

CONSUMO ESPAÑA 2024

SECTOR
REFORMAS



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

OBSERVATORIO
Cetelem



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 reformas**
- 06 Tipo de reforma realizada**
- 09 Establecimiento donde ha contratado la reforma**
- 10 Gasto medio**
- 11 Medio de pago**
- 12 Aspectos generales del comportamiento de los compradores del sector reformas**
- 12 Fuentes de información en la decisión de compra**
- 14 Intención de compra para los próximos 12 meses**
- 17 Intención de gasto para los próximos 12 meses**
- 18 Intención medio de pago para los próximos 12 meses**
- 19 Intención de financiación para los próximos 12 meses**
- 20 Elección de establecimiento para los próximos 12 meses**
- 21 Conclusiones del sector Reformas**
- 24 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 men-

sual 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 estas 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 REFORMAS

En los últimos 12 meses, ¿has realizado algún tipo de reforma en tu hogar?
(% respuesta única: sí - no por productos)

Sí **31%** | var 24/23
en pp **-3**

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

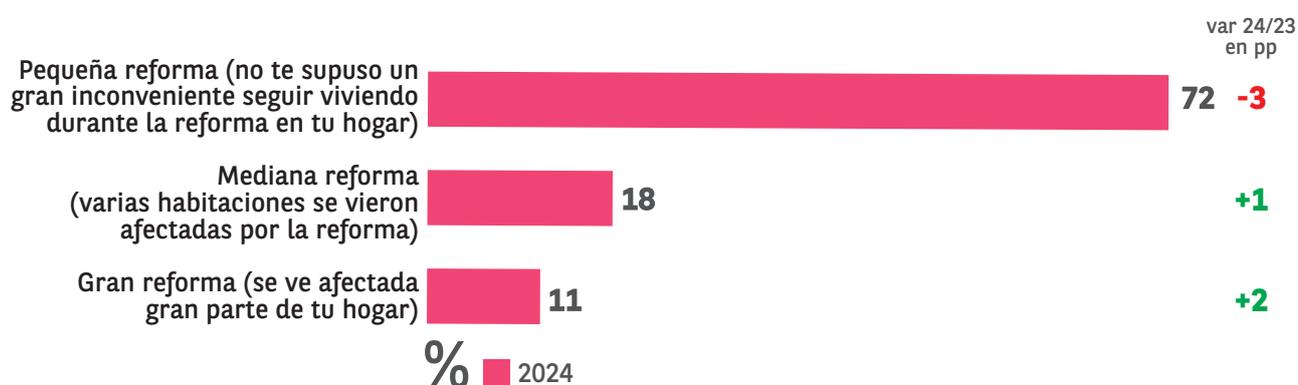
El 31% de los españoles encuestados ha realizado alguna reforma en su hogar los últimos 12 meses, 3 puntos porcentuales por debajo de lo declarado en 2023.



TIPO DE REFORMA REALIZADA

¿Qué tipo de reforma has realizado en tu hogar en los últimos 12 meses?

(% respuesta múltiple)



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

En lo que respecta al tipo de reforma que han realizado los españoles durante el último año, las pequeñas reformas han vuelto a ser claramente las más demandadas con un 72% de menciones, aunque descienden en 3 puntos porcentuales.

Con porcentajes muy inferiores a las pequeñas reformas, las medianas reformas obtienen un 18% de menciones y las grandes un 11%, aumentando uno y dos puntos respectivamente respecto al año anterior.

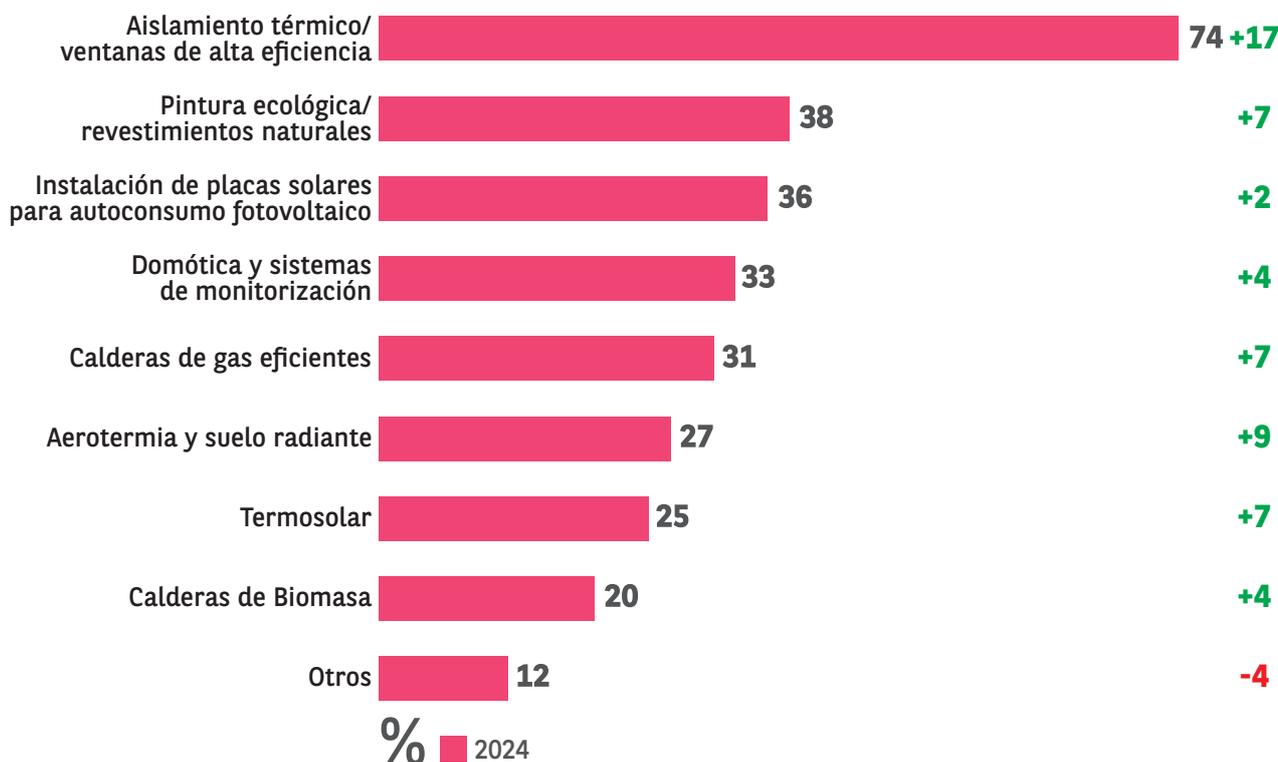
Un 30% de los encuestados que ha realizado alguna reforma en los últimos 12 meses nos dice que está relacionada con la mejora de la eficiencia energética de su hogar, manteniéndose al mismo nivel que el año anterior.

