

Madrid, 26 de diciembre de 2023

## NOTA DE PRENSA

### Observatorio Cetelem- Estudio eCommerce 2023

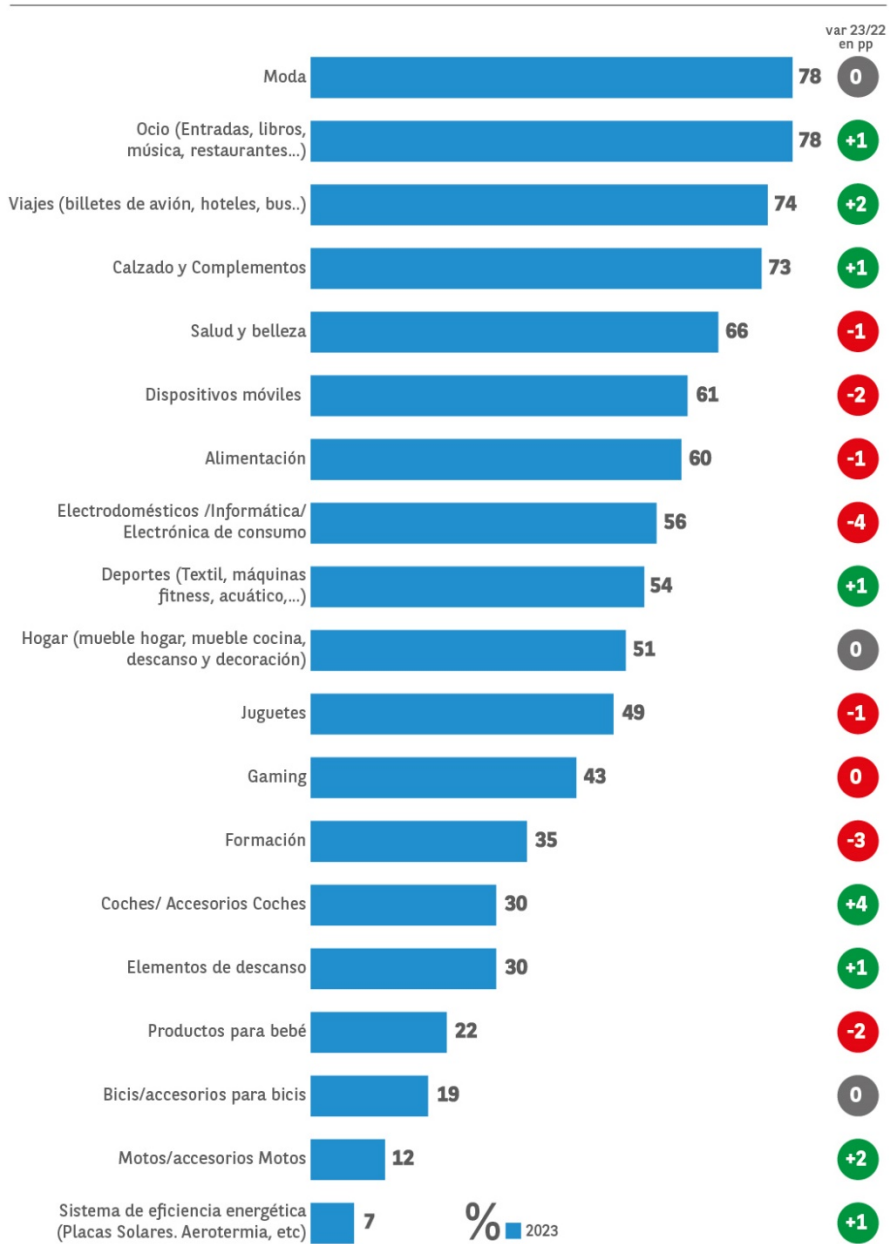
# Los consumidores españoles que han comprado en el canal online aumentan el gasto un 10%

- **El gasto medio en compras por internet en 2023 fue de 3.476€, frente los 3.155€ del año anterior**
- **6 de cada 10 españoles encuestados han descartado compras online como consecuencia del impacto de la inflación en su economía y el 40% valora la financiación como opción de compra**
- **8 de cada 10 compradores online ha realizado compras a través de su dispositivo móvil**

Aumenta un 10% el gasto medio en consumo online. Son datos del Estudio eCommerce 2023 del Observatorio Cetelem, publicado hoy. Así, el gasto medio se sitúa en 3.476€, frente los 3.155€ del año anterior.

