CONSUMO ESPAÑA 2024

SECTOR DISPOSITIVOS MÓVILES

elobservatoriocetelem.es
cetelem.es
@Obs_Cetelem_ES

OBSERVATORIO Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

ÍNDICE

03 **El Observatorio Cetelem**.
María Ruíz-Manahan, CEO
BNP Paribas Personal Finance en España.

04 **Editorial.**
Liliana Marsán,
Responsable de El Observatorio Cetelem,
BNP Paribas Personal Finance en España.

05 **Sector electrodomésticos y tecnología**

06 **Tipo de producto comprado**

07 **Medio de pago**

08 **Canal de compra**

11 **Motivos de elección de establecimiento**

13 **Gasto medio**

17 **Aspectos generales del comportamiento de los compradores del sector Dispositivos móviles**
17 Fuentes de información en la decisión de compra

19 **Intención de compra para los próximos 12 meses**

21 **Intención gasto medio en los próximos 12 meses**

22 **Intención financiación en los próximos 12 meses**

23 **Intención medio de pago en los próximos 12 meses**

24 **Intención canal de compra en los próximos 12 meses**

26 **Conclusiones del sector Dispositivos móviles**

30 **Ficha técnica**

INTRODUCCIÓN

María Ruíz-Manahan | CEO BNP Paribas Personal Finance España

Presentamos la 27ª edición del estudio anual de El Observatorio Cetelem que dedicamos al análisis del consumo y a los hábitos y tendencias de los consumidores españoles. Llevamos ya camino de tres décadas estudiando múltiples sectores, desde el amplio panorama de los electrodomésticos, pasando por la tecnología y la electrónica más específica, hasta llegar a sectores como la bicicleta o aquellos elementos relacionados con la transición energética o la economía circular. En resumen, todo aquello vinculado al consumo en nuestros hogares. Por supuesto, no podemos olvidar el análisis del comercio electrónico como forma de consumo en crecimiento constante o la relación entre el consumidor y la sostenibilidad. Desde su nacimiento en 1997, El Observatorio Cetelem se ha convertido en un referente, no solamente entre los medios de comunicación, sino también entre los profesionales especializados, siendo un socio privilegiado para los actores clave en el mundo del consumo, las empresas,

las asociaciones patronales o las instituciones docentes.

Actualmente, El Observatorio Cetelem desarrolla su trabajo en diferentes ámbitos relacionados con el consumo con un ritmo frecuente de publicaciones. Con cuatro grandes informes anuales (Motor en España, Consumo Europa, Consumo y Sostenibilidad y Consumo España), el barómetro mensual y nuestros zooms temáticos específicos y estacionales. Con todos ellos, ofrecemos un amplio abanico de información 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, uno de los líderes 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 estás páginas con todos vosotros un año más e invitaros, no solamente a una lectura de este documento, sino a visitar la página web de El Observatorio Cetelem donde podréis encontrar la información relativa a todos los estudios publicados.

INTRODUCCIÓN

Liliana Marsán | Responsable del Observatorio Cetelem

El consumo interno es uno de los pilares de nuestra economía y parte intrínseca de nuestras vidas. Pero, en los últimos años, esas vidas nuestras han pasado por momentos complejos, una pandemia, una inflación muy elevada o una subida de los tipos de interés que ha encarecido las hipotecas variables dificultando la gestión de nuestra economía doméstica.

En esa línea, en este 2024 ha descendido el porcentaje de compradores en casi todos los sectores que analizamos en este informe de El Observatorio Cetelem. Si nos fijamos en los gastos, la electrónica y tecnología se llevan la palma ¿Quién de ustedes, queridos lectores, puede vivir sin estar hiperconectado a través de su smartphone, por ejemplo?

Y cuando salimos a comprar ¿Dónde lo hacemos? La respuesta que nos ofrece la estadística es que las grandes superficies especializadas se llevan la palma, seguidas del comercio electrónico y, en tercer lugar, el comercio de proximidad, nuestras tiendas de barrio.

Pero a los consumidores de nuestro país hay muchas cosas que les rondan la cabeza, nuevos conceptos de

los que leemos en la prensa y que vemos en las redes sociales. Raro es que alguno de nosotros no haya recibido en los últimos tiempos información sobre la inteligencia artificial. Y ¿qué opinamos los consumidores de este fenómeno? Pues creemos que puede ser una ayuda para encontrar productos adecuados a nuestras necesidades de compra. Sólo el 14% de los consumidores españoles se muestra decidido a implementar la IA para mejorar su experiencia de compra, aunque un 54% lo consideraría, Aunque eso de hablar con las máquinas todavía se no atraganta, 5 de cada 10 consumidores rechazan los chatbot impulsados por IA como medio para realizar sus consultas.

Y no puedo terminar esta editorial sin hablar de un tema que todos tenemos entre nuestras preocupaciones, la ciberseguridad y la protección de nuestros datos. Oímos casos de ataques, de usurpaciones de personalidad, fraude en el uso de tarjetas, correos electrónicos maliciosos. Y todo ello con nuestros datos personales encima de la mesa. Y en este sentido nuestra percepción de la inteligencia artificial relacionada con el tratamiento de nuestros datos nos preocupa, no solamente en las bases de datos tradicionales sino también en nuevos conceptos como su aplicación en la personalización de servicios como es la publicidad.

Es muy complejo intentar siquiera sintetizar todo el contenido de este informe que tiene delante, por lo que lo mejor que puedo hacer es invitarle a una lectura pausada y a extraer sus propias conclusiones sobre las tendencias y hábitos de consumo de nuestros compatriotas.

Disfruten de la lectura.

Liliana Marsán Fornís
Responsable del
Observatorio Cetelem.

SECTOR DISPOSITIVOS MÓVILES

En los últimos 12 meses, ¿has comprado algunos de los productos/servicios que encuentras en la siguiente lista?
(% respuesta única: sí - no por productos)

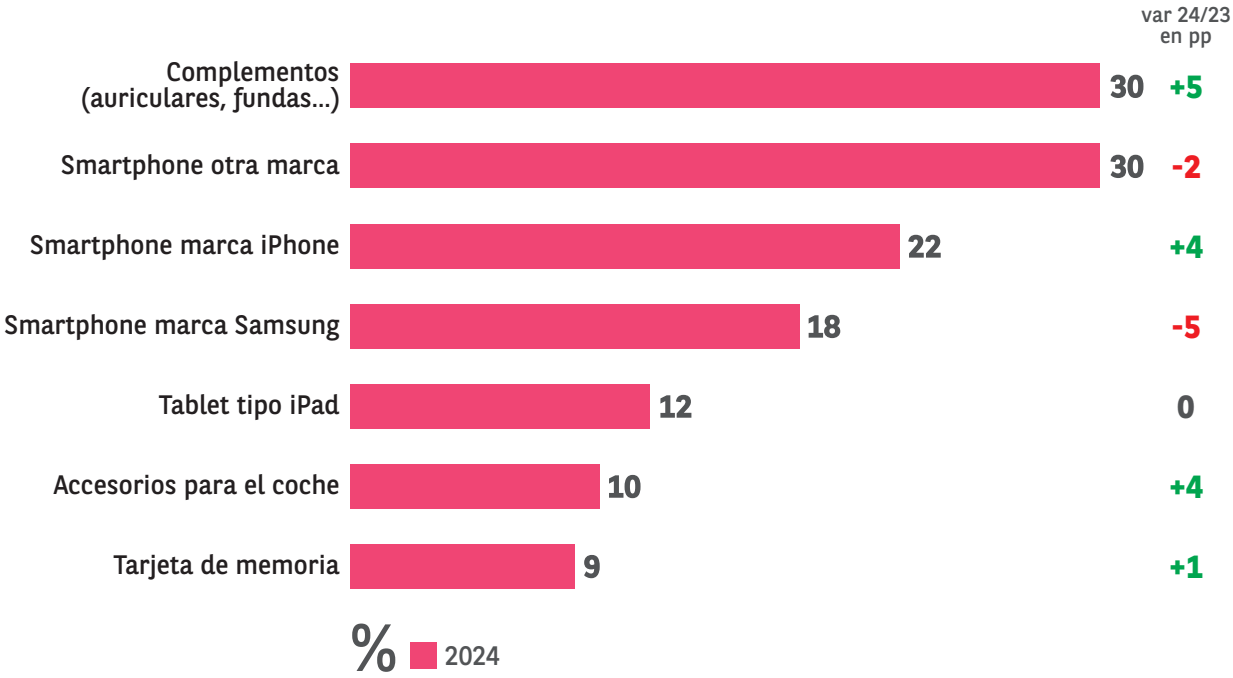
Sí **58%** | var 24/23 en pp **-5**

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

El 58% de los españoles encuestados ha comprado productos del sector dispositivos móviles en 2024, 5 puntos porcentuales por encima de lo declarado en 2023.

TIPO DE PRODUCTO COMPRADO

Has comentado que has comprado dispositivos móviles en los últimos 12 meses. En concreto, ¿qué tipo de productos de telefonía has comprado?
(% respuesta múltiple)



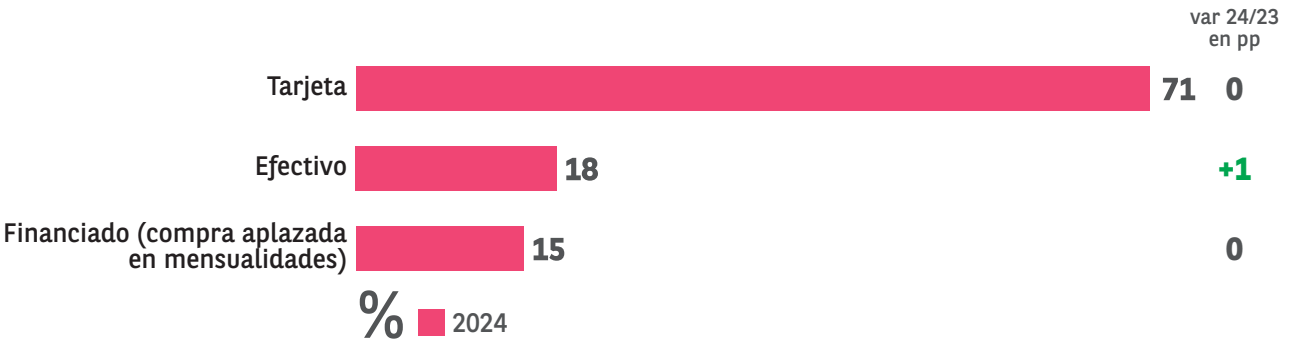
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

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 30% de menciones (2 puntos porcentuales por debajo de 2023).

Con el mismo porcentaje encontramos a los complementos como auriculares o carcasas, que aumentan en 5 puntos porcentuales, y, para cerrar el top 3, los smartphone de Apple con un 22%, 4 puntos por encima de lo declarado el año anterior.

MEDIO DE PAGO

¿Cómo has pagado tu compra?
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

primer lugar con un 71% de menciones y mostrando el mismo porcentaje que el año anterior. 53 puntos por debajo encontramos a los que eligen pagar en efectivo, y con un 15% a los que han financiado su compra.

Entre los encuestados que han respondido que financiaron su compra de productos del sector dispositivos móviles, un 82% declara haberlo hecho mediante la financiación ofrecida en la tienda donde compró (-1pp vs 2023) y un 18% mediante financiación solicitada en una entidad financiera.

De los que han respondido que pagaron con tarjeta, un 62% declara haberlo hecho mediante tarjeta de débito, y por detrás, encontramos a los consumidores que utilizaron su tarjeta de crédito con un 35% (+8 puntos respecto a 2023).

CANAL DE COMPRA

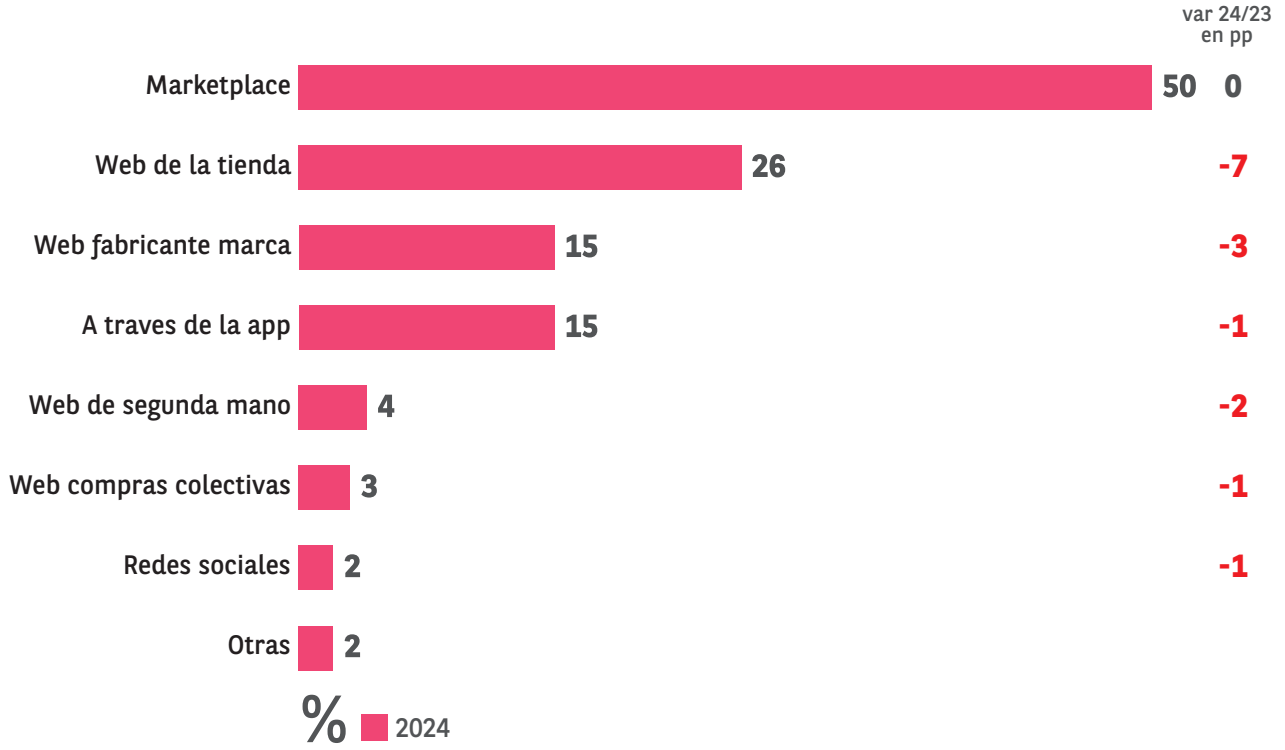
TIPO DE TIENDA GLOBAL

¿En qué tipo de tienda has adquirido los productos que has comprado en los últimos 12 meses?
TIPO TIENDA GLOBAL
(% respuesta múltiple)

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

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, incluso con un aumento de 3 puntos, pasando de un 52% a un 55% de menciones. Las grandes superficies especializadas con un 15% (un punto menos que en 2023) y los grandes almacenes con un 14% (+1 punto respecto a 2023) completan el top3.

