

eCOMMERCE 2023

COMPRAMOS MENOS, PERO GASTAMOS MÁS

Datos extraídos de las encuestas online realizadas por Canal Sondeo del 18 de octubre al 7 de noviembre de 2023 a 2.200 consumidores que hayan comprado por internet en alguna de las categorías analizadas.

elobservatoriocetelem.es
cetelem.es
@Obs_Cetelem_ES

OBSERVATORIO
Cetelem



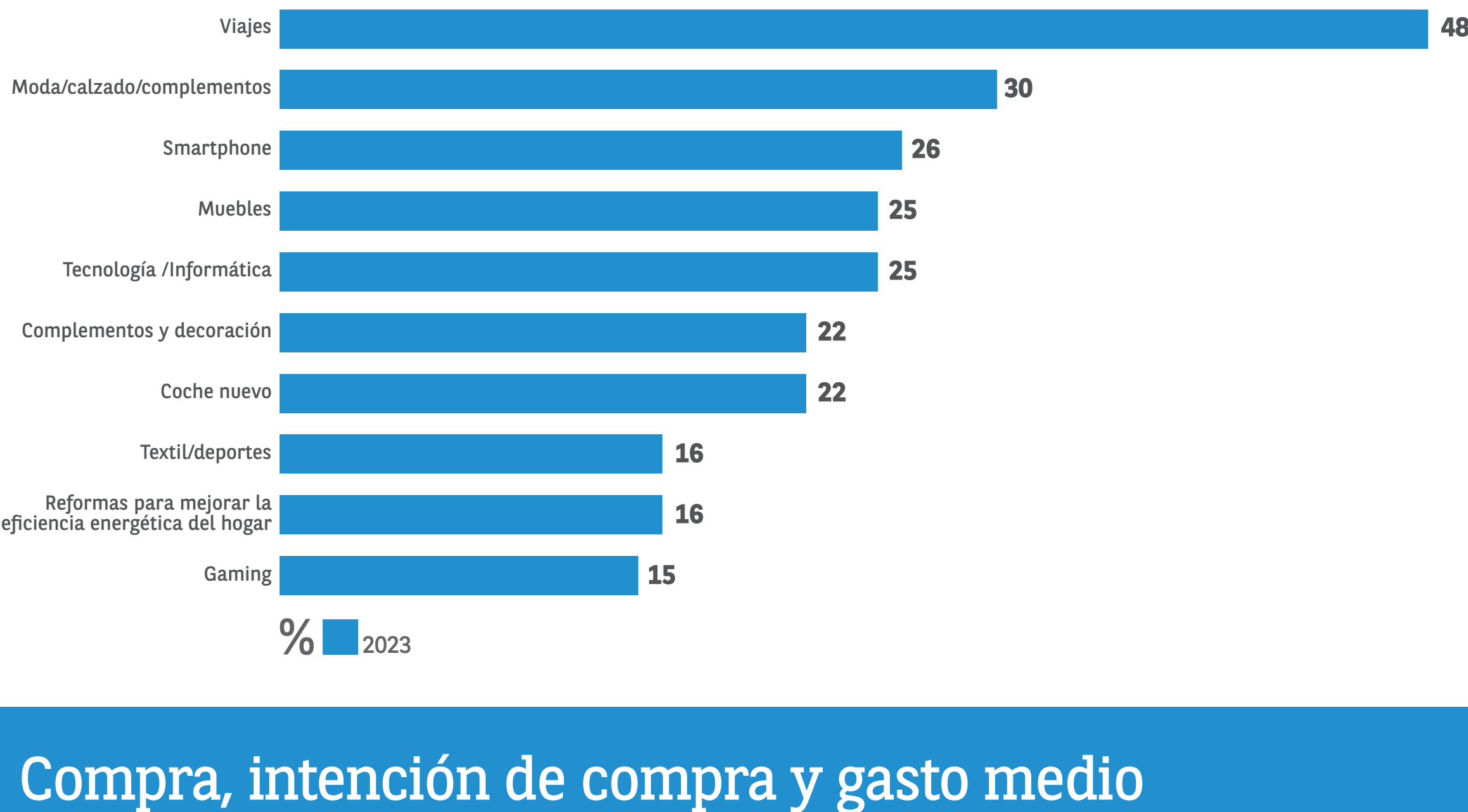
El impacto de la inflación en las compras online

6 de cada 10 españoles ha descartado alguna compra online prevista para los próximos 6 meses debido al impacto de la inflación en su economía.