Los productos que más han comprado los españoles en el canal online son artículos de moda, que se mantiene con el mismo porcentaje que en el año anterior (78%), ocio (78%, un punto menos que en 2022), viajes (74%, dos puntos menos respecto a 2022), calzado y complementos (73%, dos puntos menos), productos de salud y belleza (66%), y smartphones (61%, dos puntos más).

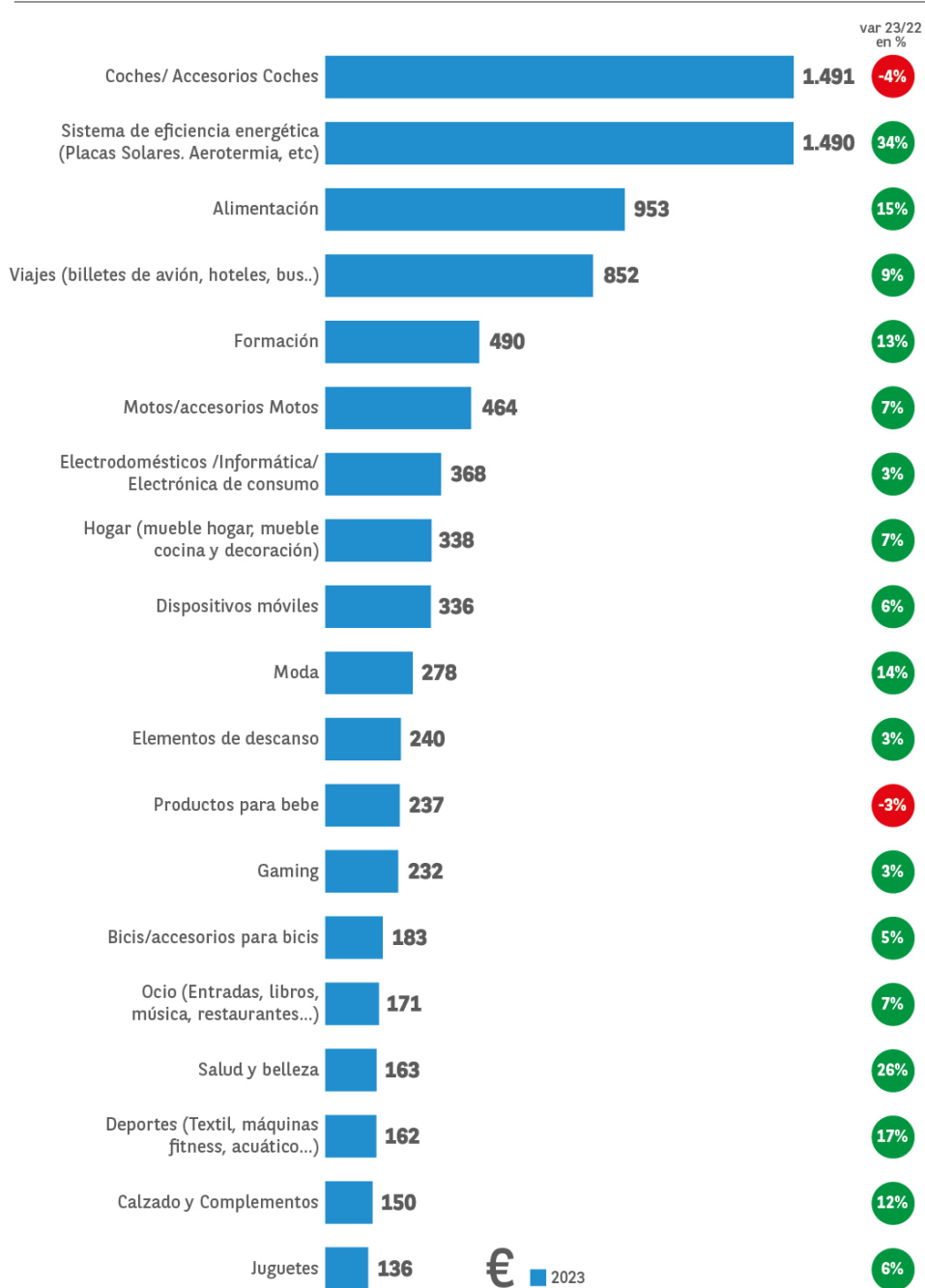
¿Qué productos y/o servicios de la lista has comprado A TRAVÉS DE INTERNET en los últimos 12 meses?  
(Respuesta única: sí - no por producto/servicio)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España - Canal Sondeo 2022.  
Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España - Canal Sondeo 2023

Asimismo, las categorías que han experimentado un mayor desembolso son las compras de accesorios de coche, con una media de 1.491€, 4% menos respecto a 2022; sistemas de eficiencia energética, con 1.490€ y un importante aumento del 34%; productos de alimentación, 953€, con un aumento del 15%; y viajes, con un gasto medio de 852€ y un incremento del 9%.

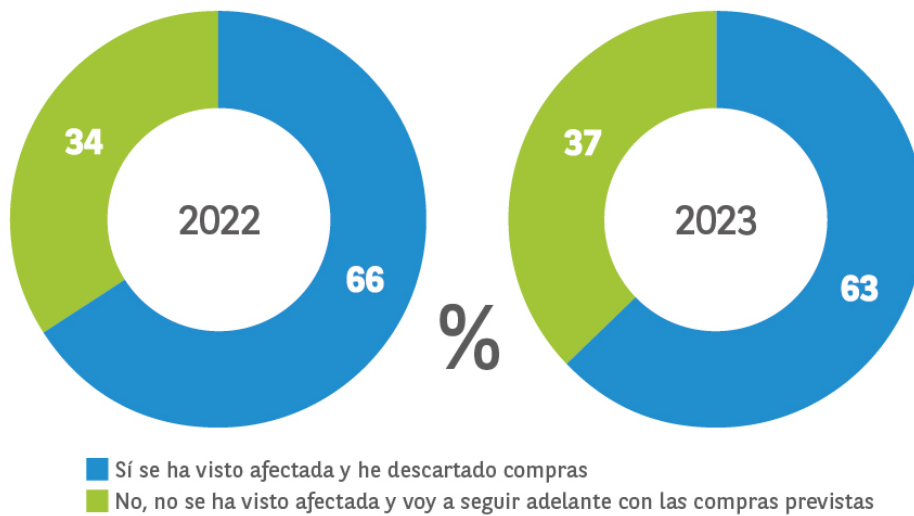
En concreto, ¿cuál es el importe específico que has gastado en cada una de las categorías de productos que has comprado en los últimos 12 meses??  
(Abierta numérica)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España - Canal Sondeo 2022.  
Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España - Canal Sondeo 2023

Según el estudio, 6 de cada 10 españoles encuestados ha descartado alguna compra en los últimos 12 meses como consecuencia del impacto de la inflación en su economía. De estos, un 40% asegura que la financiación sería una opción con la que se plantearía de nuevo esas compras.

**Ante la reciente subida generalizada de precios y la alta inflación (energía, combustible, etc...)  
¿Se ha visto afectada tu economía familiar de tal manera que has descartado realizar compras que tenías previstas para los próximos 6 meses antes de esta subida?**  
(% respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España – Canal Sondeo 2022.  
Encuesta Observatorio Cetelem eCommerce España – Canal Sondeo 2023

Los productos que más han descartado los españoles son los viajes, con un 48% de las menciones; moda, calzado y complementos, con un 30%; smartphones, con un 26%; y muebles y tecnología e informática, ambas con 25%.

### Intención de compra 2024

Las categorías analizadas que presentan una mayor intención de compra online en 2024 son el ocio (77%, tres puntos menos que en 2022); moda (74%, dos puntos más); viajes (74%, un punto menos), calzado y complementos (68%, dos puntos más) y salud y belleza (61%, dos puntos más).

### Redes sociales como fuente de información

A pesar de que las páginas web de las marcas y las recomendaciones de amigos y conocidos siguen siendo la principal fuente de información para conocer un producto o servicio, con un 60% y 48% de las menciones respectivamente, las redes sociales ganan cada vez más peso.

Un 42% de los consumidores encuestados asegura utilizar las redes sociales de los productos que quieren comprar, lo que supone un importante aumento de 14 puntos respecto al año anterior.

Destaca también un pronunciado descenso en aquellos que se informan a través de la tienda física, con solo un 4% de las menciones frente al 41% de 2022.

## Las compras, desde el móvil

De acuerdo con el estudio del Observatorio Cetelem, 8 de cada 10 consumidores ha realizado alguna compra a través de su dispositivo móvil en los últimos meses, siendo los productos o servicios más comprados moda y ocio, con un 61% en ambos casos; viajes, con un 53%, calzado y complementos con un 52% y salud y belleza con 44%.