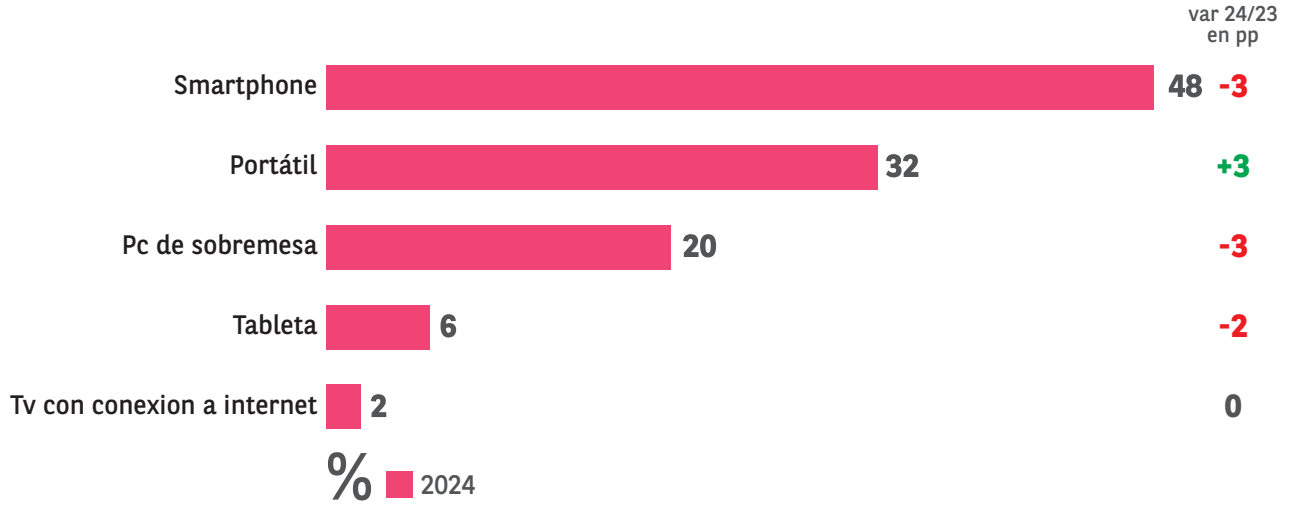
¿Dónde compró los productos online de este sector?
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Si analizamos dónde ha comprado ese 55% que ha realizado sus compras online, podemos ver como un 50% nos dice que lo ha hecho a través de Marketplace, manteniendo el mismo porcentaje que el año anterior. Las webs de las tiendas y las del fabricante o marca ocupan los siguientes escalones, aunque descienden en 7 y 3 puntos respectivamente.

¿Desde qué dispositivo ha realizado sus compras por internet en este sector?
(% respuesta múltiple)

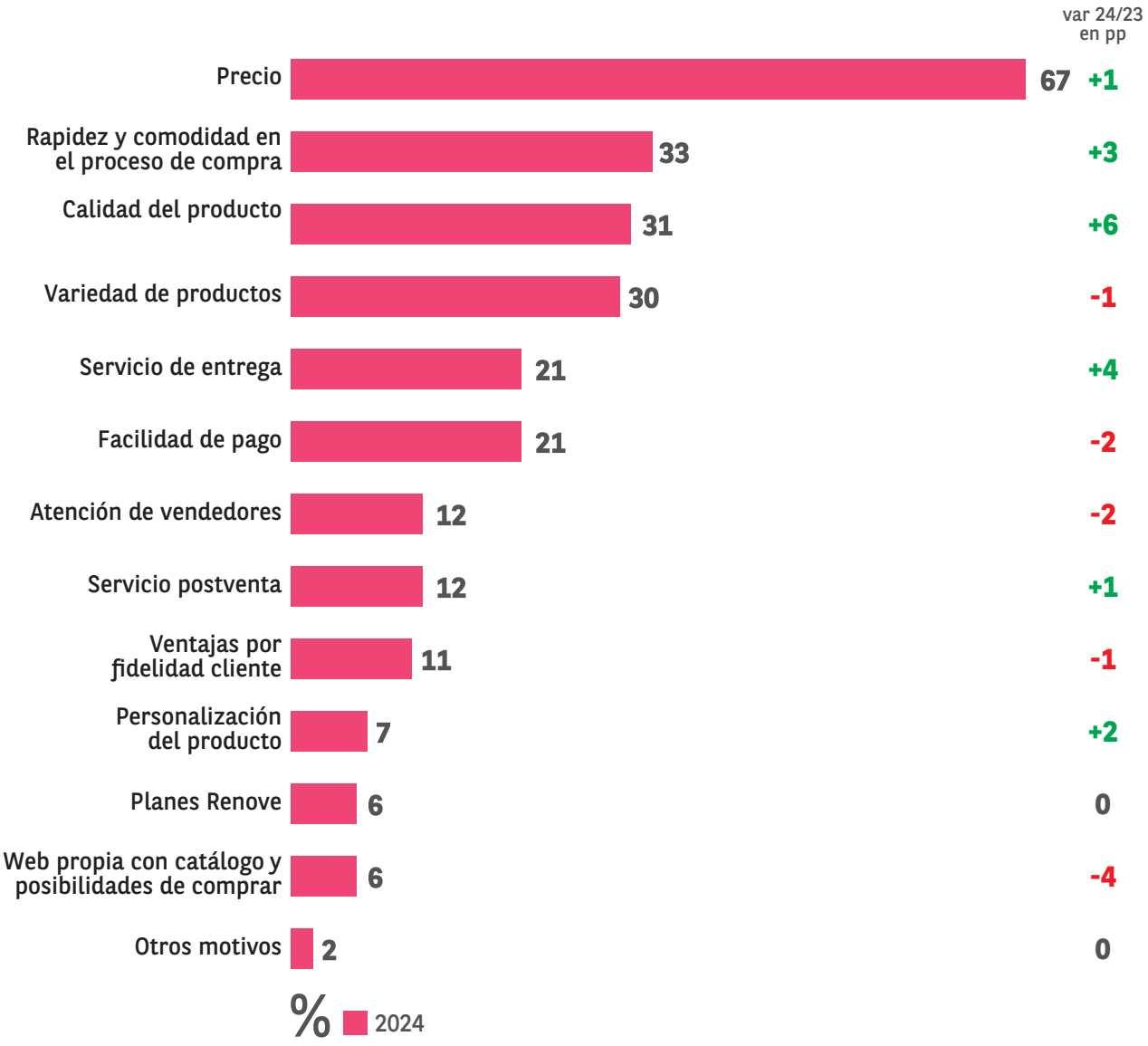


Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

En cuanto al dispositivo desde el que realizo su compra a través de internet, el 48% eligió su smartphone, con una caída de 3 puntos porcentuales, seguidos del 32% que utilizó su portátil y de un 20% que optó por comprar desde su PC de sobremesa.

MOTIVOS DE ELECCIÓN DE ESTABLECIMIENTO

¿Y cuáles son los tres principales motivos por los que has elegido este/estos establecimiento/s para realizar la compra de cualquier producto de este sector?
GLOBAL MOTIVOS
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

En cuanto a los motivos que nos llevan a decidirnos por comprar en un establecimiento u otro, el precio vuelve a ser el más importante con mucha diferencia, seguido por la rapidez y comodidad en el proceso de compra y por la calidad del producto (que es el motivo que mayor crecimiento muestra respecto al año anterior).

GASTO MEDIO

En concreto, ¿cuánto has gastado en los productos de telefonía adquiridos en los últimos 12 meses?
(Abierta numérica)

Gasto Medio TOTAL	Gasto Medio en TIENDA FÍSICA	Gasto Medio en TIENDA ONLINE
410€ +1%	387€ +2%	361€ -3%

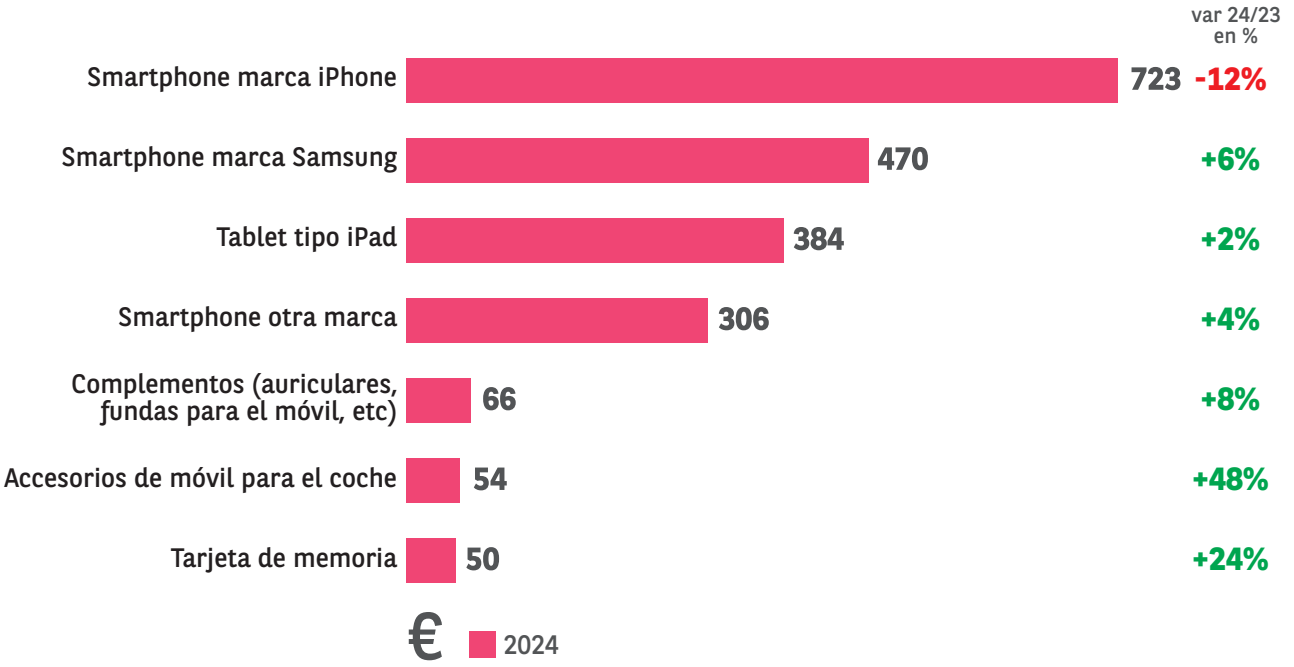
€ 2024

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

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 410€, un 1% más respecto al gasto medio de 2023, en el que se gastaron 405€ de media.

El gasto medio general en tienda física también ha aumentado un 2%.

En concreto, ¿cuál es el importe medio que has gastado en los productos de telefonía adquiridos en los últimos 12 meses?
(Abierta numérica)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Si profundizamos, las 3 categorías donde más han gastado los consumidores españoles han sido en smartphones Apple (723€), smartphones Samsung (470€) y tablets (384€). Tan solo apreciamos un descenso en el gasto medio en smartphones de Apple.

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 (online)?
(Suma constante)

		2024	Var 2024/2023 (en %)
Smartphone marca iPhone	Tienda física	**690 €**	**-17%**
	Online	**675 €**	**-10%**
Smartphone marca Samsung	Tienda física	**415 €**	**+4%**
	Online	**477 €**	**+2%**
Smartphone otra marca	Tienda física	**288 €**	**+12%**
	Online	**307 €**	**-9%**
Tablet tipo iPad	Tienda física	**373 €**	**+2%**
	Online	**344 €**	**+21%**
Tarjeta de memoria	Tienda física	**51 €**	**+27%**
	Online	**43 €**	**+35%**
Accesorios para el coche	Tienda física	**49 €**	**+49%**
	Online	**50 €**	**+24%**
Complementos	Tienda física	**69 €**	**-1%**
	Online	**57 €**	**+11%**

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

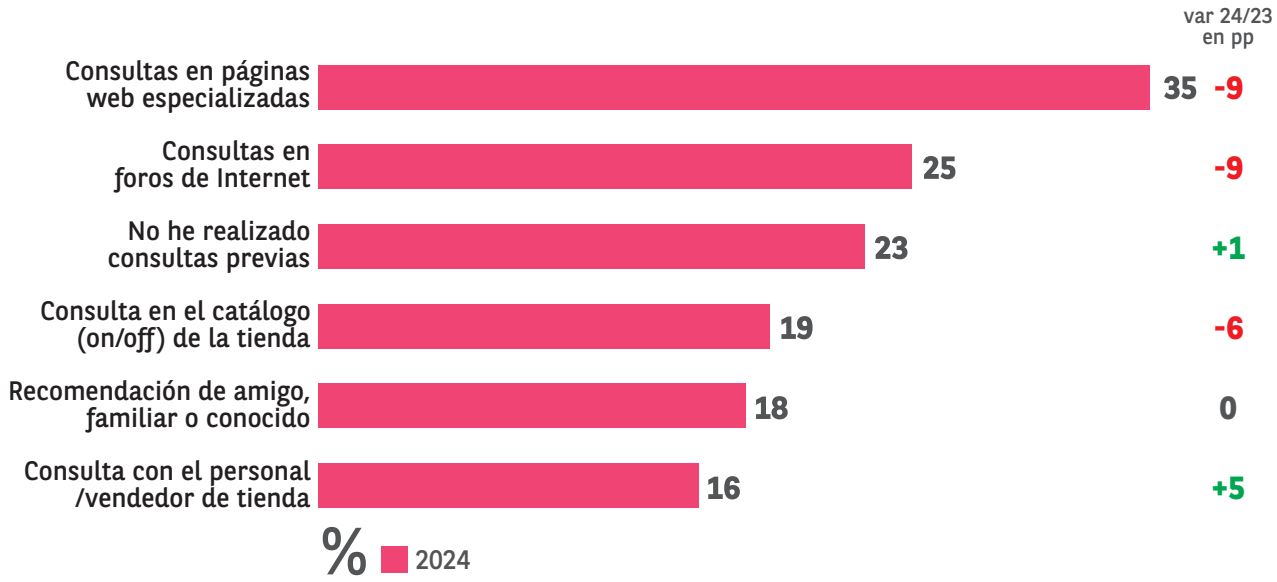
Si diferenciamos entre gasto online y offline, el gasto medio en tienda online crece para todas las categorías excepto en smartphones Apple y los de otras marcas diferentes a esta y Samsung. En cuanto al gasto medio en tienda física, tan solo es inferior al año anterior en smartphones Apple y complementos.

ASPECTOS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS COMPRADORES DEL SECTOR DISPOSITIVOS MÓVILES

El **65%** **-1** de los españoles encuestados dice que se informa en blogs y redes sociales antes de comprar su smartphone o Tablet, disminuyendo este porcentaje en un punto respecto al año anterior.

FUENTES DE INFORMACIÓN EN LA DECISIÓN DE COMPRA

¿Cuáles han sido las fuentes de información determinantes en el proceso de compra de un producto concreto en una tienda concreta?
(% respuesta múltiple - máximo 3 opciones)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Para la compra de productos del sector dispositivos móviles, observamos cómo el 35% de los españoles encuestados asegura consultar antes en páginas web especializadas. Los que consultan en foros de internet son el 25%, y con un 19% los que consultan el catálogo tanto online como offline de la tienda. Crecen en 5 puntos los que optan por consultar con el personal de la tienda.

Un 56% de los encuestados ha renovado su smartphone o su Tablet en los últimos 12 meses, un punto menos que en 2023.

De los encuestados que han renovado su smartphone o Tablet, un 63% nos dice que ha vuelto a comprar la misma marca que ya tenía, bajando este porcentaje en 4 puntos respecto al año anterior.

Entre los consumidores que han decidido cambiar de marca, en primer lugar, encontramos este año a los que lo han hecho por las prestaciones con un 55% de menciones, seguidos por un 47% que se ha guiado por el precio.

INTENCIÓN DE COMPRA PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿Tienes intención de adquirir alguno de los siguientes productos/servicios en los próximos 12 meses?
(% respuesta única: sí - no por productos)

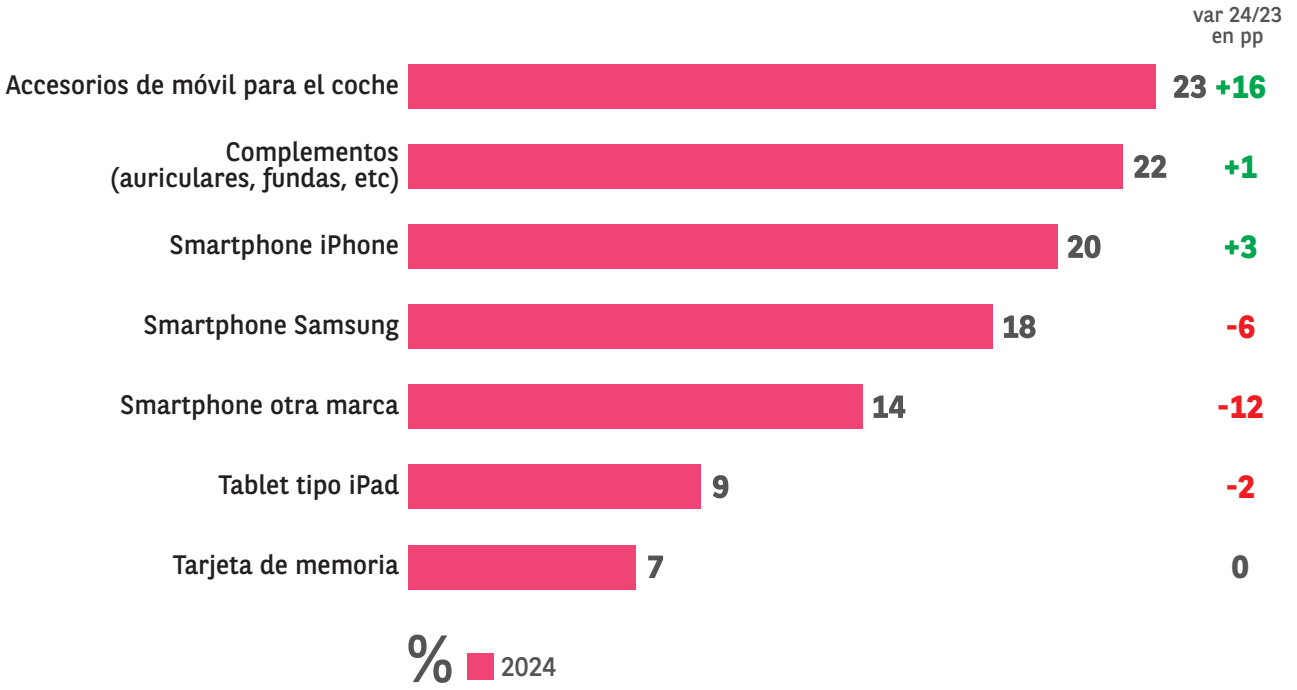
Sí **51%**

var 24/23 en pp **+1**

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

El 51% de los españoles encuestados declara su intención de comprar productos del sector dispositivos móviles en 2024, un punto porcentual por encima de lo declarado para 2024.

Has dicho que tienes pensado comprar algún tipo de dispositivo móvil en los próximos 12 meses. ¿Qué tipo de dispositivo móvil tienes pensado adquirir?
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Observando por categoría, en primer lugar, los más pretendidos pasan a ser los accesorios de móvil para coche con un 23%, seguidos de los complementos con un 22%.

Para cerrar el top 3 encontramos los smartphone de Apple con un 22% de menciones y un crecimiento de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior.