Para el **40%** de ellos, la financiación podría ser una opción que le haga replantearse de nuevo esas compras.

Top 10 productos más descartados

¿A cuáles de los siguientes sectores pertenecían las compras que has descartado?
(Respuesta única: sí - no)

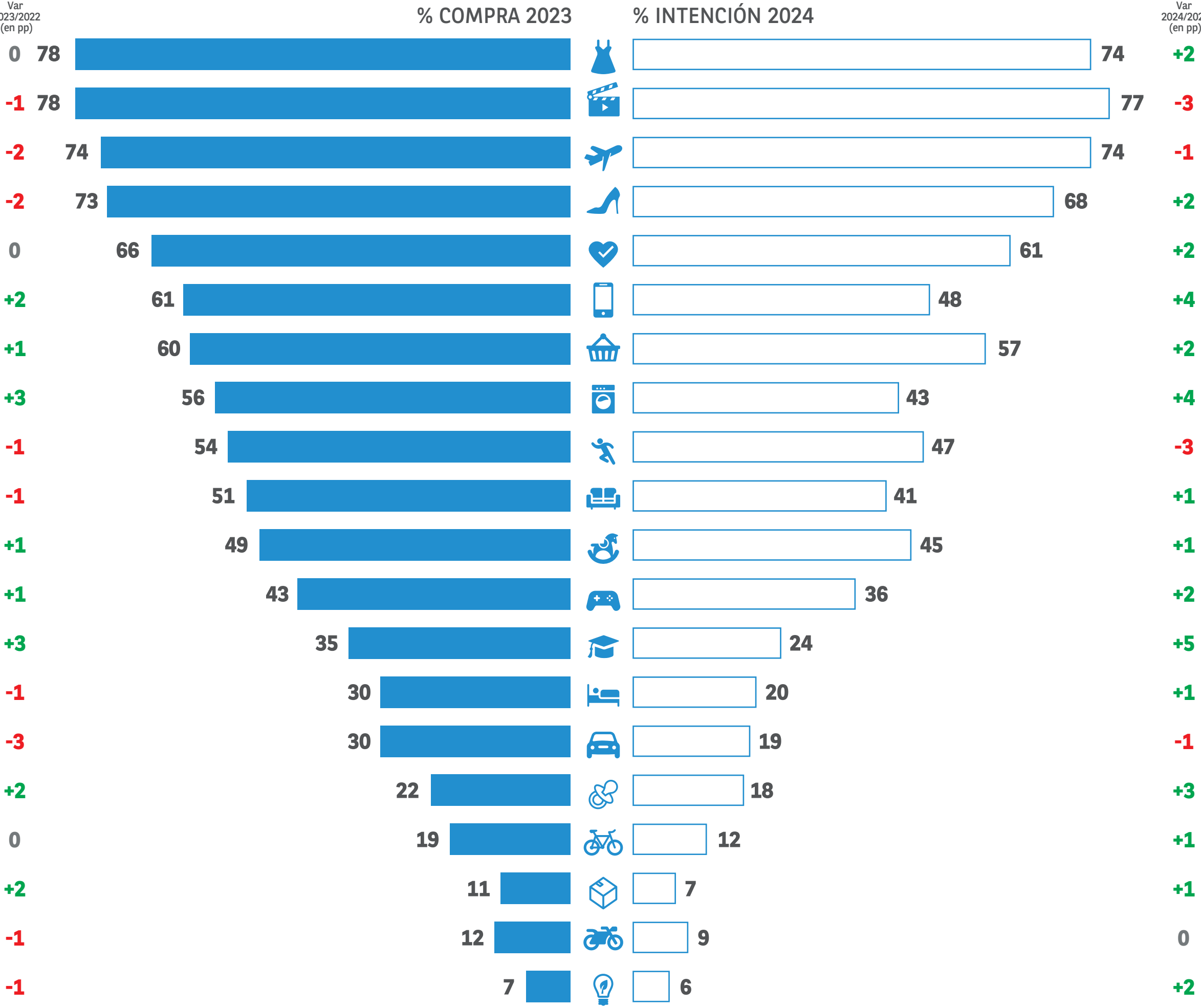


Compra, intención de compra y gasto medio

El Top 5 de productos más comprados y con mayores intenciones de compra es el mismo: moda, ocio, viajes, calzado y complementos, y productos de salud y belleza.

A diferencia del año anterior donde la mayoría de porcentajes crecían, este año se observan datos menos favorables.

¿Qué productos y/o servicios de la lista has comprado a través de internet en los últimos 12 meses, y qué productos y/o servicios tienes intención de comprar en los próximos 12 meses?
(Respuesta única: sí - no)



Crece un 10% el gasto medio realizado por los españoles en las compras online en los últimos 12 meses. Los mayores desembolsos se han dado en las compras de accesorios de coche, en sistemas de eficiencia energética, en alimentación y en viajes.

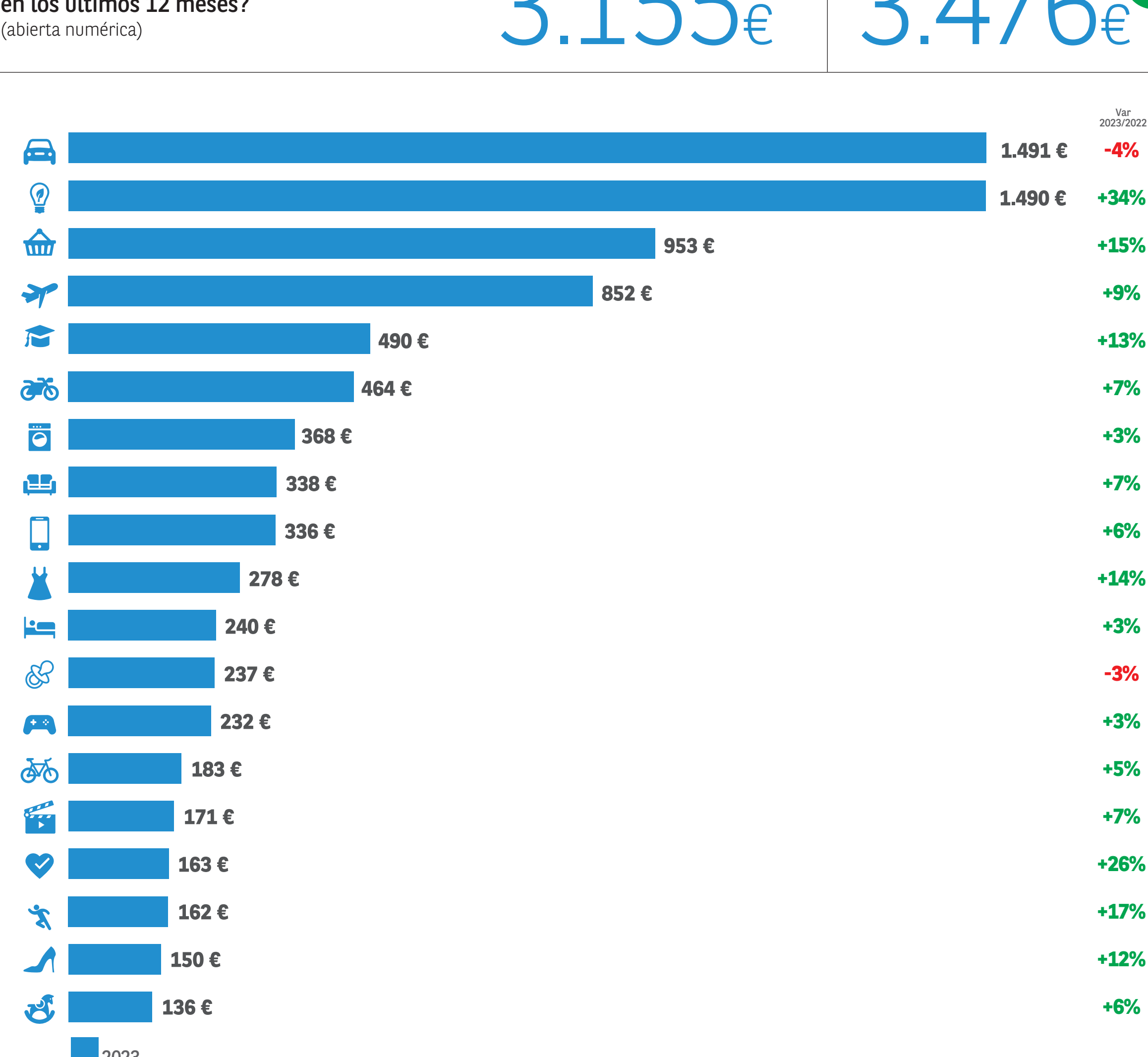
En concreto, ¿cuál es el importe específico que has gastado en cada una de las categorías de productos que has comprado en los últimos 12 meses?
(abierta numérica)

Gasto medio 2022

3.155€

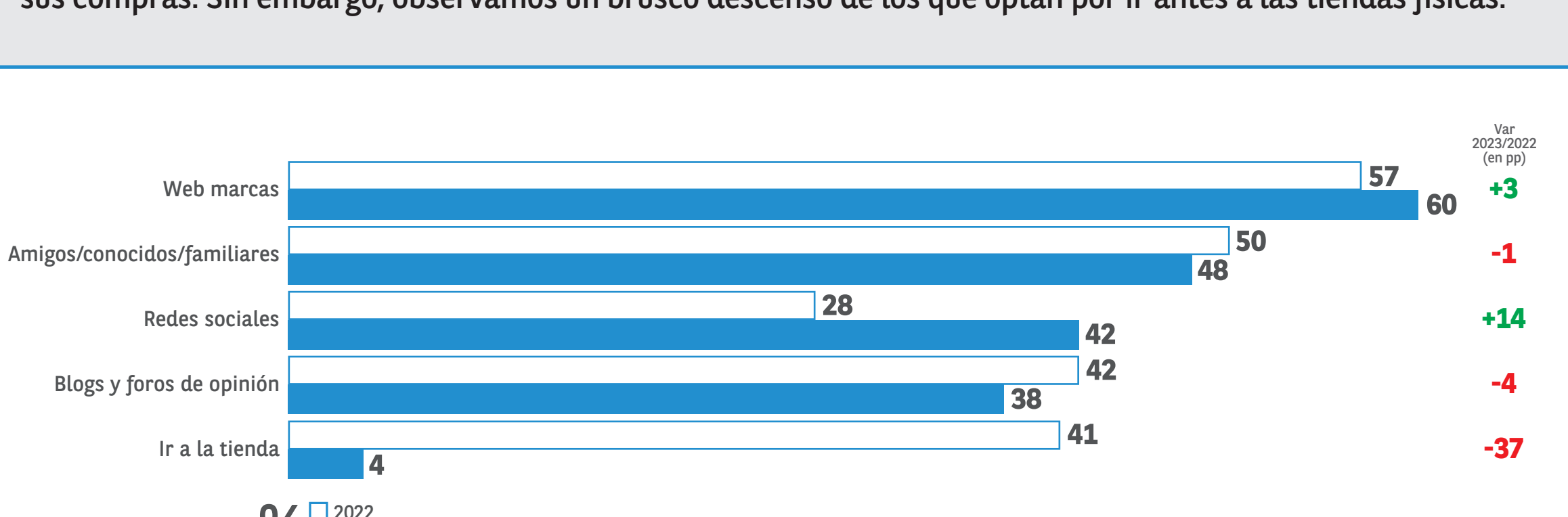
Gasto medio 2023

3.476€ +10%



Fuentes de información

Crece notablemente el número de consumidores que acuden a las redes sociales para informarse antes de realizar sus compras. Sin embargo, observamos un brusco descenso de los que optan por ir antes a las tiendas físicas.



M- Commerce

8 de cada 10 compradores online ha realizado alguna compra a través de su dispositivo móvil. El crecimiento más notable del Top 5 es el de viajes y productos de ocio (entradas espectáculos/cine, libros, música...).

¿Cuáles de los siguientes productos o servicios adquieriste a través de tu dispositivo móvil en los últimos 12 meses?
(% respuesta múltiple)

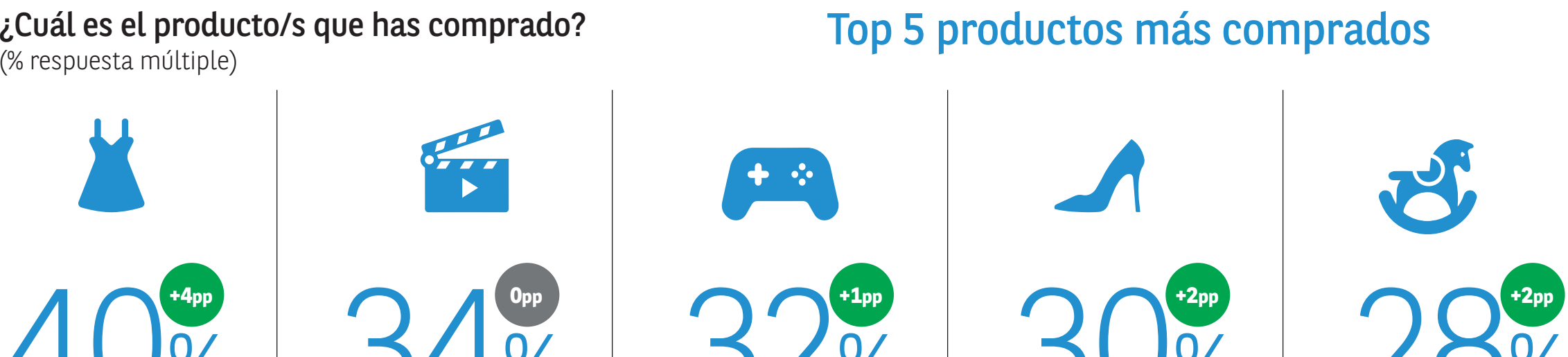


Economía circular en el canal online

La mitad de los compradores online ha realizado compras o ventas a particulares. Los productos de moda son los que ocupan el primer lugar en ambos casos.

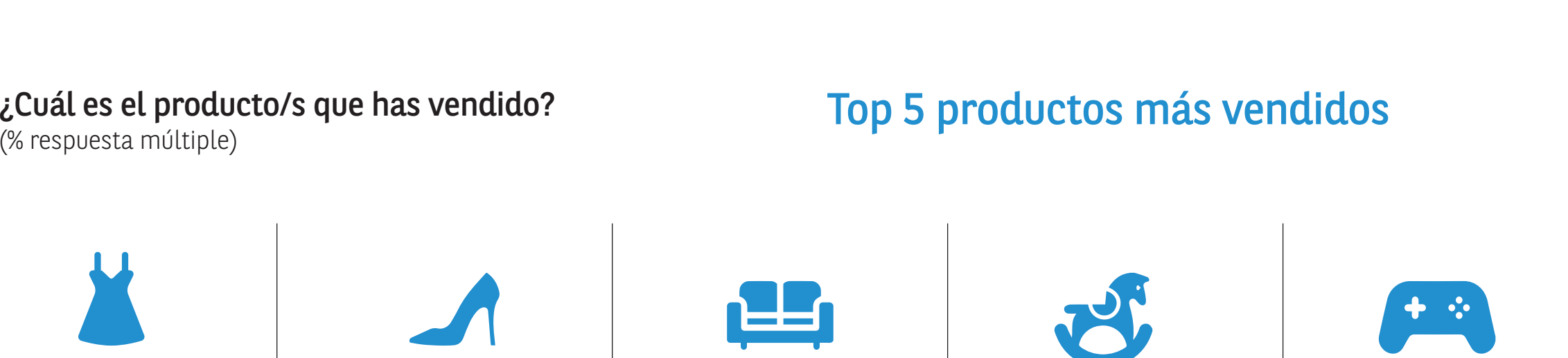
¿Cuál es el producto/s que has comprado?
(% respuesta múltiple)

Top 5 productos más comprados



¿Cuál es el producto/s que has vendido?
(% respuesta múltiple)

Top 5 productos más vendidos



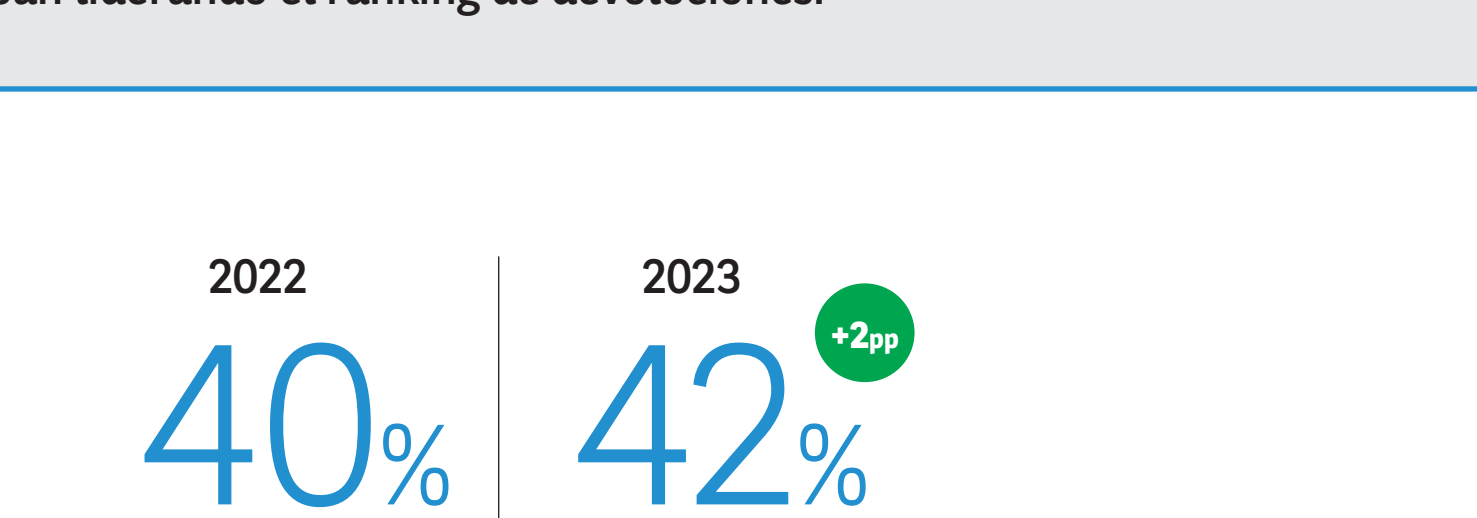
Logística y devoluciones

Sigue creciendo el % de consumidores que realiza alguna devolución, aunque se observa una ralentización. Moda y calzado y complementos continúan liderando el ranking de devoluciones.