El 48% de los españoles que han realizado alguna reforma, lo ha hecho por necesidad (2 puntos porcentuales por debajo de 2023), y el 52%, por gusto.

¿Has instalado alguna de las siguientes opciones para mejorar la eficiencia energética del hogar?

(% respuesta múltiple)

var 24/23
en pp



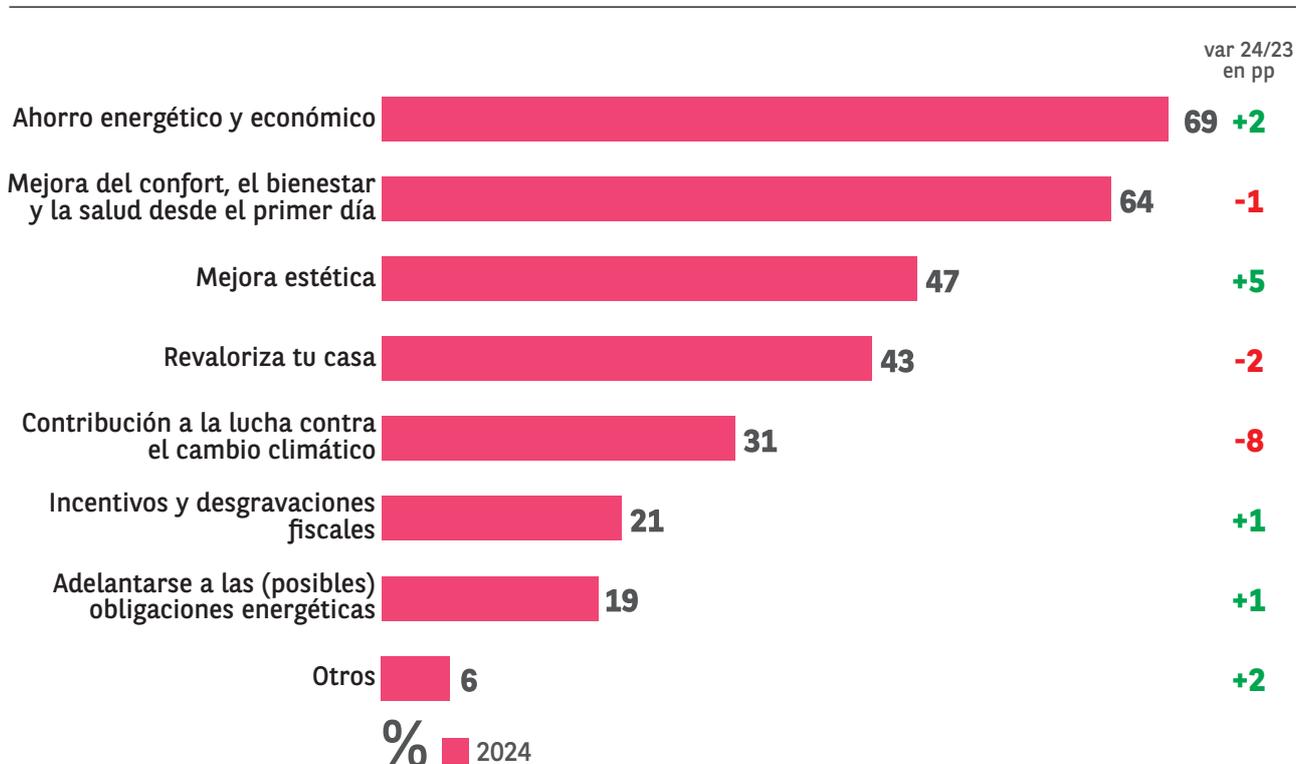
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Entre los encuestados que realizaron alguna reforma relacionada con la mejora de la eficiencia energética de su vivienda, el 74% nos dice que instaló aislamiento térmico o ventanas de alta eficiencia (un importante aumento de 17 puntos), seguido de un 38% que optó por

la pintura ecológica o revestimientos naturales. Las siguientes categorías más destacadas son la instalación de placas solares (que aumenta en 2 puntos), la domótica y las calderas de gas eficientes con un 36%, 33% y 31% respectivamente.

¿Por qué razones realizarías principalmente una reforma para mejorar la eficiencia energética de tu hogar?

(% respuesta múltiple)



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

En cuanto a las razones por las que se decidirían a realizar una reforma que mejorase la eficiencia energética de su hogar, el 69% lo haría por el ahorro energético y el consecuente ahorro económico, seguido de un 64% que priorizaría la mejora del confort, bienestar y salud y del

47% que la realizaría por mejorar la estética de su vivienda. Mucho menos valoradas son razones como los incentivos y desgravaciones fiscales y el adelantarse a posibles obligaciones energéticas.

ESTABLECIMIENTO DONDE HA CONTRATADO LA REFORMA

¿En qué tipo de establecimiento solicitaste el servicio de reforma?
(% respuesta múltiple)



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

En cuanto al establecimiento elegido por los consumidores para sus reformas en general, este año volvemos a encontrar en el primer lugar a los profesionales recomendados por amigos o familiares con un 36% de las menciones, aunque continúan en descenso como el año anterior, esta vez de 2 puntos porcentuales.

El 27% optó por realizar la reforma ellos mismos aunque también desciende en un punto respecto a 2023. El 12% acudió a una tienda de reformas y el 9% la contrató en la tienda donde compro los muebles o la cocina.

GASTO MEDIO

**Y, ¿cuánto te has gastado aproximadamente en la reforma en los últimos 12 meses?
(sin incluir muebles o electrodomésticos)**
(Abierta numérica)



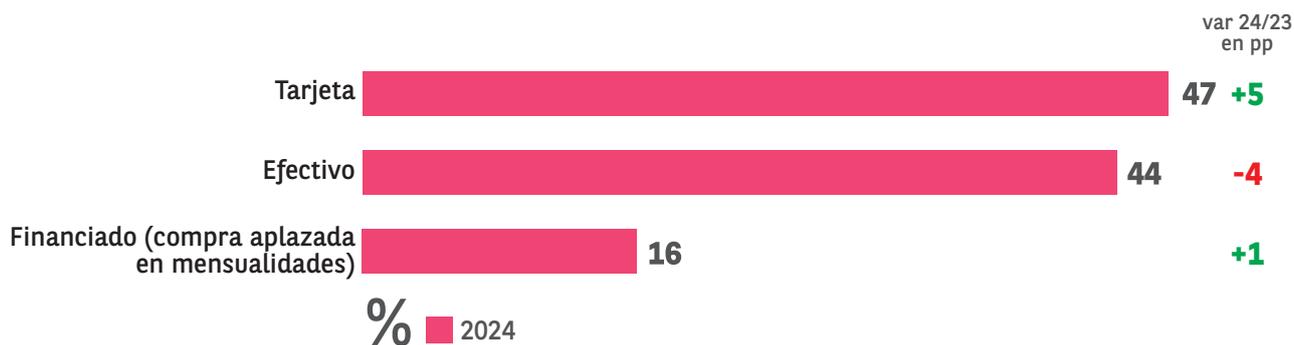
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

El gasto medio declarado por los consumidores que han realizado alguna reforma en los últimos 12 meses es de 3.835€, lo que supone un aumento del 4% respecto a lo destinado el año anterior.

Si segmentamos por edades, aquellos mayores de 45 años destacan por encima de la media con un gasto medio declarado que ronda los 5.000€, lo que supone un 35% más que la media.

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

Para la contratación de la reforma, el pago en efectivo deja de ser el más elegido por los consumidores con un 44% de menciones, volviendo a descender en 4 puntos. El 47% opta por el pago con tarjeta (5 puntos por encima de 2023) que continúa en aumento año tras año y el 15% declara haber financiado su reforma (13% en 2023). Entre los consumidores que financiaron su reforma el año anterior, este año destacan los que lo hacen a través de la oferta recibida en la tienda (64%).

De aquellos que han utilizado como medio de pago la tarjeta, en general se observa un ligero aumento en la utilización tanto de la tarjeta de débito como de la de crédito de fin de mes.

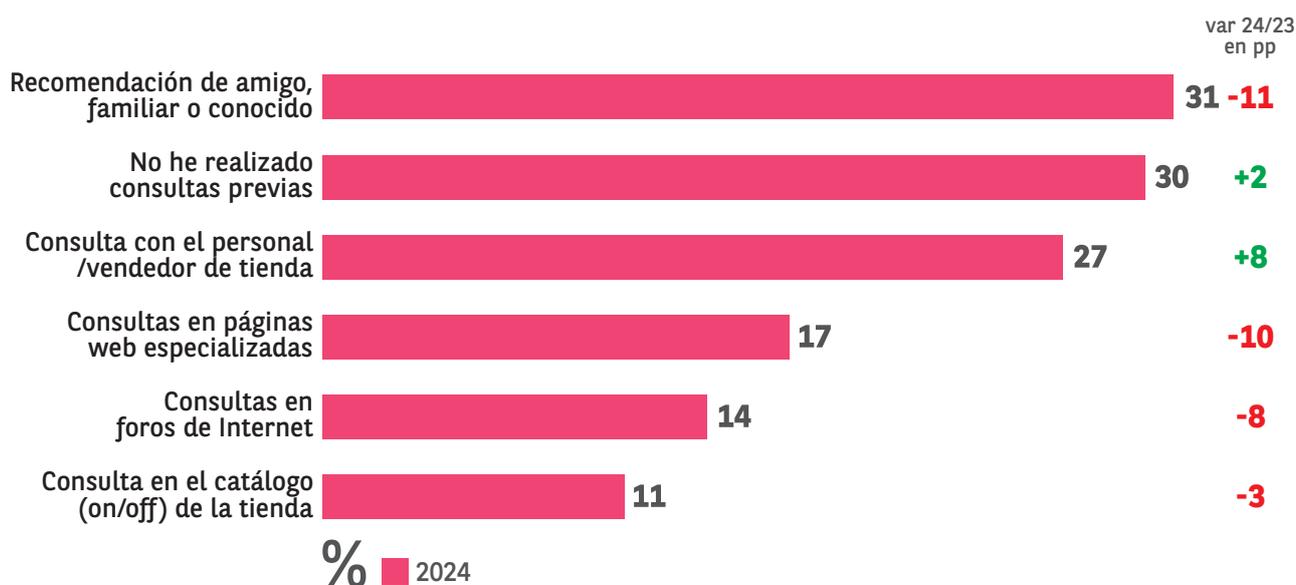
Con un 64% encontramos a los que declaran haber usado su tarjeta de débito y con un 37% a los consumidores que utilizaron su tarjeta de crédito fin de mes.

ASPECTOS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO DE LOS COMPRADORES DEL SECTOR REFORMAS

FUENTES DE INFORMACIÓN EN LA DECISIÓN DE COMPRA

El **40%⁺²** de los consumidores que han realizado alguna reforma en los últimos 12 meses se han informado a través de internet antes de decidir con quién contratar la reforma (+2 puntos porcentuales respecto al año anterior).

¿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

El 31% de los consumidores que han realizado alguna reforma en los últimos 12 meses han recurrido a las recomendaciones de familiares o amigos para informarse antes de contratar el servicio con un profesional determinado, con un descenso de 11 puntos respecto a las declaraciones de 2023.

Se observa un aumento en el porcentaje de españoles que afirman consultar con el personal de la tienda. La media de presupuestos que piden los consumidores antes de decidirse por la empresa que le realizará su reforma pasa a ser de 2 en 2024, en lugar de los 3 del año anterior.



INTENCIÓN DE COMPRA PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES

En los próximos 12 meses, ¿tienes intención de realizar algún tipo de reforma en tu hogar?
(% respuesta única: sí - no por productos)

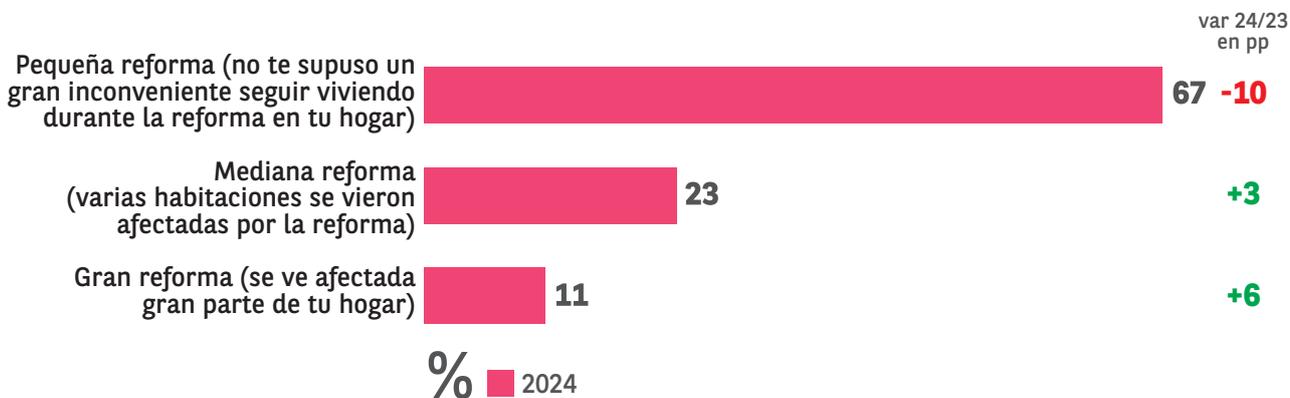


Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España - Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España - Canal Sondeo 2024

El 33% de los españoles encuestados declara su intención de realizar algún tipo de reforma del hogar en los próximos 12 meses, un punto porcentual por debajo de lo declarado en 2023.

Has dicho que tienes pensado realizar algún tipo de reforma en los próximos 12 meses. ¿Qué tipo de reforma tienes pensado realizar?

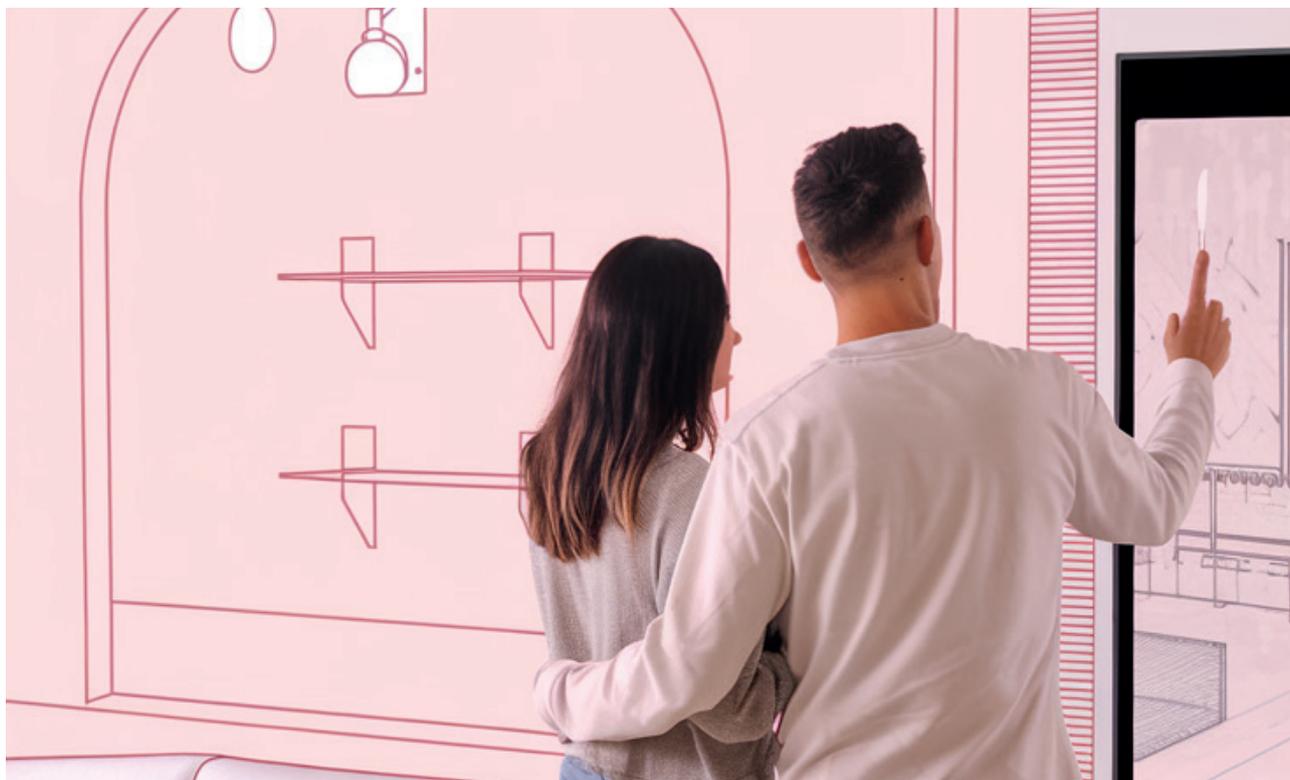
(% respuesta múltiple)



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

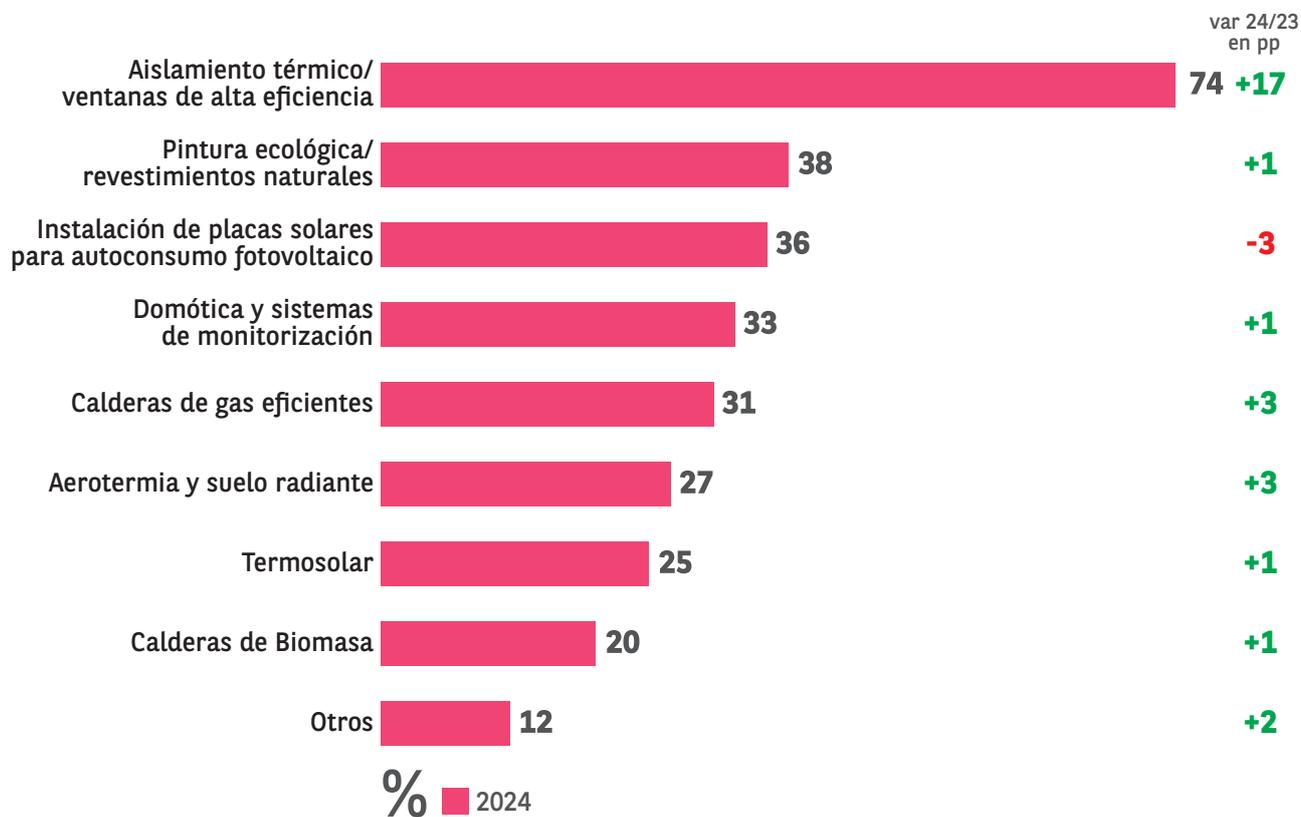
En primer lugar, las más pretendidas vuelven a ser las pequeñas reformas con un 67%, le siguen las medianas con un 23% (20% en 2023), y por último las grandes reformas con un 11%, mismo porcentaje que en 2023.