INTENCIÓN GASTO MEDIO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿Qué importe tienes pensado destinar a tus compras del próximo año en este sector?
(Abierta numérica)

Gasto Medio TOTAL	Gasto Medio en TIENDA FÍSICA	Gasto Medio en TIENDA ONLINE
434€ +15%	423€	354€

€ 2024

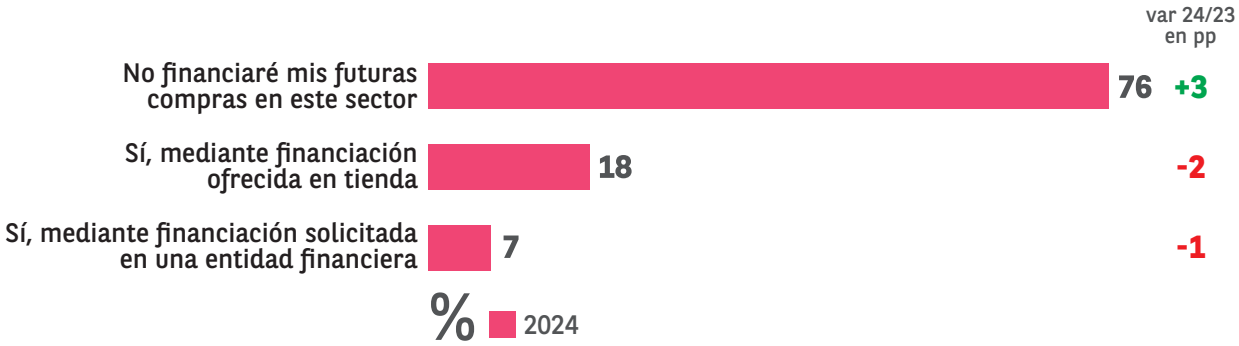
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Los españoles encuestados pretenden realizar un gasto medio de unos 434€ en sus compras en este sector durante los próximos 12 meses, un 15% más de lo que pretendían gastar en este 2024.

La intención de gasto medio en tienda física ronda los 425€ y en tienda online los 350€.

INTENCIÓN FINANCIACIÓN EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

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

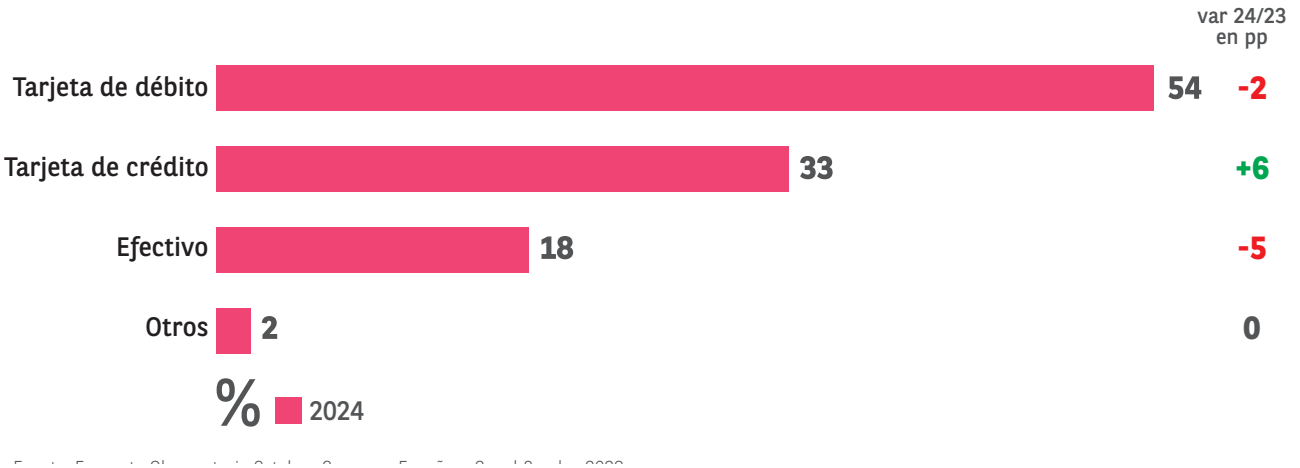


Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

El 73% de los españoles encuestados no pretenden financiar sus compras en este sector durante los próximos 12 meses, descendiendo este porcentaje en un punto porcentual respecto a lo declarado en 2023.

INTENCIÓN MEDIO DE PAGO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿Cómo pagarás tu compra?
(% respuesta múltiple)



Los españoles encuestados pretenden pagar sus compras mediante su tarjeta de débito en un 54% de los casos. De lejos le siguen los pagos con tarjeta de crédito y el efectivo con un 33% y un 18% respectivamente.

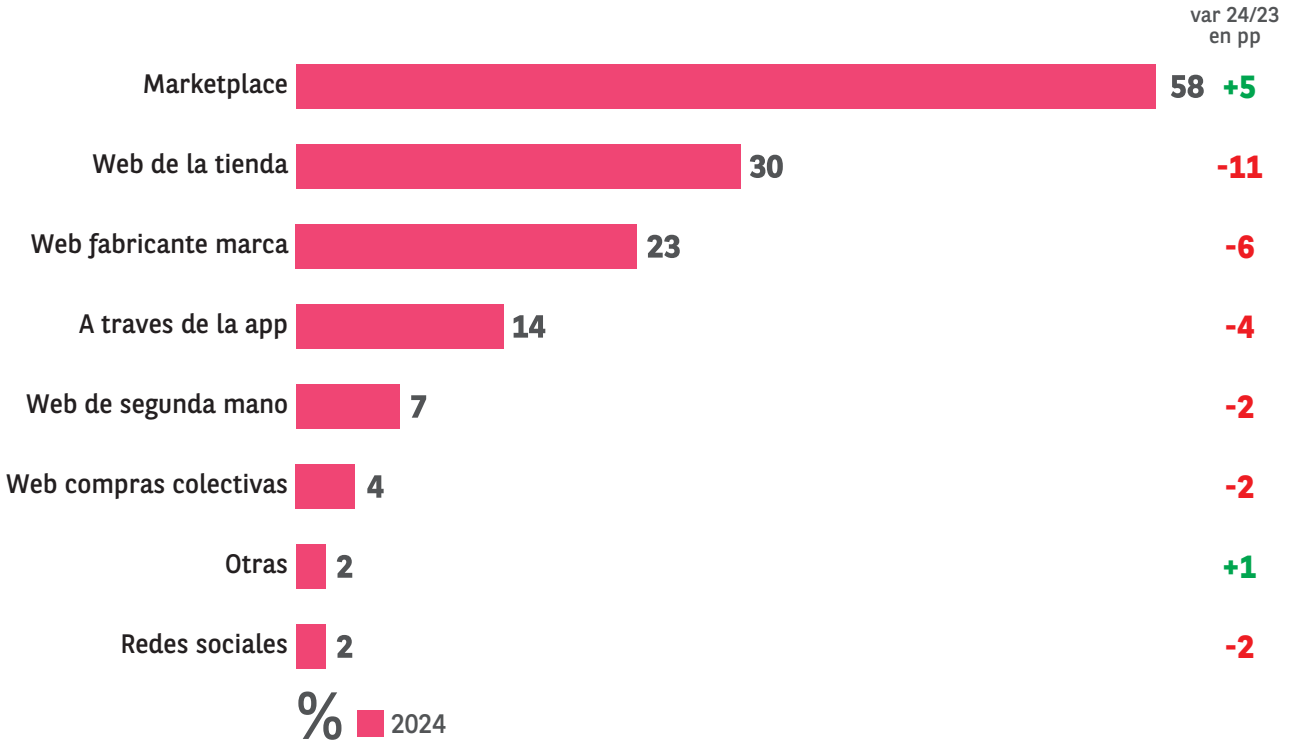
INTENCIÓN CANAL DE COMPRA EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿En qué tipo de tienda tienes intención de comprar telefonía / digital en los próximos 12 meses?
(% respuesta múltiple)

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

En cuanto al canal de compra en el que pretenden comprar los consumidores durante los próximos 12 meses, el 52% pretende realizar sus compras en este sector a través de la tienda online, seguidos de un 24% que comprará en grandes superficies especializadas y un 17% que lo hará en grandes almacenes. El top 3 es el mismo que aparecía para las intenciones de compra en este 2024.