¿Has tenido que hacer alguna devolución (no cancelación) de algún producto o servicio comprado online en los últimos 12 meses?
(% respuesta única)

2022: 40% | 2023: 42% +2pp

¿Qué producto/s o servicio/s has tenido que devolver en los últimos 12 meses?
(% respuesta múltiple)

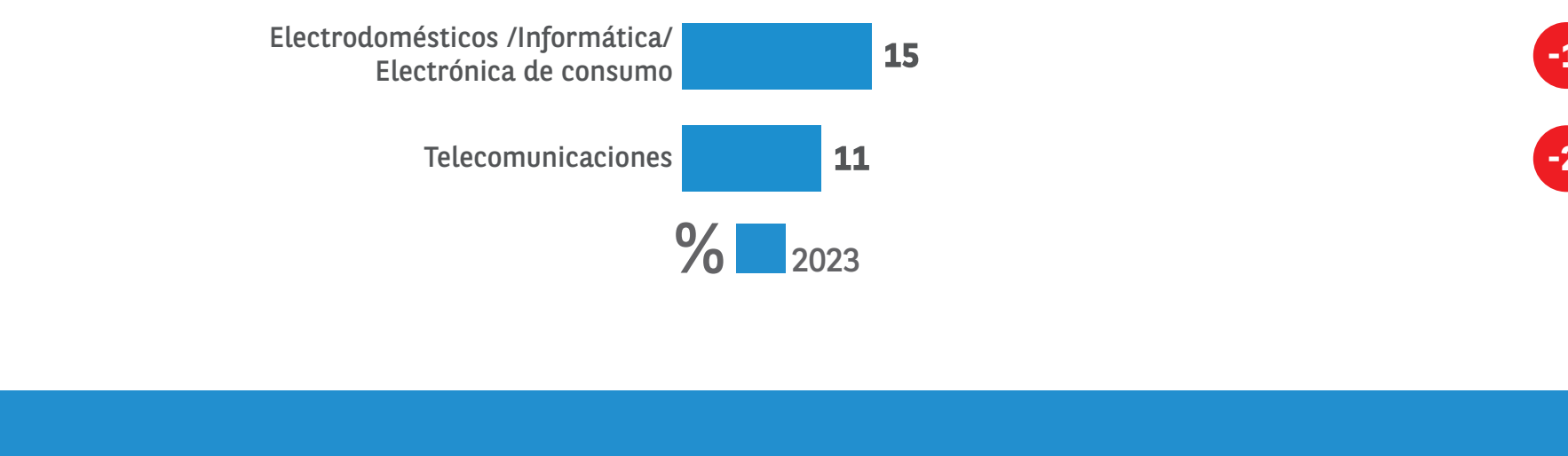


App de movilidad

El **16%** +2pp de los compradores online tiene alguna APP de movilidad

+5pp en opciones de sharing (coche, moto, bici y patinetes)

¿Qué tipo de App de movilidad tienes?
(% respuesta múltiple)



Leyenda

- Moda
- Ocio (entradas, libros, música, restaurantes...)
- Viajes (billetes de avión, hoteles, bus...)
- Calzado y Complementos
- Salud y belleza
- Dispositivos móviles y accesorios
- Alimentación
- Electrodomésticos /informática /Electrónica de consumo
- Deportes (textil, máquinas fitness, acuático...)
- Hogar (mueble de hogar y cocina, descanso y decoración)
- Juguetes
- Gaming
- Formación
- Elementos de descanso
- Coches/ Accesorios Coches
- Productos para bebé
- Bicis/accesorios para bicis
- Otros
- Motos/accesorios Motos
- Sistema de eficiencia energética (Placas Solares, Aerotermia, etc)