El 29% de los consumidores dice que alguna de las reformas que pretende realizar está directamente relacionada con la mejora de la eficiencia energética de su hogar, descendiendo este porcentaje en un punto respecto a las intenciones mostradas el año anterior.



¿Has instalado alguna de las siguientes opciones para mejorar la eficiencia energética del hogar?

(% respuesta múltiple)



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

El 74% de los consumidores con intención de realizar alguna reforma para mejorar la eficiencia energética de su vivienda, nos dice que estará relacionada con el aislamiento térmico. 36 puntos por detrás encontramos a

los que optarán por la pintura ecológica o por revestimientos naturales, y con un 36% a los que pretenden instalar placas solares.

INTENCIÓN GASTO MEDIO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿Qué importe tienes pensado destinar en reformas en el próximo año?
(Abierta numérica)



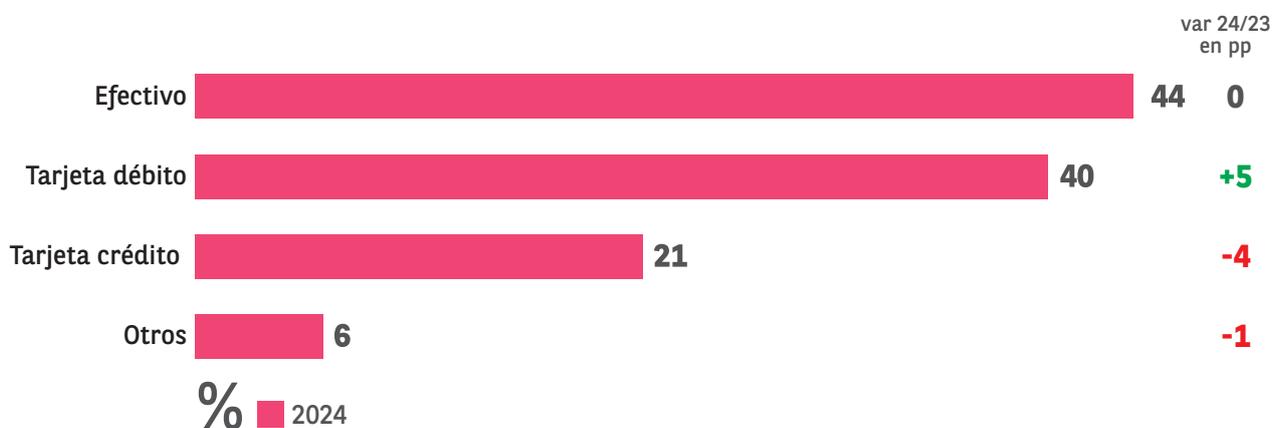
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

En cuanto al gasto medio que los consumidores pretenden destinar a sus reformas del año que viene, encontramos un descenso del 4% respecto a las intenciones

del año anterior, rebajando la cifra hasta los 3.018€ de media.

INTENCIÓN MEDIO DE PAGO PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿Cómo pagarás tu compra?
(% respuesta múltiple)



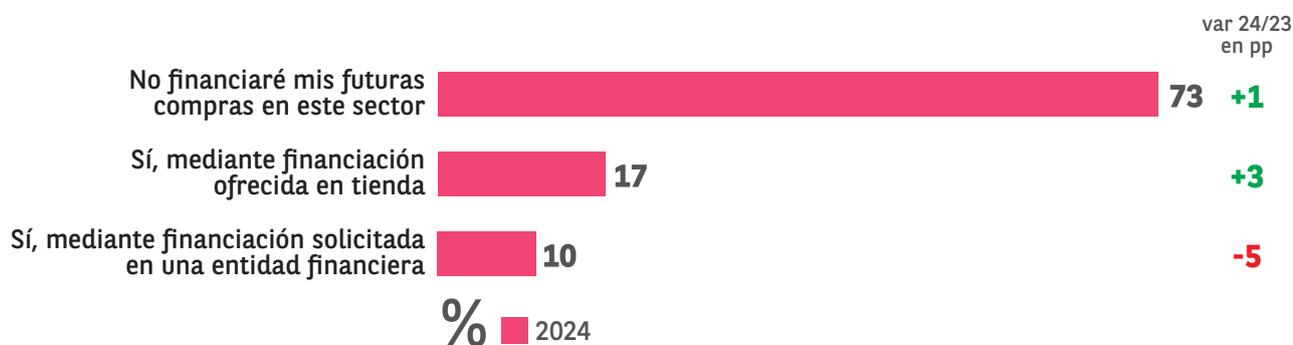
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

El efectivo es el medio de pago que pretenden utilizar el 44% de los encuestados que realizarán una reforma en los próximos 12 meses, seguidos del 40% que pagará

mediante su tarjeta de débito y de un 21% que optaría por la de crédito.

INTENCIÓN DE FINANCIACIÓN PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES

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



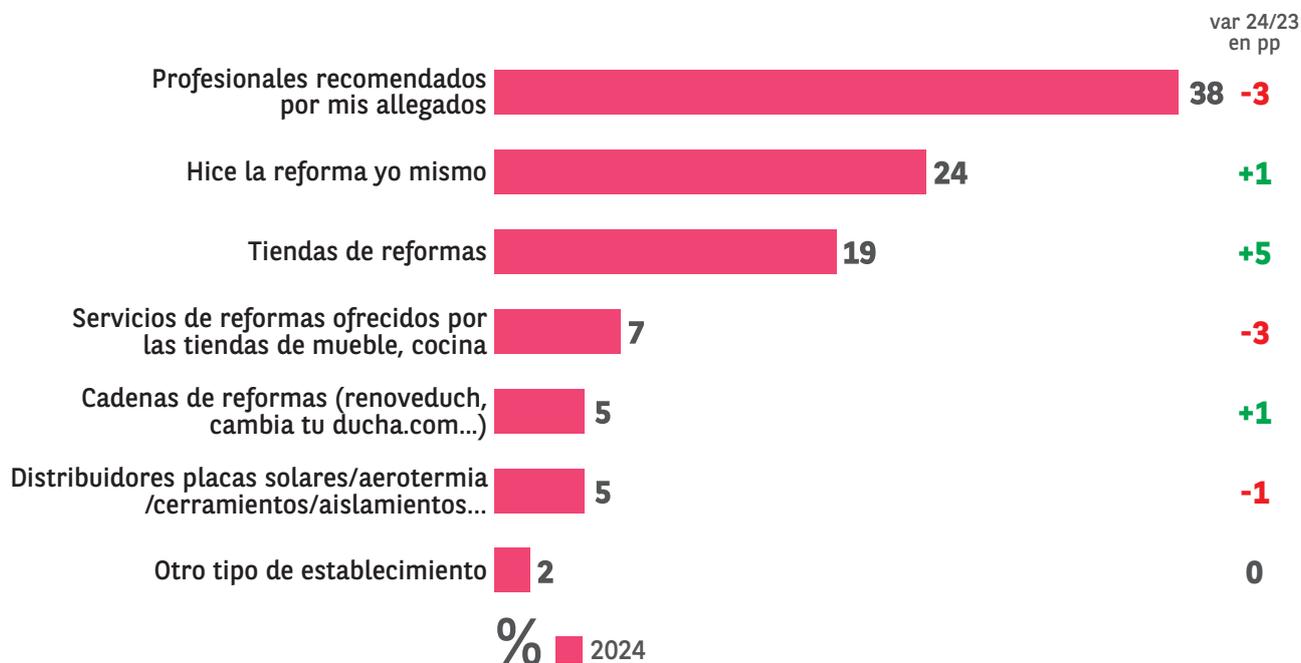
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2023
Encuesta Observatorio Cetelem Consumo España – Canal Sondeo 2024

Respecto a la intención de financiar sus reformas, el 73% responde que no lo hará. Los que optarán por la financiación ofrecida en tienda crecen hasta el 17%, y los que

prefieren la solicitada a su entidad financiera descienden del 15% al 10%.

ELECCIÓN DE ESTABLECIMIENTO PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES

¿En qué tipo de establecimiento solicitarás el servicio de reforma?
(% respuesta múltiple)



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

Los profesionales recomendados por familiares y amigos vuelven a mostrar las intenciones más altas con un 38%. Por detrás, encontramos a los que pretenden realizar la

reforma ellos mismos con un 24% y a los que recurrirán a tiendas de reformas que aumentan del 14% al 19%.

CONCLUSIONES DEL SECTOR REFORMAS

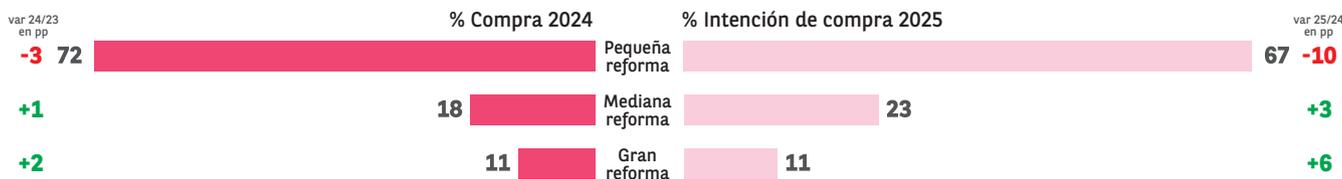
El **31%** ^{-3pp} de los consumidores encuestados ha comprado algún producto del sector reformas en los últimos 12 meses, gastando una media de **3.835€** ^{+4%}

El **33%** ^{-1pp} de los consumidores encuestados tiene intención de comprar algún producto del sector reformas en los próximos 12 meses, con la intención de gastar unos **3.018€** ^{-4%}

Compras e intención de compra

Observamos una cierta tendencia a la realización de reformas de mayor envergadura

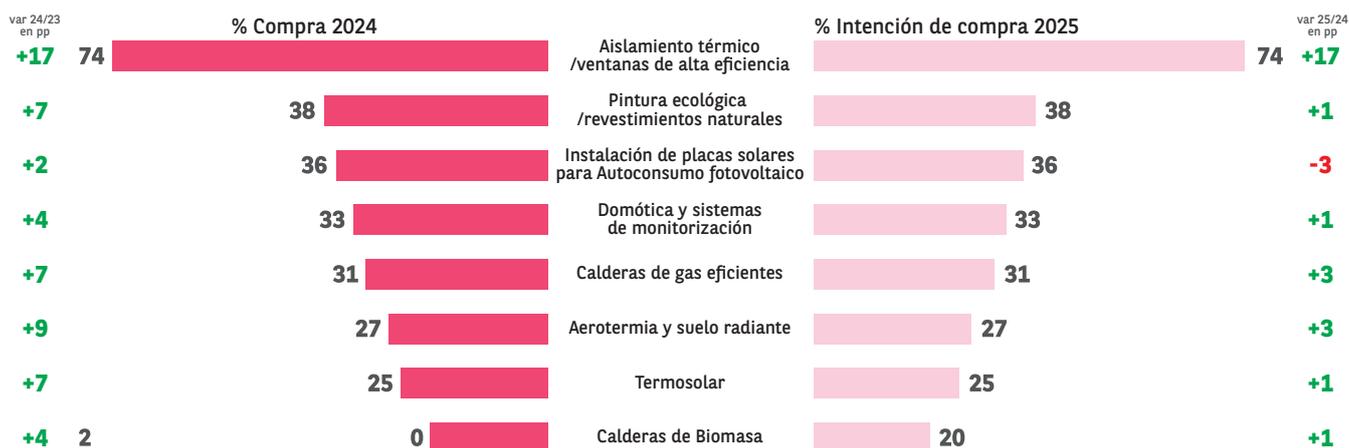
¿Qué tipo de reforma has realizado en tu hogar en los últimos 12 meses, y/o qué tipo de reforma tienes pensado realizar?
(% respuesta múltiple)



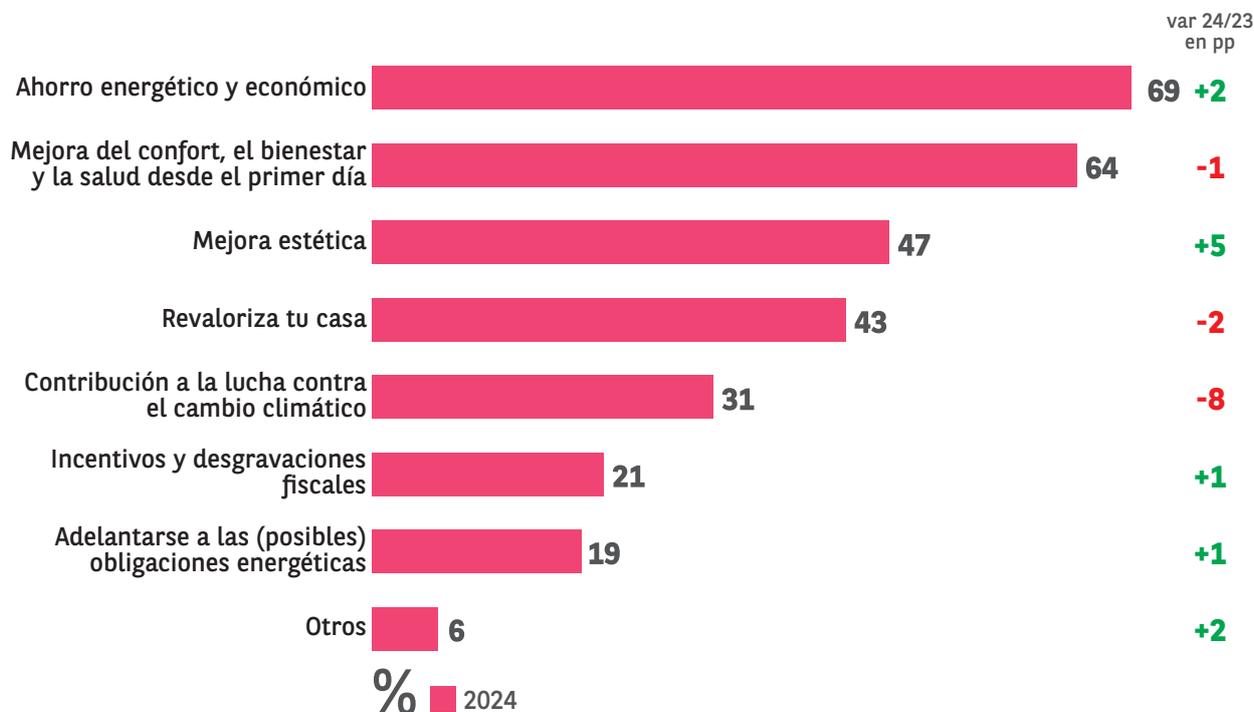
El **31%** de los consumidores que realizaron alguna reforma en los últimos 12 meses afirma que está relacionada con la mejora de la eficiencia energética de su vivienda.

Opciones de mejora de eficiencia energética instaladas y con intención de ser instaladas

Todas las opciones de mejora de eficiencia energética para el hogar crecen, con especial atención al aislamiento térmico y ventanas de alta eficiencia.

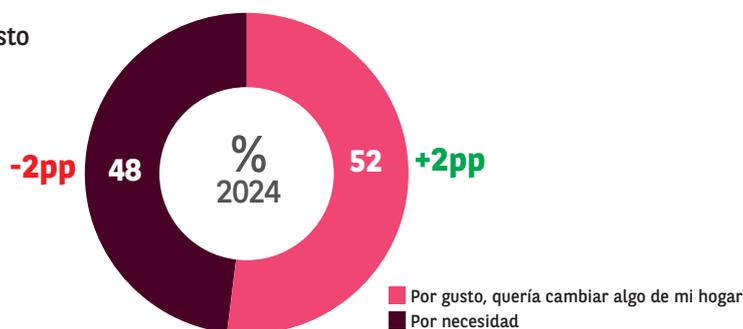


Razones para realizar inversión en mejora eficiencia energética



¿Has realizado la reforma por gusto o por necesidad?

(% respuesta única)



Canal de compra

¿En qué tipo de establecimiento solicitaste el servicio de reforma y/o en que tipo de establecimiento lo solicitarás?

(% respuesta múltiple)



Gasto medio

¿Qué importe destinaste en tus reformas del último año y/o qué importe tienes pensado destinar en reformas en el próximo año?

(Numérica abierta)

Compra 2024

Importe medio

3.835€

var 24/23 en %

+4%

Intención de compra 2025

Importe medio

3.018€

var 25/24 en %

-4%

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