El Observatorio Cetelem también ha analizado la compraventa entre particulares a través del canal online. Así, la mitad de los consumidores encuestados afirman haber comprado o vendido algún producto de segunda mano a otro particular a través de internet, siendo los productos más adquiridos moda (40%), ocio (34%), videojuegos (32%), calzado y complementos (30%) y juguetes (28%). Por su parte, los productos más vendidos fueron moda (51%), calzado y complementos (40%), muebles (34%), juguetes (33%) y videojuegos (30%).

## Crece las devoluciones

Aumentan dos puntos porcentuales las cancelaciones de productos o servicios en los últimos doce meses, alcanzando un 42%. Los productos que más han tenido que devolver los españoles son moda (61%), calzado y complementos (35%) y productos deportivos (15%).

Asimismo, un 16% de los compradores afirma tener alguna app de movilidad, siendo las opciones más mencionadas vehículos con conductor (69%), alquiler de vehículo sin conductor (32%) o vehículo privado compartido (28%).

## Metodología

La metodología realizada ha sido la siguiente:

**Universo:** Individuos de 18 a 65 años, que hayan comprado en internet alguna de las categorías contempladas en los últimos 12 meses: Electrodomésticos y Tecnología, Hogar (incluye cocina, complementos y accesorios), Descanso, Dispositivos móviles, Viajes, Deportes, Bicis/accesorios, Automóvil/complementos, Moto/complementos y Gaming.

**Metodología:** Técnica cuantitativa basada en una entrevista online (CAWI) autoadministrada online al panel de consumidores.

**Muestra:** Se han realizado 2.200 entrevistas, representativas de la población. Datos CCAA representativos de España según censo INE

**Error Muestral:** Para un nivel de confianza del 95,5 % y en las condiciones habituales de muestreo  $p=q=50\%$ , el margen de error para datos totales es de un  $\pm 2,09\%$ ,

**Método muestreo.** El muestreo en base a población, considerando cuotas de género, edad y Comunidad Autónoma.

**Trabajo de campo:** Realizado entre el 18 de octubre y el 7 de noviembre de 2023 por la empresa CANAL SONDEO

## Sobre BNP Paribas Personal Finance en España

**“Promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible para apoyar a nuestros clientes y partners»**

BNP Paribas Personal Finance, conocida en el mercado español a través de su marca comercial Cetelem, es especialista en crédito al consumo, préstamos personales y gestión de tarjetas. Opera en España desde 1988, donde cuenta actualmente con más de 1.500 empleados y 3,5 millones de clientes. Partner financiero de importantes empresas de distribución de bienes de consumo duradero y concesionarios de automóviles, es además un referente de información y análisis de su mercado gracias al estudio El Observatorio Cetelem.

En la misma línea de acompañamiento a partners y clientes, Cetelem lanza al mercado el servicio BaaS (Banking As A Service) ampliando la oferta de servicios a nuevas soluciones financieras en el ámbito de la banca digital. Cetelem ofrece un servicio integral como entidad bancaria, con productos de activo, y también de pasivo - cuentas corrientes, tarjetas de débito y cuentas de ahorro remuneradas- y además a través de procesos 100% digitales.

BNP Paribas Personal Finance se sitúa en el área de International Financial Services, dentro de área de banca minorista de BNP Paribas. BNP Paribas Personal Finance es socio de la AEB (Asociación Española de Banca), y forma parte activa de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), de la

Asociación de Empresas Españolas Contra el Fraude (AECEF) y de la Asociación para el desarrollo de la experiencia cliente (DEC). Por noveno año consecutivo, BNP Paribas Personal Finance ha sido distinguida con el certificado “Top Employer España” en este 2023, por el que se acredita a la entidad como una empresa que promueve condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

## El Observatorio Cetelem

El Observatorio Cetelem ha cumplido recientemente su vigésimo quinto aniversario, convirtiéndose en un

referente del análisis del consumo y la distribución en España con más de 100 estudios a lo largo de estos 25 años. A día de hoy, El Observatorio Cetelem se ha consolidado con cinco importantes informes anuales (Motor, Consumo Europa, Sostenibilidad, Consumo España y e-Commerce), ediciones mensuales, y estudios temáticos específicos y estacionales.

El Observatorio Cetelem es una herramienta informativa de gran calado social; seguido por empresas, asociaciones, consumidores y medios de comunicación.

**Contacto BNP Paribas Personal Finance**  
[prensa@cetelem.es](mailto:prensa@cetelem.es)