¿Dónde comprarás los productos online de este sector
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Dentro de los que pretenden comprar online, el 58% lo hará a través de marketplaces aumentando este porcentaje en 5 puntos porcentuales. La web de la tienda y la del fabricante o marca cierran el top 3 aunque ambas descienden en 11 y 6 puntos respectivamente.

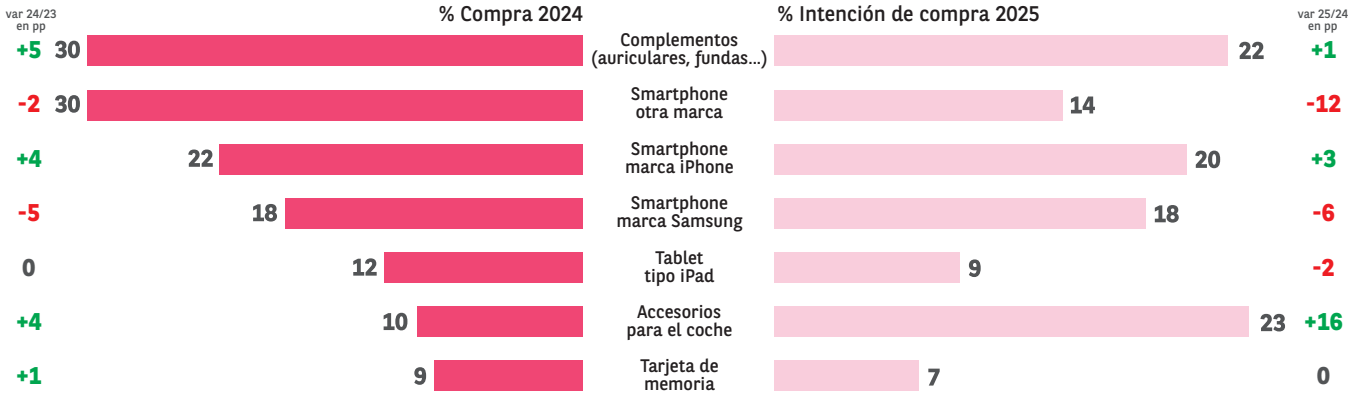
CONCLUSIONES DEL SECTOR DISPOSITIVOS MÓVILES

El **58%** (**-5pp**) de los consumidores encuestados ha comprado algún producto del sector dispositivos móviles en los últimos 12 meses, gastando una media de **410€** (**+1%**)

El **51%** (**+1pp**) 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 **434€** (**+15%**)

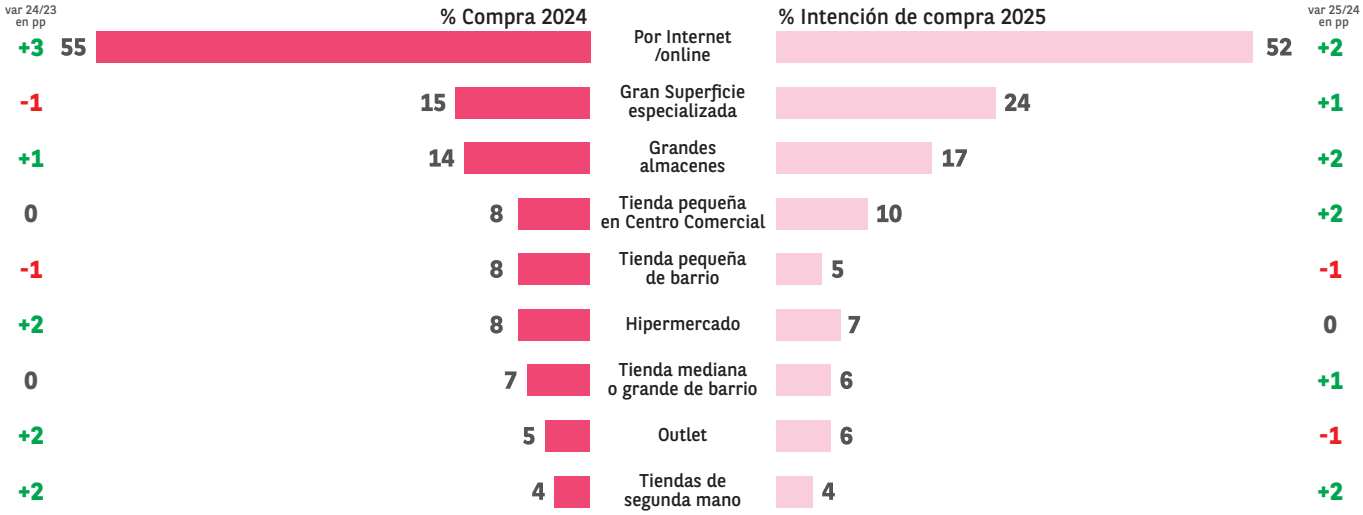
Compras e intención de compra

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



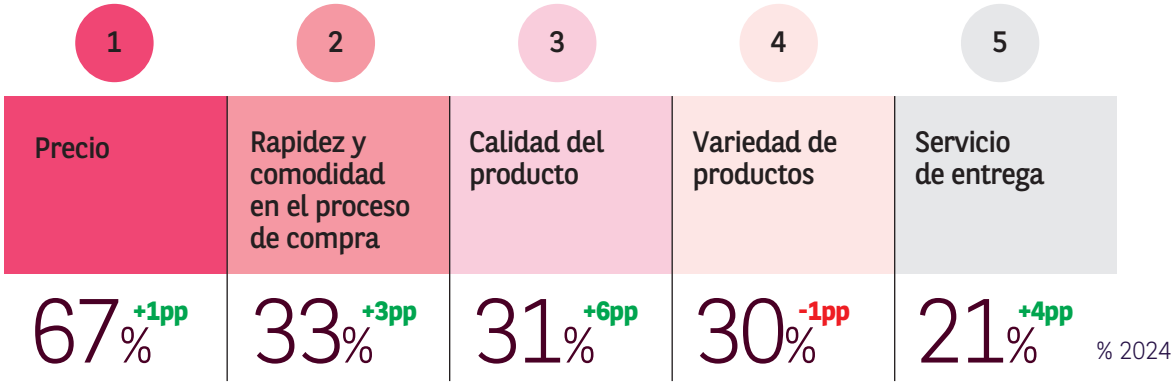
Canal de compra

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)



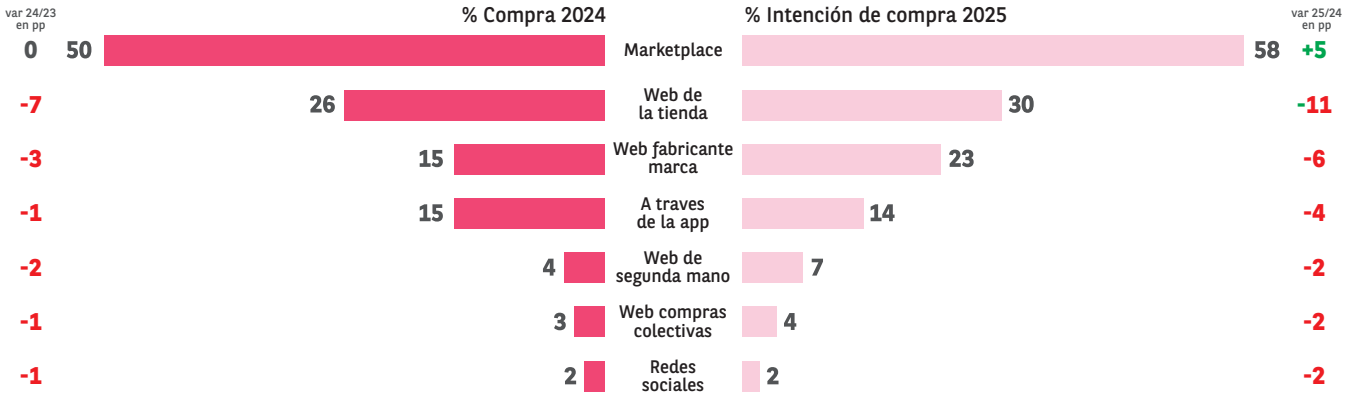
Principales motivos para elegir el tipo de tienda

La calidad del producto se posiciona como tercera variable más importante y con fuerte crecimiento respecto al año anterior.

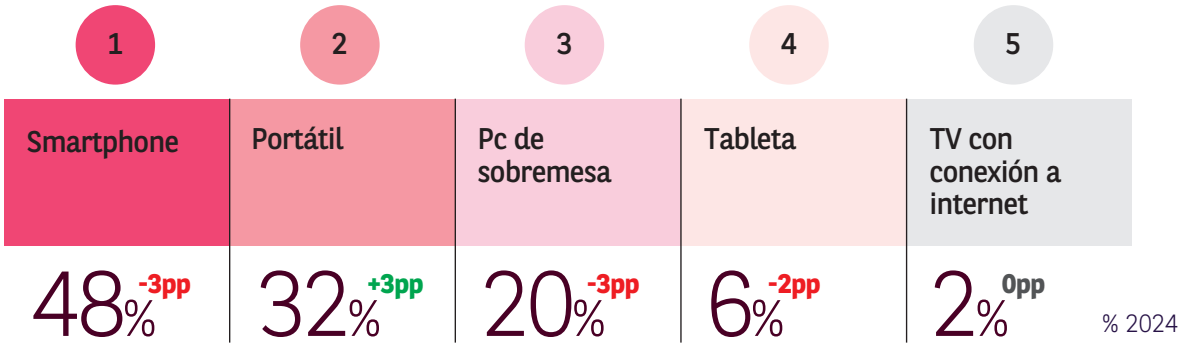


Y del 55% que ha comprado online...

¿Dónde compró los productos online de este sector y dónde pretende comprarlos?
(% respuesta múltiple)



¿Desde qué dispositivo ha realizado sus compras por internet en este sector?
(% respuesta múltiple)

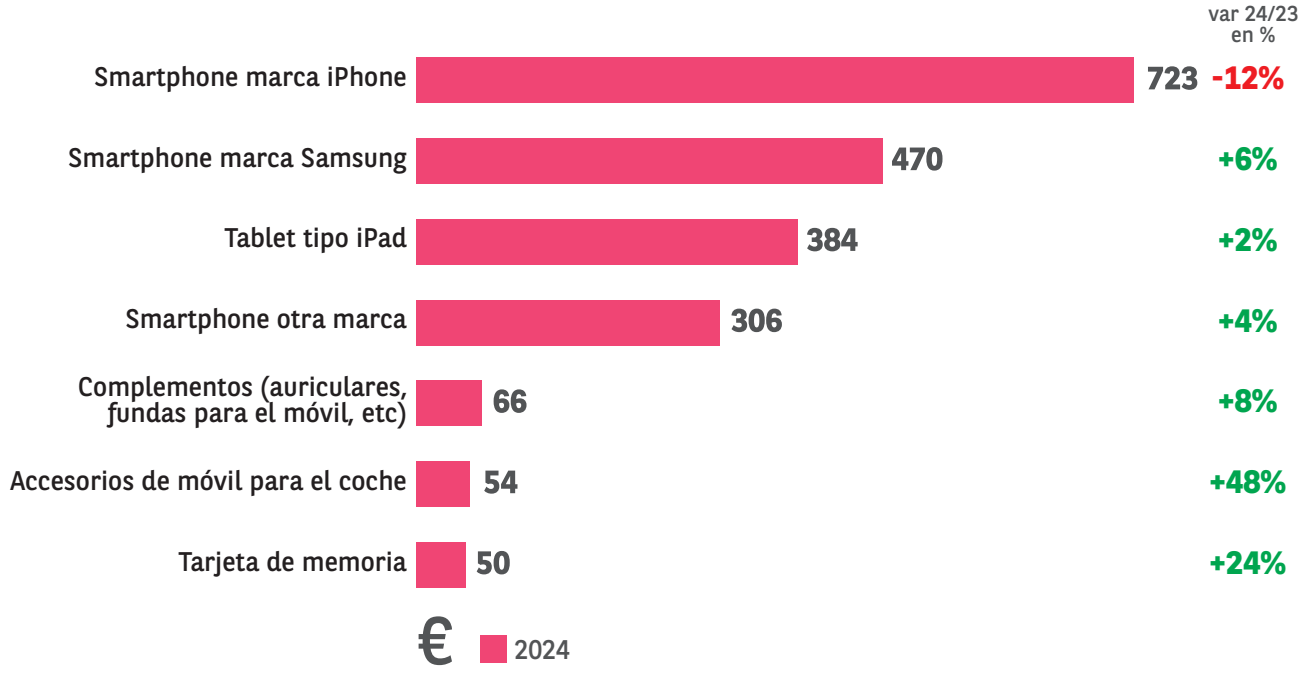


Gasto medio

Tienda física o ecommerce
¿Cuánto has gastado en cada una?
(Numérica abierta)

	2024	Var 2024/2023 (en %)
Importe medio	410 €	+1%
Tienda física	387 €	+2%
Online	361 €	-3%

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



FICHA TÉCNICA

El Observatorio Cetelem Consumo España 2024

Estudio cuantitativo realizado en España por Canal Sondeo en Julio 2024

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: Cocina, deporte, electrodomésticos y tecnología, *gaming*, mueble y complementos, descanso, óptica, reformas, y dispositivos móviles.

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 +- 4% al 95,5% de confianza

El Observatorio Cetelem Consumo España 2023

Estudio cuantitativo realizado en España por Canal Sondeo en Julio 2023

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 +- 4% al 95,5% de confianza

OBSERVATORIO Cetelem

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE