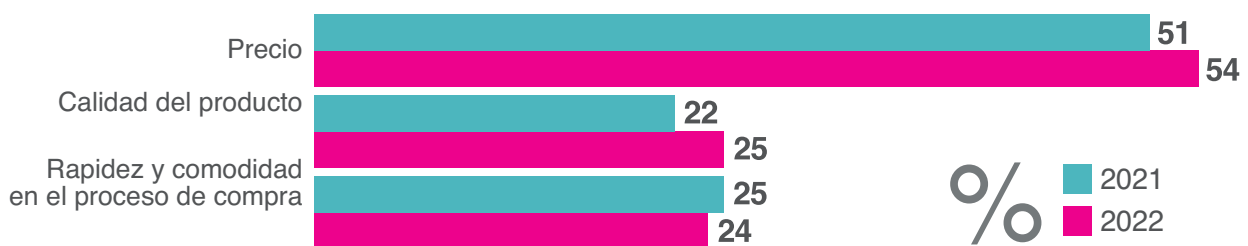
En cuanto a los motivos que nos llevan a decidarnos por comprar en un establecimiento u otro, en general para los españoles en este sector, el precio es el más impor-

tante, seguido por la rapidez y comodidad en el proceso de compra y por la variedad de productos que se ofrece.

¿Y cuáles son los tres principales motivos por los que has elegido cada establecimiento para realizar la compra de cada producto?

(% Respuesta múltiple - máximo 3)

Smartphone iPhone



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Si observamos los motivos que nos hacen elegir cada establecimiento separando por categoría de producto, para los smartphone iPhone, el precio sigue siendo el

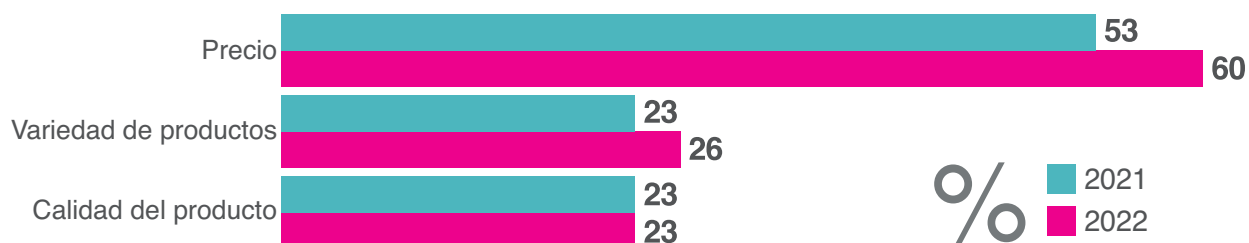
primer motivo. Le siguen la calidad y la rapidez y comodidad en el proceso de compra.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Gran superficie especializada	precio	servicio postventa	calidad del producto
internet	precio	servicio de entrega	facilidad de pago

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Smartphone Samsung



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Para los smartphone Samsung, el precio vuelve a ser el primer motivo. Le siguen la variedad de productos, que pasa del cuarto lugar al segundo, y la calidad, que baja

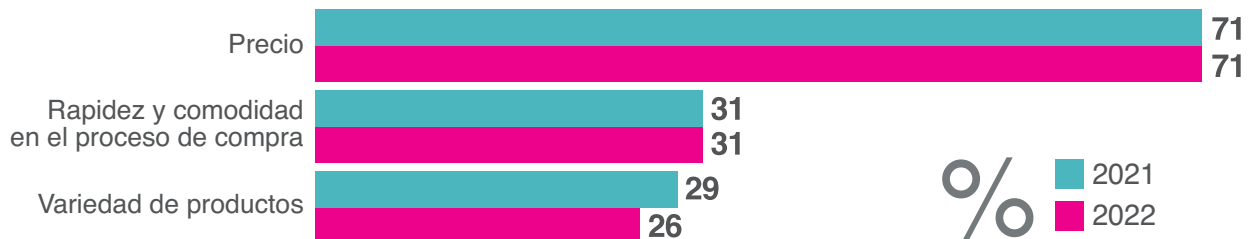
del segundo al tercer puesto del top aunque mantiene el mismo porcentaje que el año anterior.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Tienda pequeña en centro comercial	precio	atención de los vendedores	variedad de productos
Gran superficie especializada	precio	variedad de productos	calidad del producto
Grandes Almacenes	precio	variedad de productos	facilidad de pago
internet	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	facilidad de pago

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Smartphone otras marcas



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Para los smartphone de otras marcas, el precio sigue siendo el primer motivo con el mismo porcentaje que en

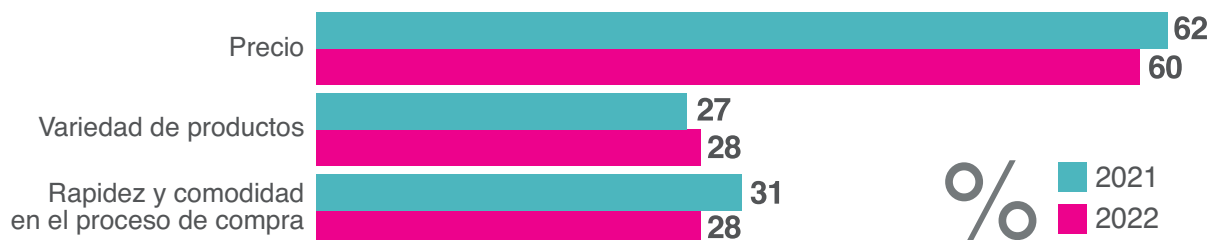
2021. Le siguen la rapidez y comodidad en el proceso de compra y la variedad.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Tienda pequeña en centro comercial	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	calidad del producto
Gran superficie especializada	precio	variedad de productos	rapidez y comodidad en el proceso de compra
Grandes Almacenes	precio	variedad de productos	atención de los vendedores
internet	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	variedad de productos

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tablets



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

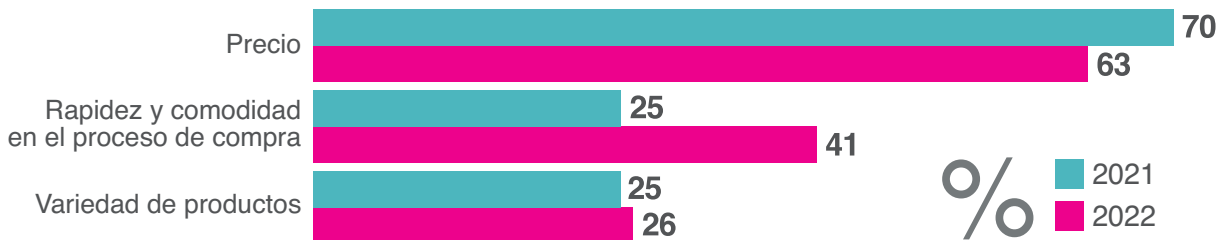
Para las tablets, el precio también vuelve a ser el primer motivo. Le siguen la variedad de productos y la rapidez y comodidad en el proceso de compra.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Gran superficie especializada	precio	variedad de productos	calidad del producto
internet	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	variedad de productos

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Tarjetas de memoria



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

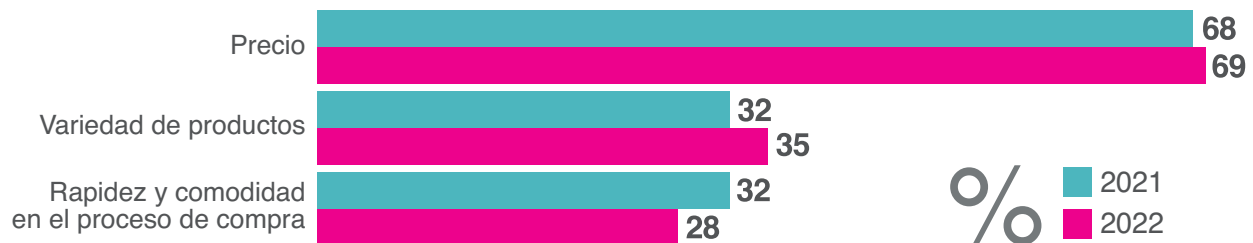
Para las tarjetas de memoria, el precio sigue siendo el primer motivo. Le siguen la comodidad y rapidez en el proceso de compra, que muestra un crecimiento muy significativo, y la variedad.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Gran superficie especializada	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	variedad de productos
internet	precio	variedad de productos	rapidez y comodidad en el proceso de compra

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Accesorios de móvil para el coche



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Para los accesorios de móvil para el coche, el precio también es el primer motivo. Le siguen la variedad, que

crece en 3 puntos respecto a 2021, y la rapidez y comodidad en el proceso de compra, que cae en 4 puntos.

Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
internet	precio	variedad de productos	rapidez y comodidad en el proceso de compra

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Complementos (auriculares, fundas para el móvil, etc.)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Para los complementos, el precio vuelve a ser el primer motivo con un 72% de menciones. Le siguen la variedad y la rapidez y comodidad en el proceso de compra.

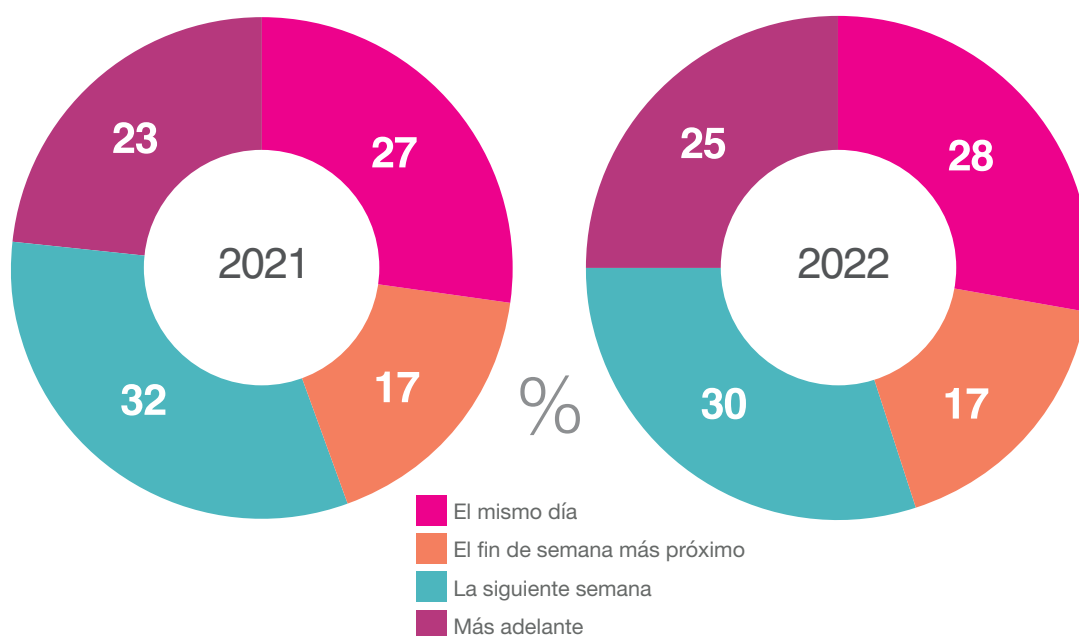
Tipo de establecimiento	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3
Tienda pequeña de barrio	precio	rapidez y comodidad en el proceso de compra	calidad del producto
Gran superficie especializada	precio	variedad de productos	calidad del producto
internet	precio	variedad de productos	rapidez y comodidad en el proceso de compra

OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

Lapso de tiempo necesidad – compra

¿Cuánto tiempo has tardado en realizar la compra desde el momento en que apareció la necesidad de comprar productos de este sector?

(% Respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

La mayor parte de los consumidores en este 2022 (30%) se deciden a comprar el producto del sector dispositivos móviles la siguiente semana después de aparecer esa

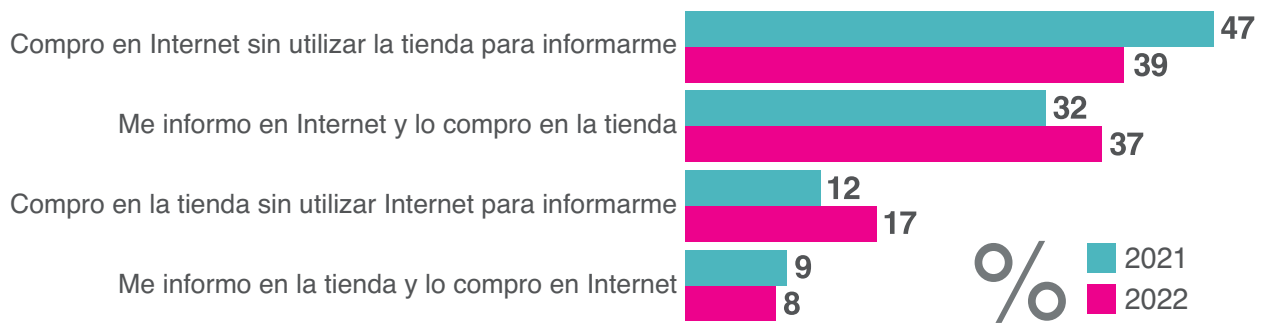
necesidad de adquirirlo, tal y como ocurría en 2021. Los consumidores más impacientes que acuden el mismo día son el 28%, un punto porcentual más que en 2021.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

¿Con cuál de las siguientes frases te sientes identificado/a al realizar la compra de este tipo de producto?

(% Respuesta única)



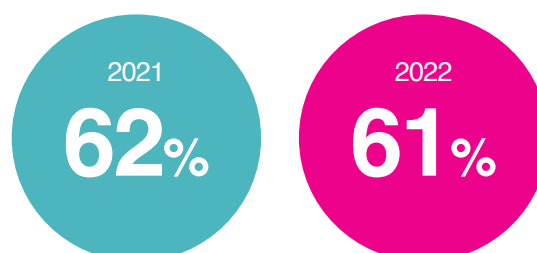
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Los consumidores que se compran en internet sin antes informarse en tienda física vuelven a ser mayoría este

año, seguidos de cerca por los que sí se informan en internet para comprar después en tienda física.

Smartphones

¿Has renovado recientemente (en los últimos 12 meses) tu smartphone o tablet? (% Respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

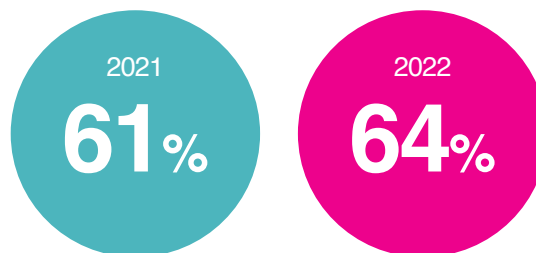
Un 61% de los encuestados ha renovado su smartphone o su Tablet en los últimos 12 meses, un punto menos que en 2021.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

¿Has vuelto a comprar la misma marca de smartphone o tablet?

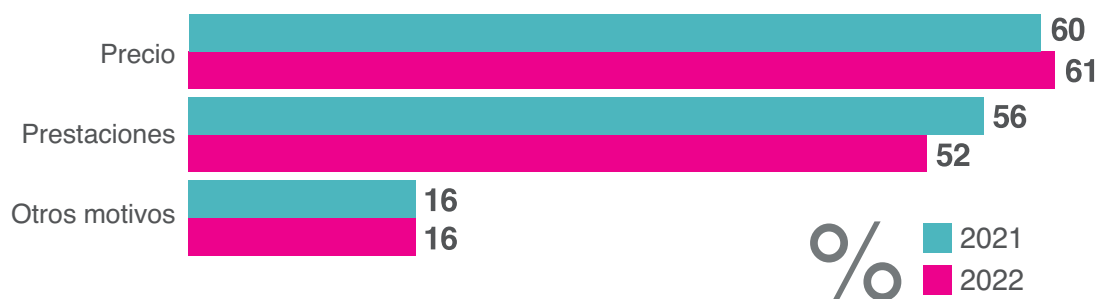
(% Respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Un 64% de los que han renovado su smartphone o tablet, ha vuelto a comprar la misma marca, destacando en este aspecto los mayores de 25 años.

¿Cuál es el motivo de cambio de marca? (% Respuesta múltiple)



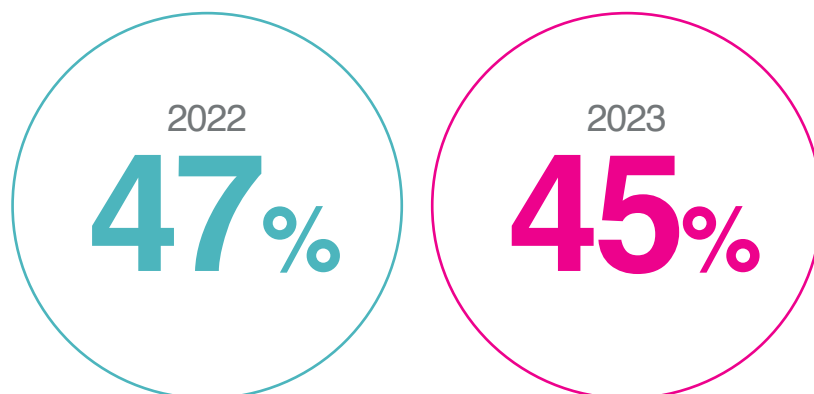
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Entre los consumidores que han decidido cambiar de marca, en primer lugar, volvemos a encontrar a los que lo han hecho por el precio con un 61% de menciones,

seguidos por un 52% que se ha guiado por las prestaciones.



INTENCIÓN DE COMPRA PARA **LOS PRÓXIMOS 12 MESES**



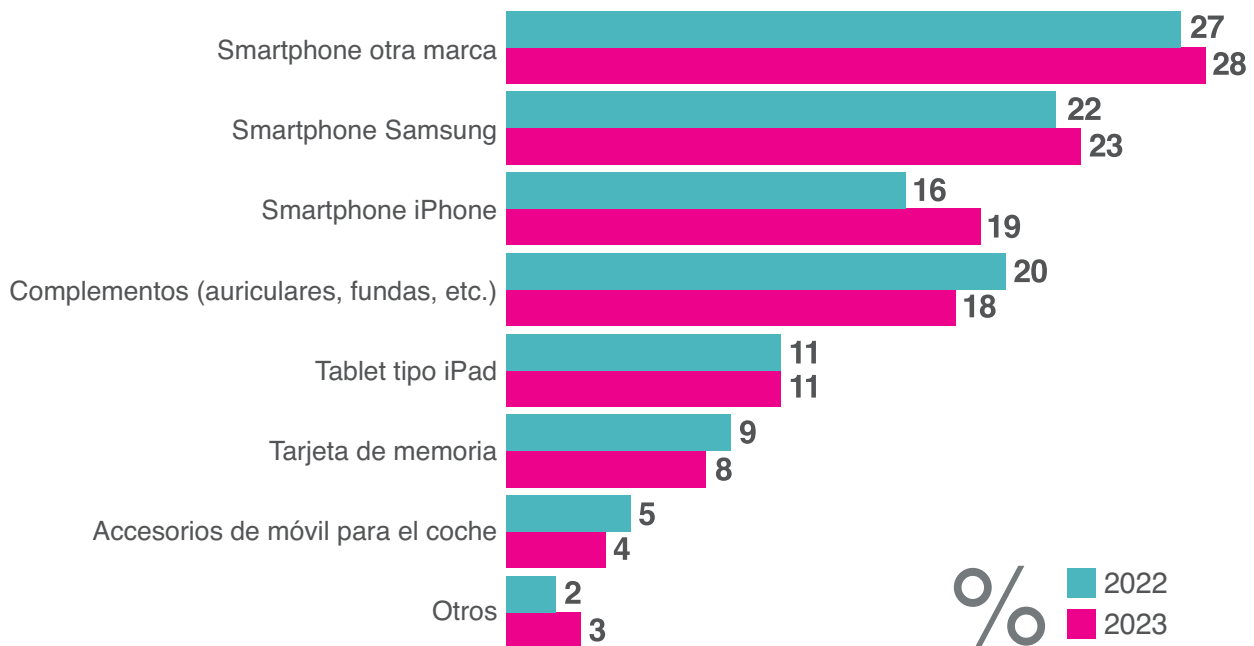
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

El 45% de los españoles encuestados declara su intención de comprar productos del sector dispositivos móviles en 2023, 2 puntos porcentuales por debajo de lo declarado para 2022.

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Has dicho que tienes pensado comprar algún tipo de producto del sector dispositivos móviles en los próximos 12 meses. ¿Qué tipo de producto tienes pensado adquirir? (% Respuesta múltiple)

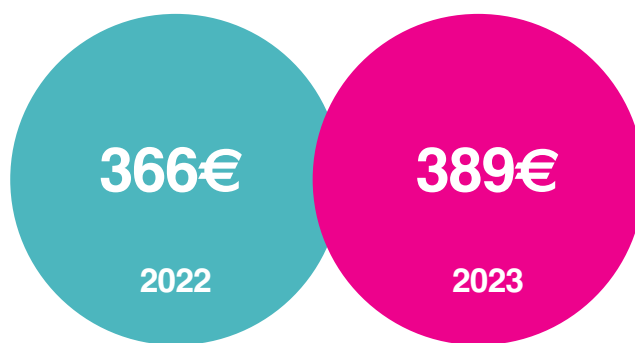


Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

En primer lugar, los más pretendidos vuelven a ser los smartphone de marcas distintas a Samsung y Apple con un 28%, seguidos de los smartphones Samsung con un 23%. Para cerrar el top 3 encontramos los smarphone

iPhone con un 19% de menciones y un crecimiento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior que hace que pasen del cuarto al tercer lugar del top.

Intención gasto medio en los próximos 12 meses



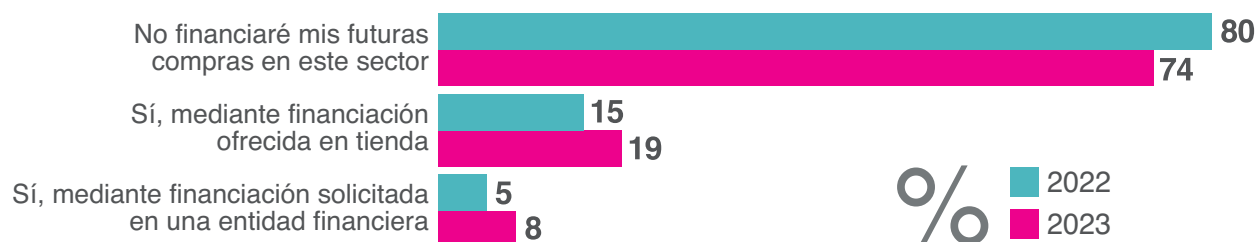
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

Los españoles encuestados pretenden realizar un gasto medio de unos 389€ en sus compras en este sector durante los próximos 12 meses, un 6% más de lo que pretendían gastar en este 2022.

Los más jóvenes de 18 a 24 años son los que destacan por encima de la media con un gasto previsto de 594€.

Intención de financiación para los próximos 12 meses

¿Financiarás tus compras del próximo año en este sector?
(% Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

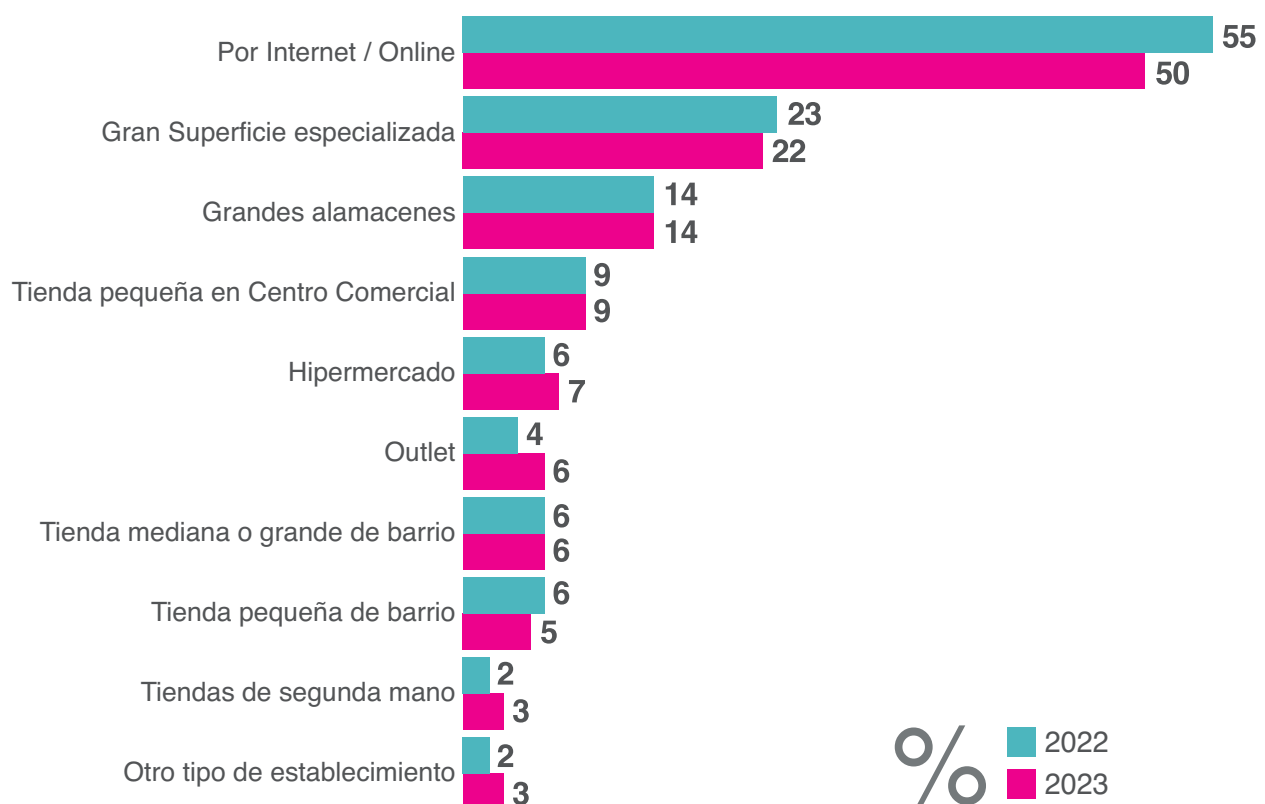
El 74% de los españoles encuestados no pretenden financiar sus compras en este sector durante los próximos 12

meses, descendiendo este porcentaje en 6 puntos porcentuales respecto a lo declarado el año anterior.

Intención canal de compra en los próximos 12 meses

¿En qué tipo de tienda tienes intención de comprar algún tipo de producto del sector dispositivos móviles en los próximos 12 meses?

(% Respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2021.
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2022

En cuanto al canal de compra en el que pretenden comprar los consumidores durante los próximos 12 meses, el 50% pretende realizar sus compras en este sector a través de la tienda online, seguidos de un 22% que com-

prará en grandes superficies especializadas y un 14% que lo hará en grandes almacenes. Como vemos el top 3 es el mismo que aparecía para las compras en este 2022.



FICHA TECNICA

Consumo España 2022

Encuesta a consumidores

Estudio cuantitativo realizado en España por Canal Sondeo en Julio 2022

Universo:

Individuos de 18 a 65 años que hayan comprado y/o utilizado alguno de los siguientes productos o servicios en los últimos doce meses: Bicicleta, cocina, deporte, electrodomésticos y tecnología, gaming, mueble y complementos, descanso, óptica, reformas, dispositivos móviles y viajes.

Metodología:

Técnica cuantitativa basada en una entrevista online (CAWI) asistida por ordenador, utilizando access panel de consumidores.

Muestra:

El número de encuestas han sido 2.200 con un error muestral del $\pm 4\%$ al 95,5% de confianza

Consumo España 2022

El consumidor del sector dispositivos móviles en España

Consumo España 2021

Encuesta a consumidores

Estudio cuantitativo realizado en España por Canal Sondeo en Julio 2021

Universo:

Individuos de 18 a 65 años que hayan comprado y/o utilizado alguno de los siguientes productos o servicios en los últimos doce meses: Bicicleta, cocina, deporte, electrodomésticos y tecnología, gaming, mueble y complementos, descanso, óptica, reformas, dispositivos móviles y viajes.

Metodología:

Técnica cuantitativa basada en una entrevista online (CAWI) asistida por ordenador, utilizando access panel de consumidores.

Muestra:

El número de encuestas han sido 2.200 con un error muestral del $\pm 4\%$ al 95,5% de confianza



OBSERVATORIO Cetelem

 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE 