

CONSUMO ESPAÑA 2025

DINÁMICAS DEL CONSUMO EN
ESPAÑA 2025:
TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS

OBSERVATORIO
Cetelem

 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE 

BARÓMETRO MENSUAL

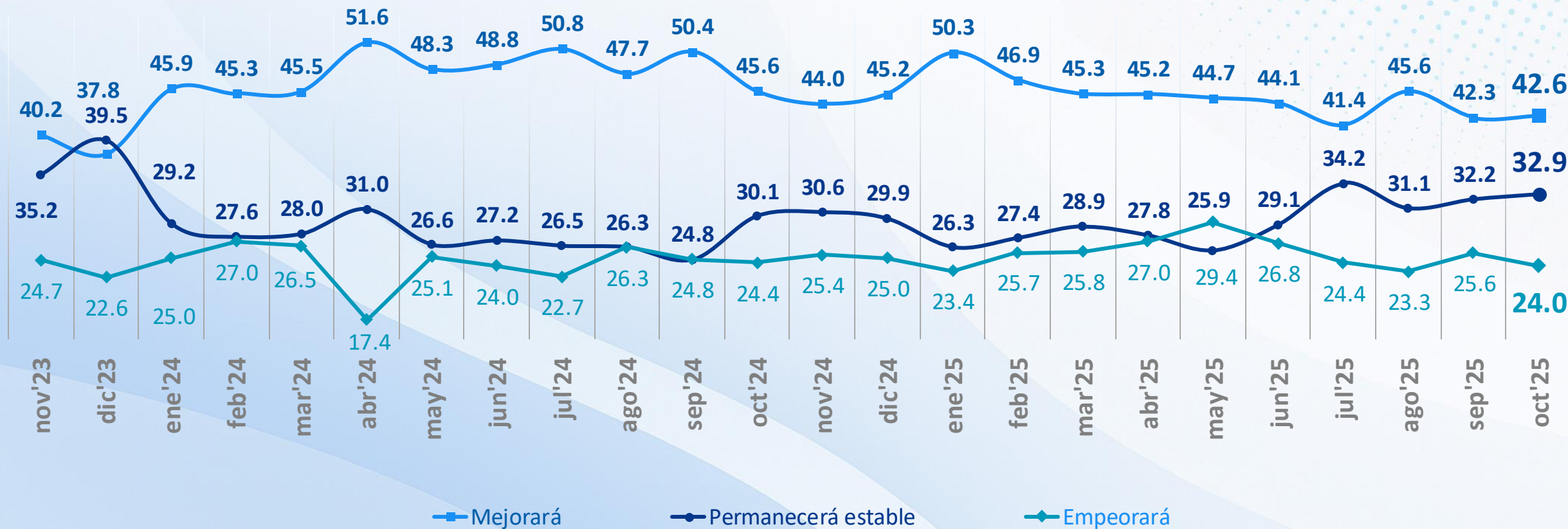
OBSERVATORIO
Cetelem

 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE 

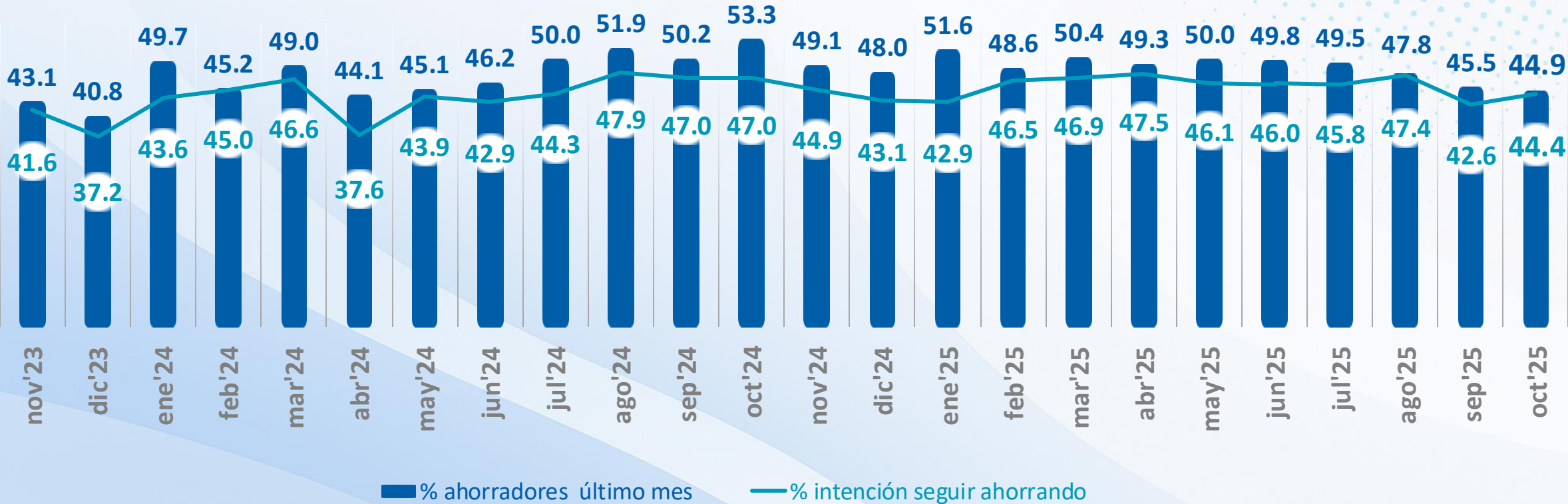
BARÓMETRO MENSUAL: PERCEPCIÓN SITUACIÓN GENERAL Y PERSONAL



BARÓMETRO MENSUAL: PERCEPCIÓN FUTURA



BARÓMETRO MENSUAL: AHORRO



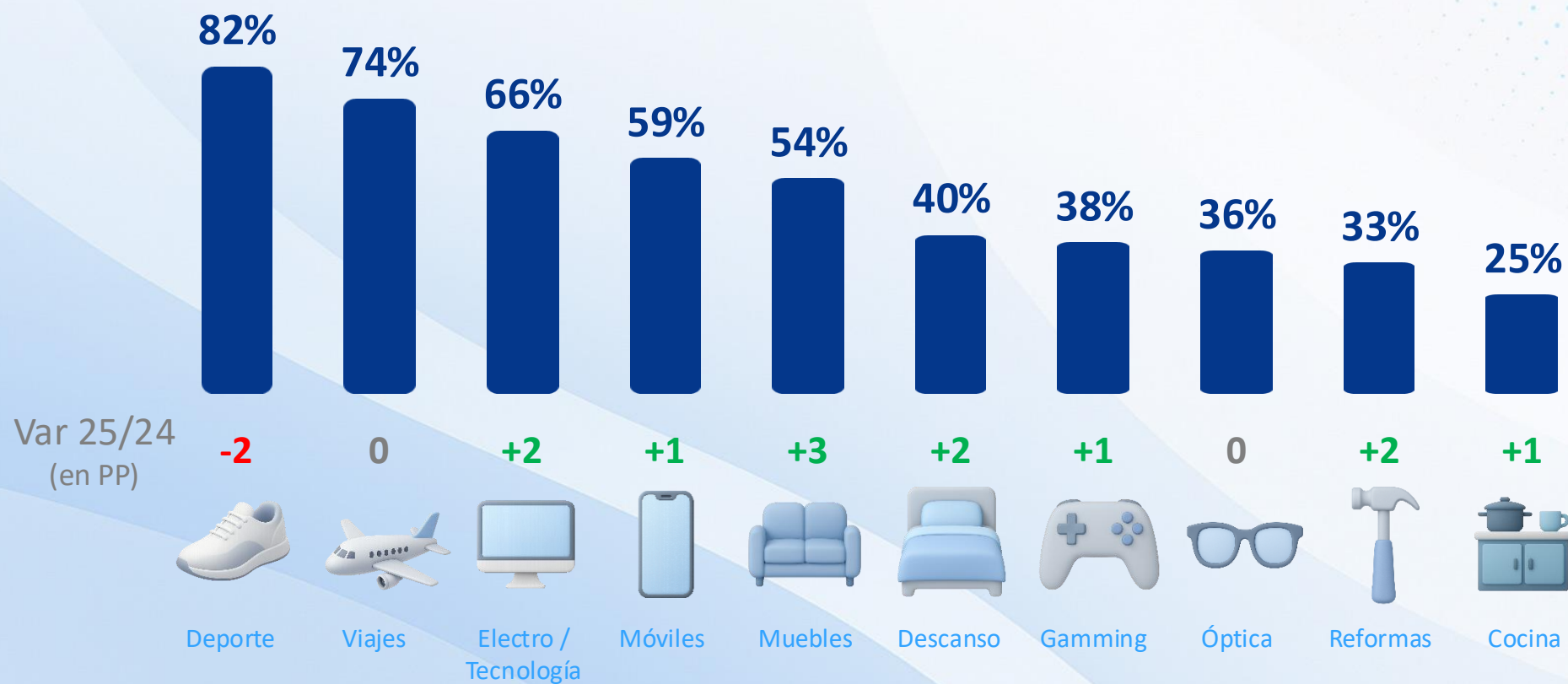


ASPECTOS GENERALES Y TENDENCIAS

OBSERVATORIO
Cetelem

 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE

PRODUCTOS COMPRADOS EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



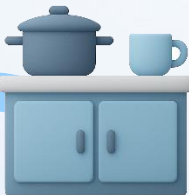
GASTO REALIZADO POR SECTOR



4.334€

Reformas

Var25/24
↑+13%



1.220€

Cocina

Var25/24
↑+38%



741€

Muebles

Var25/24
↑+14%



559€

Electro / Tecnología

Var25/24
↑+19%



427€

Descanso

Var25/24
↑+17%



424€

Móviles

Var25/24
↑+3%



319€

Óptica

Var25/24
↑+5%



316€

Gaming

Var25/24
↓-3%



200€

Deporte

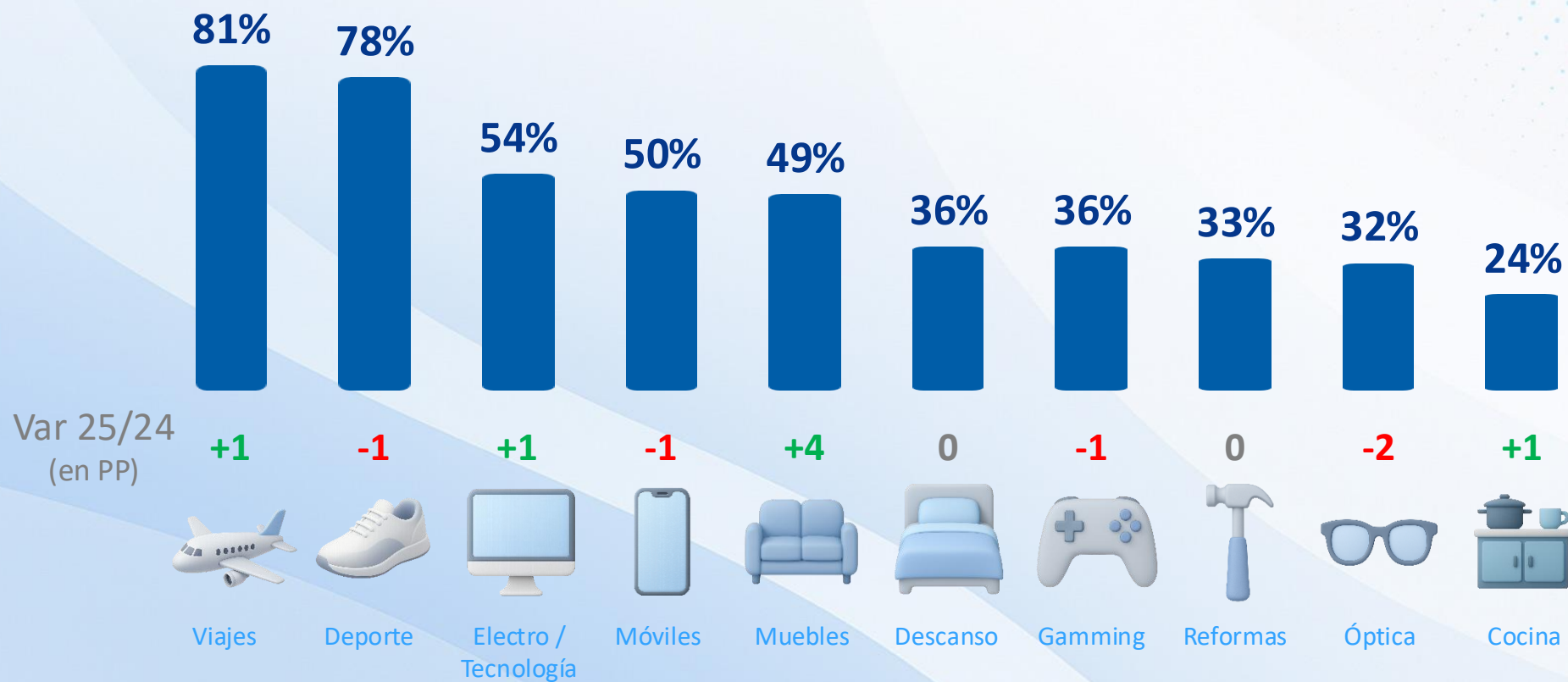
Var25/24
↓-3%

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



INTENCIÓN DE COMPRA PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES



INTENCIÓN DE GASTO PARA LOS PRÓXIMOS 12 MESES



CANAL PREFERIDO Y ASPECTOS MAS VALORADOS



¿Dónde prefieres hacer la compra?



(Respuesta única)



ECOMERCE: LOGÍSTICA EN LAS COMPRAS ONLINE



El **66%** de los consumidores que han comprado online ha notado una mejoría en los precios de logística

Percepción de mejora

(Respuesta única)

Var 25/24
(en pp)

Plazos de entrega **-4** **37%**

Seguimiento digital **+2** **35%**

Facilidad en la devolución **+3** **17%**

Gastos de envío **0** **11%**

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



ECOMERCE: DEVOLUCIONES EN LAS COMPRAS ONLINE



En los últimos 12 meses el **45%** ha devuelto o cancelado algún producto comprado online, un **1 punto** más que el año pasado (Respuesta única)

Aspectos negativos

(Respuesta múltiple)

Var 25/24

Tener que desplazarme **-3** **34%**

Costes **-1** **26%**

Tardanza en la devolución del dinero **+1** **21%**

Necesidad de embalaje original **+1** **19%**

Plazo para realizar la devolución **0** **16%**

46%

-4pp



Moda y calzado

(Respuesta múltiple)

Que has devuelto en los últimos 12 meses

14%

0pp



Deportes

11%

+2pp



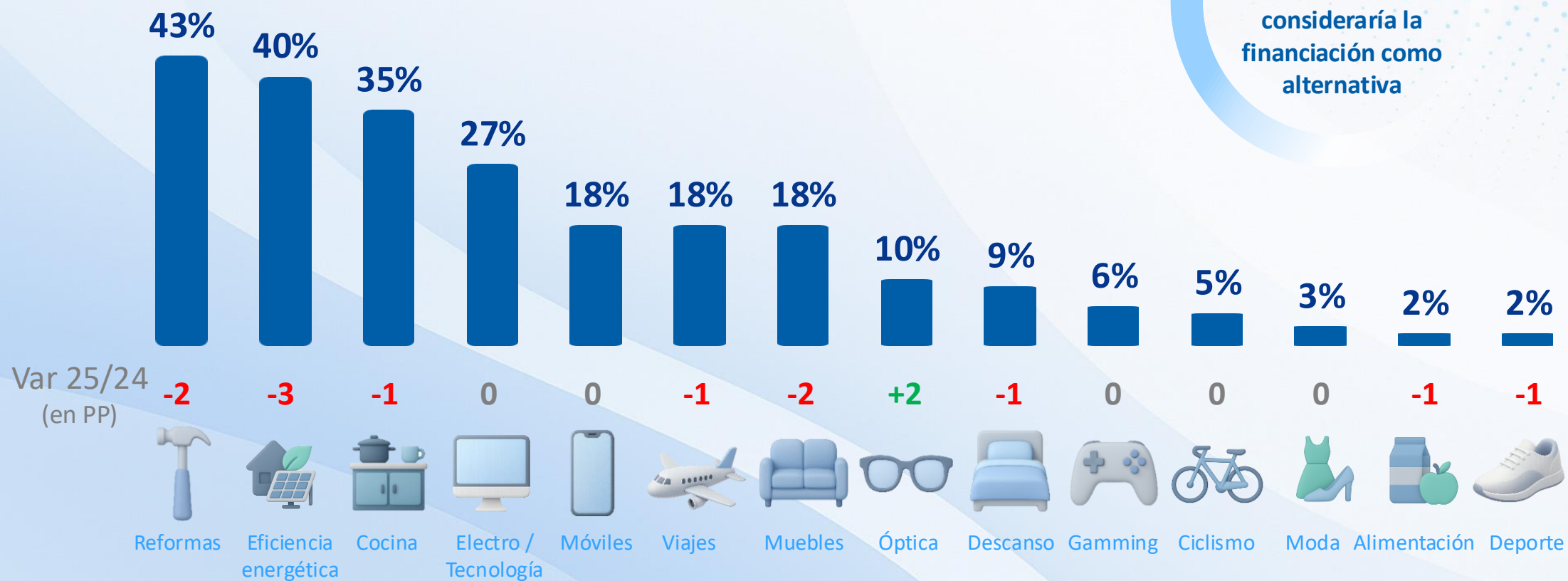
Móviles

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



FINANCIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE PAGO



(Respuesta múltiple)

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



SECTORES

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

ELECTRO Y TECNOLOGÍA: COMPRA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



El **66% (+3 puntos)** de los encuestados ha comprado productos de este sector



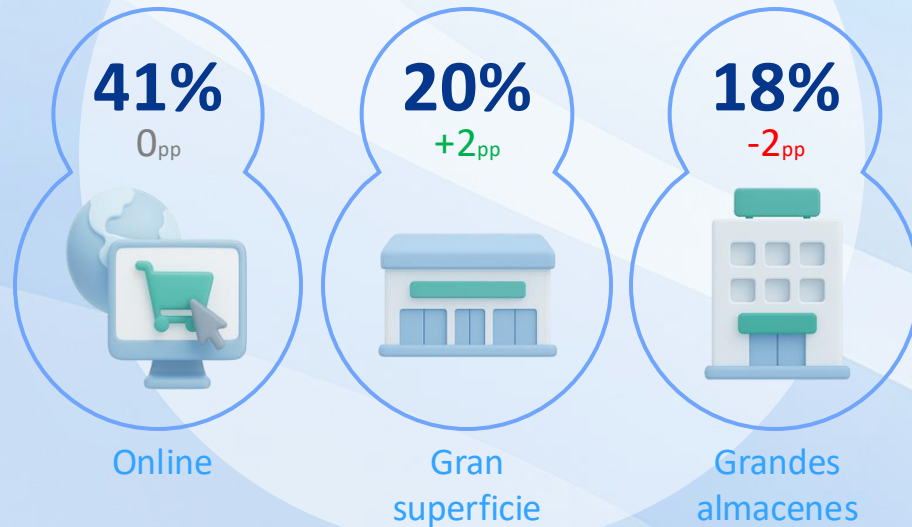
OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



ELECTRO Y TECNOLOGÍA: CANAL DE COMPRA Y MOTIVOS DE ELECCIÓN

Tipo de tienda elegida



(Respuesta múltiple)

Motivos de la elección



(Respuesta múltiple – máximo 3)



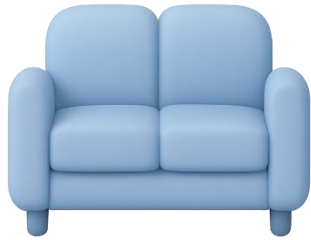
ELECTRO Y TECNOLOGÍA: INTENCIÓN DE COMPRA Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES



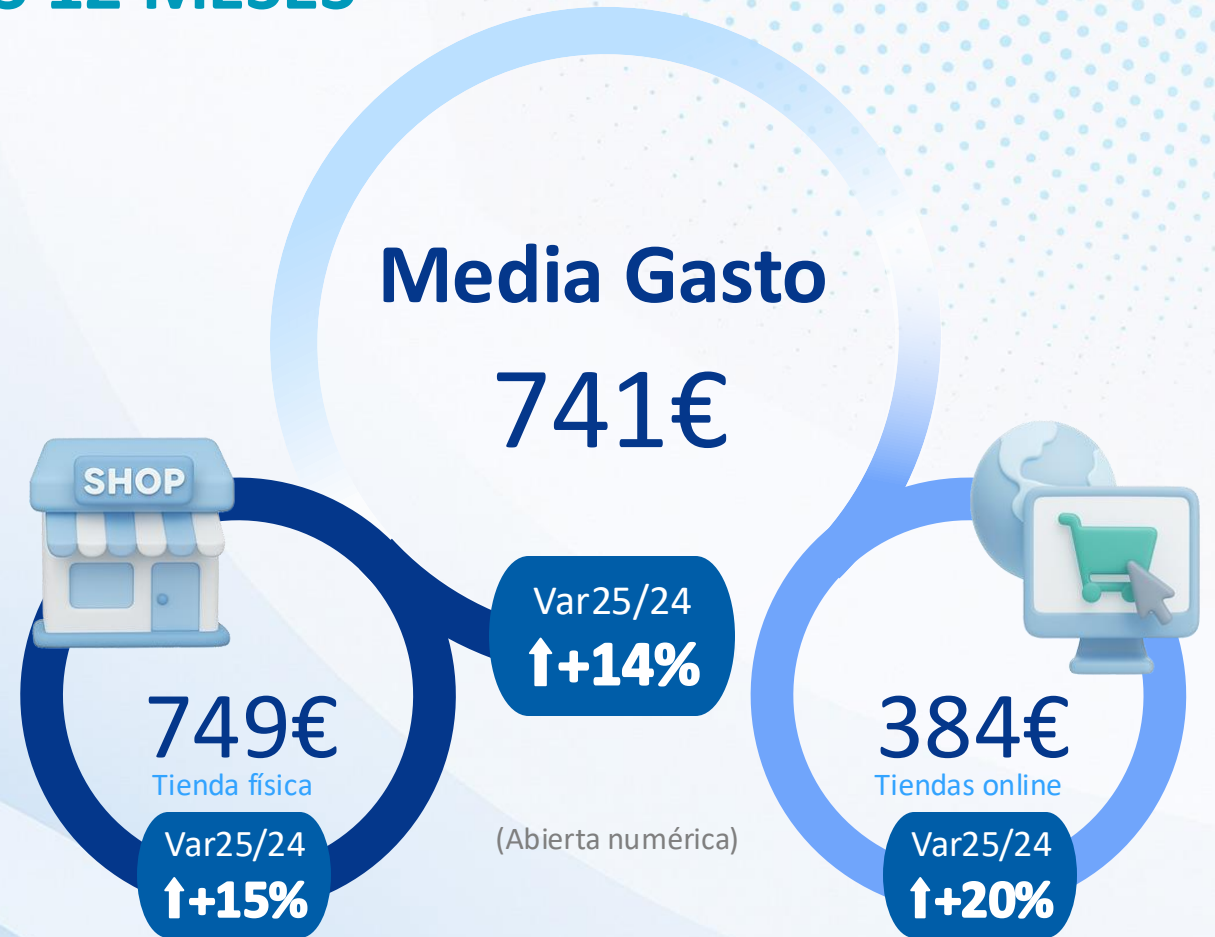
El **54% (+1 punto)** de los encuestados tiene intención de comprar productos de este sector



MUEBLES, DECORACIÓN Y COMPLEMENTOS: COMPRA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



El **54% (+2 puntos)** de los encuestados ha comprado productos de este sector



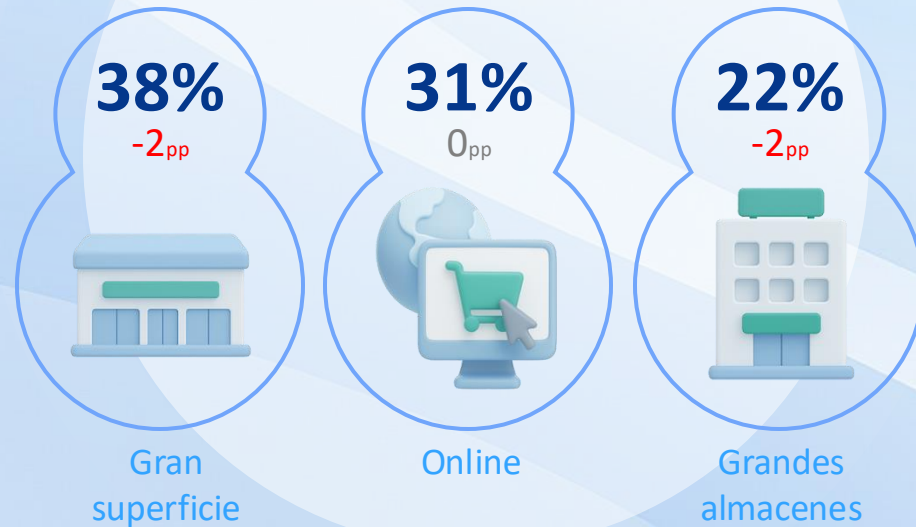
OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



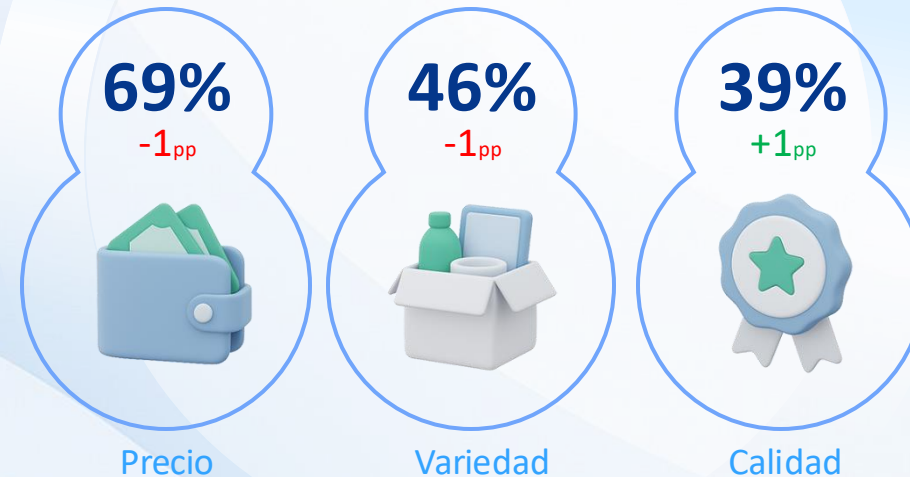
MUEBLES, DECORACIÓN Y COMPLEMENTOS: CANAL DE COMPRA Y MOTIVOS DE ELECCIÓN

Tipo de tienda elegida



(Respuesta múltiple)

Motivos de la elección



(Respuesta múltiple – máximo 3)



MUEBLES, DECORACIÓN Y COMPLEMENTOS: INTENCIÓN DE COMPRA Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES



REFORMAS: TIPO DE REFORMA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

Tipo de reforma realizada

73%

+1_{pp}



Pequeña reforma

17%

-1_{pp}



Mediana reforma
(Respuesta múltiple)

11%

0_{pp}



Gran reforma

El **33% (+2 puntos)** de los encuestados de los encuestados ha realizado reformas en el hogar



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

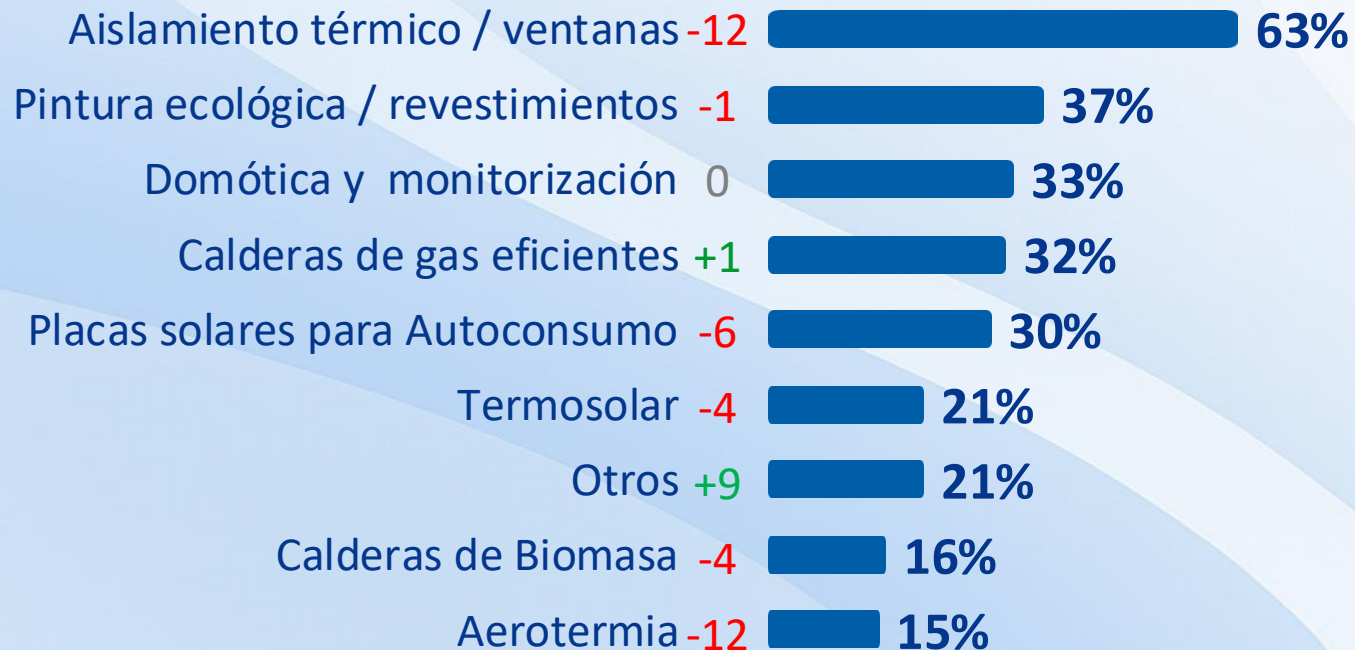


REFORMAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA: TIPO DE REFORMA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

El **35% (+6 punto)** de las reformas realizadas están relacionadas con mejoras de eficiencia energética



Var 25/24



(Respuesta múltiple)

Media
Gasto

4.334€



Var25/24

↑+13%

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



REFORMAS:

RAZONES PARA REALIZAR LA REFORMA

Razones para la reforma de mejora de la eficiencia energética

Var 25/24



(Respuesta múltiple)

¿Has realizado la reforma por...?



(Respuesta única)

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

REFORMAS: INTENCIÓN DE REFORMAR Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

Tipo de reforma planteada

69%

+2_{pp}



Pequeña reforma

23%

-1_{pp}



Mediana reforma

(Respuesta múltiple)

9%

-2_{pp}



Gran reforma

El **33% (0 puntos)** de los encuestados tiene intención de realizar reformas en el hogar



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

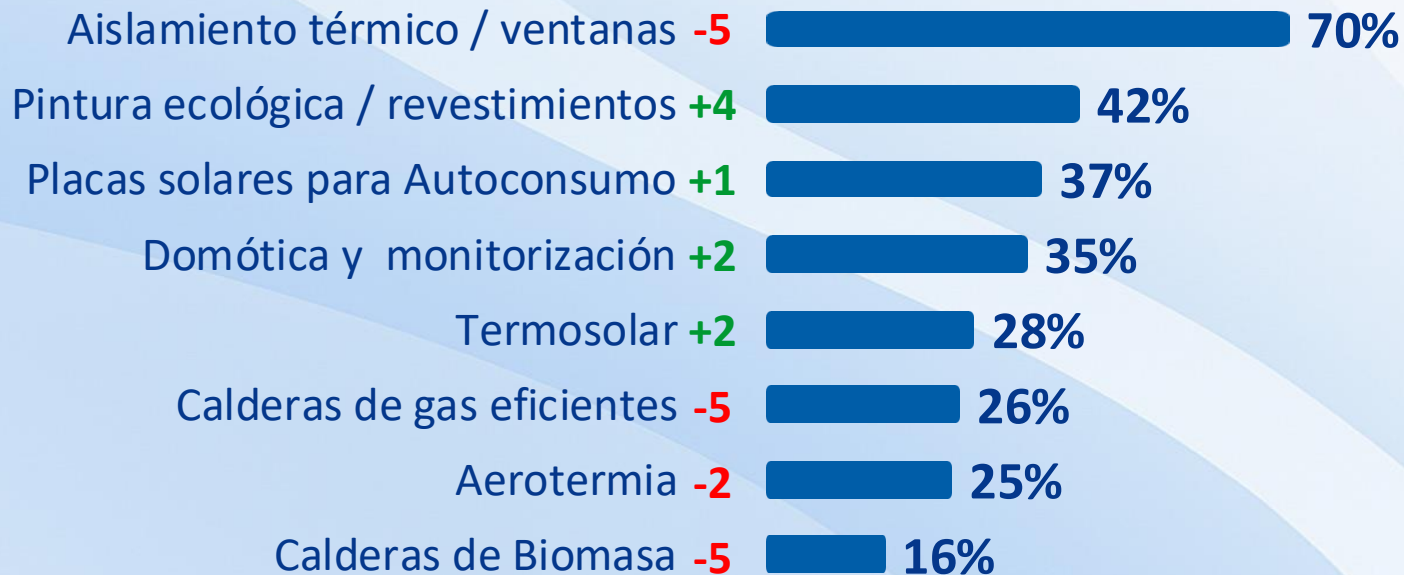


REFORMAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA: INTENCIÓN DE REFORMAR Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

El **30% (+1 punto)** de la intención de reforma está relacionado con mejoras de eficiencia energética



Var 25/24



(Respuesta múltiple)

Media
Gasto

3.748€



Var25/24

↑+24%

OBSERVATORIO
Cetelem

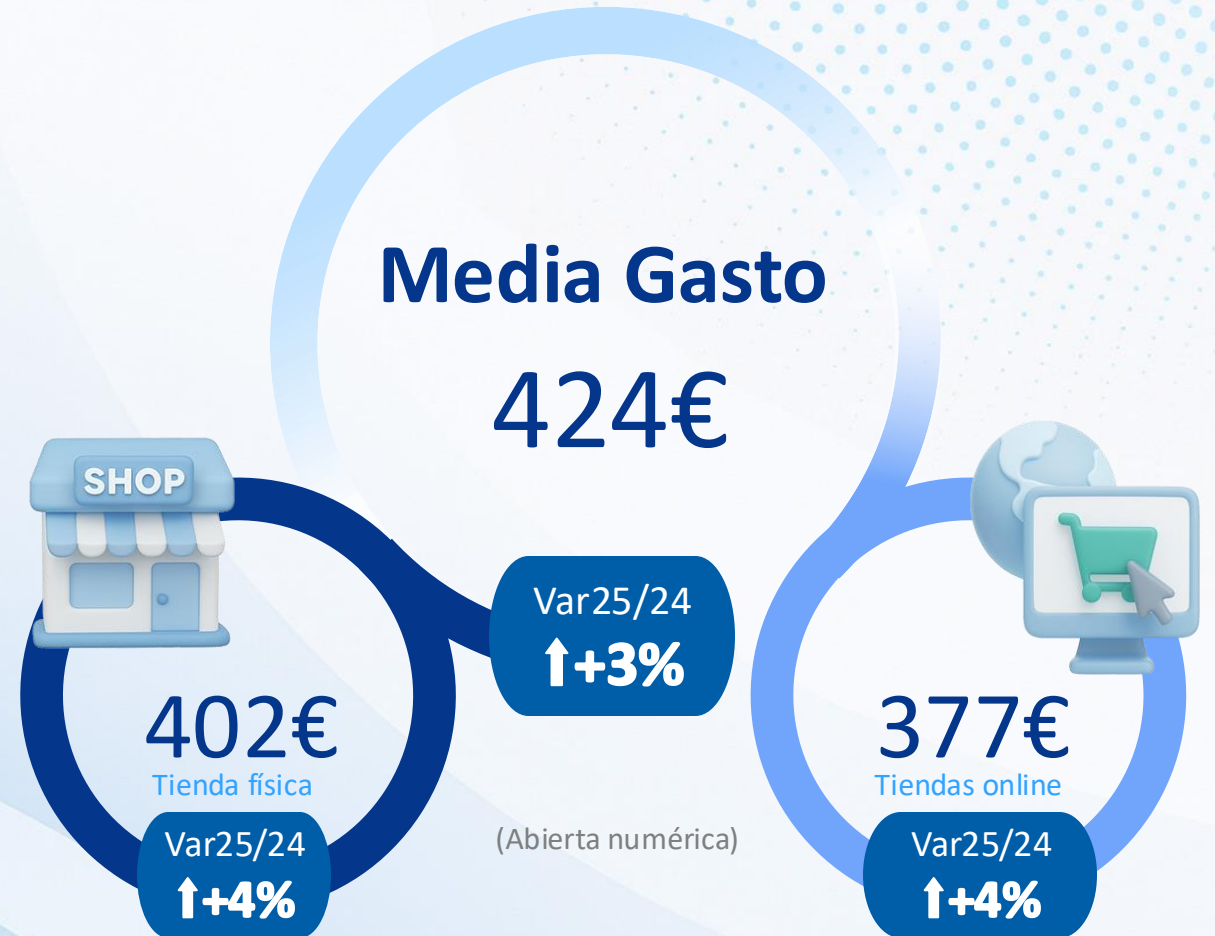
BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



DISPOSITIVOS MÓVILES: COMPRA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



El **59% (+1 punto)** de los encuestados ha comprado productos de este sector



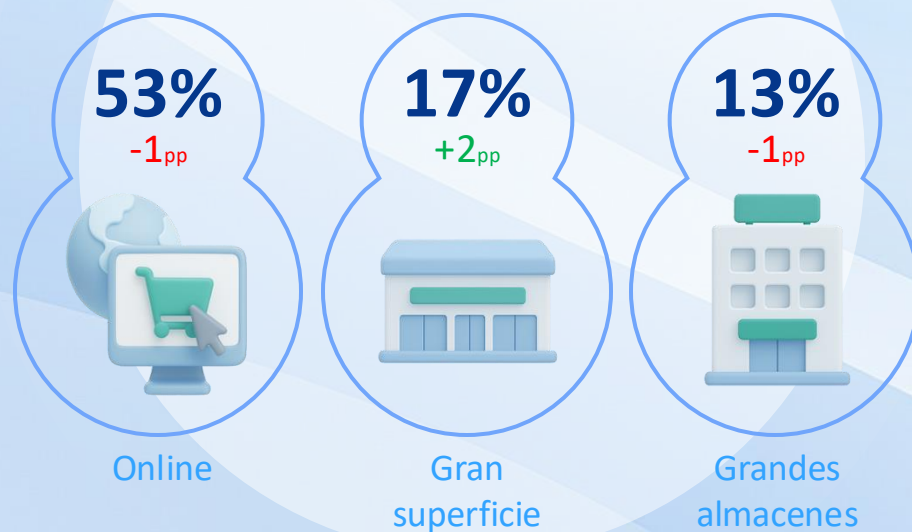
OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



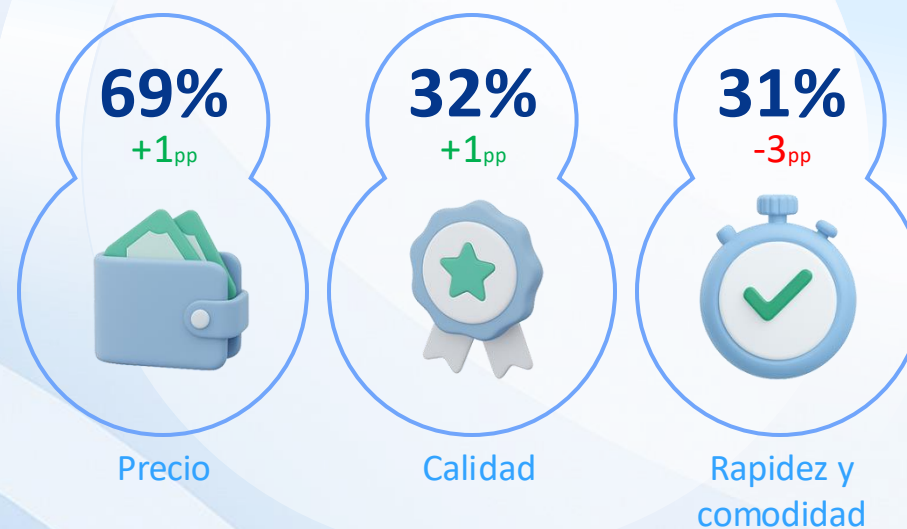
DISPOSITIVOS MÓVILES: CANAL DE COMPRA Y MOTIVOS DE ELECCIÓN

Tipo de tienda elegida



(Respuesta múltiple)

Motivos de la elección



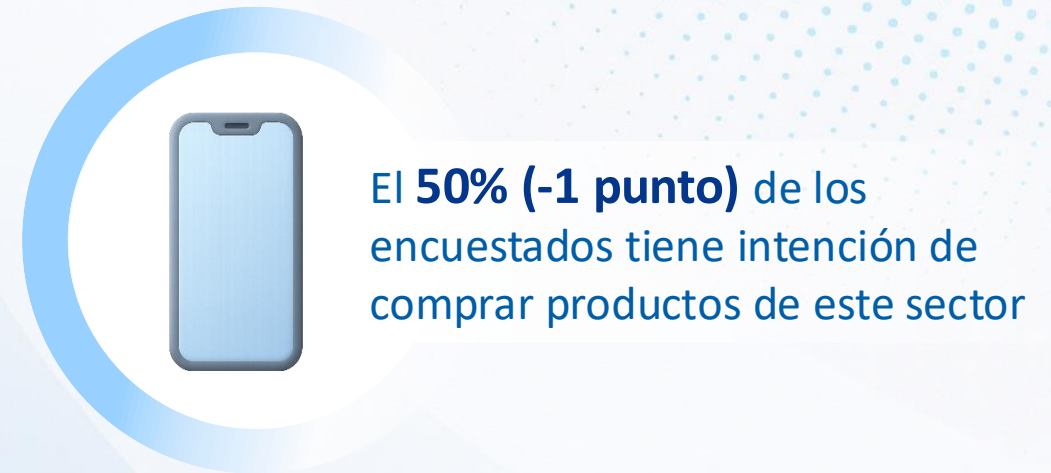
(Respuesta múltiple – máximo 3)

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



DISPOSITIVOS MÓVILES: INTENCIÓN DE COMPRA Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES



GAMING: COMPRA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



El **38% (+1 punto)** de los encuestados ha comprado productos de este sector



OBSERVATORIO
Cetelem

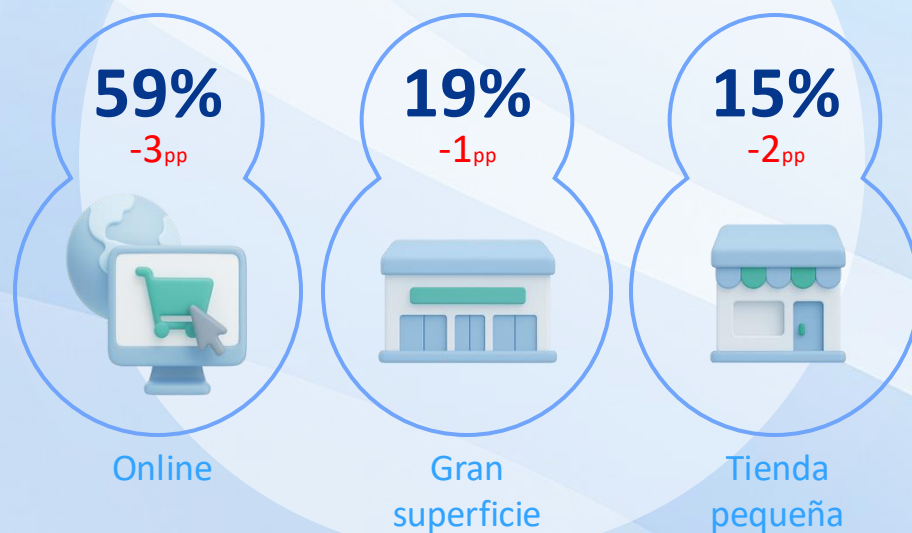
BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



GAMING:

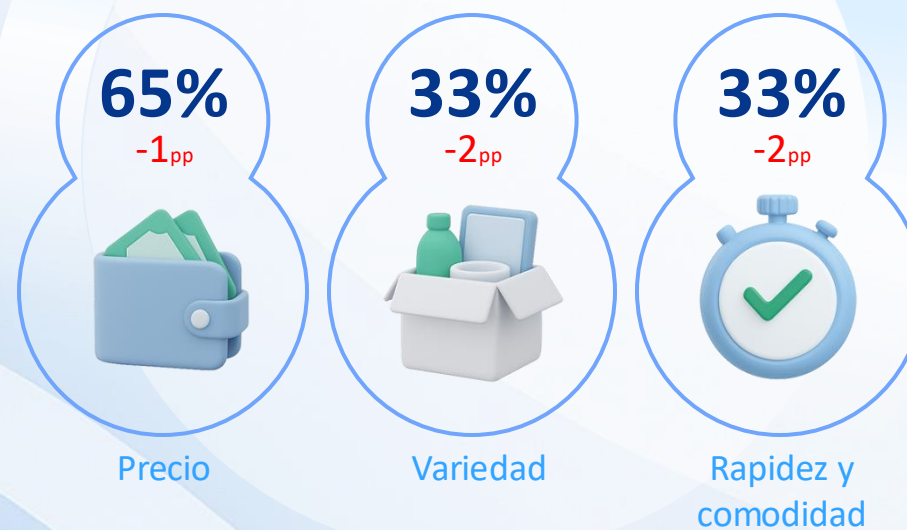
CANAL DE COMPRA Y MOTIVOS DE ELECCIÓN

Tipo de tienda elegida



(Respuesta múltiple)

Motivos de la elección



(Respuesta múltiple – máximo 3)



GAMING: INTENCIÓN DE COMPRA Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES



El **36% (-1 punto)** de los encuestados tiene intención de comprar productos de este sector



DESCANSO: COMPRA Y GASTO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES



El **40% (+2 punto)** de los encuestados ha comprado productos de este sector



OBSERVATORIO
Cetelem

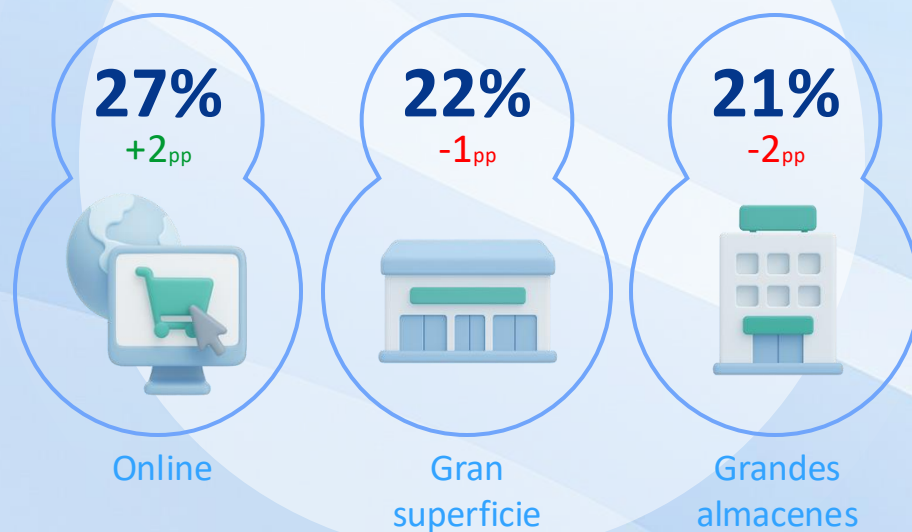
BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



DESCANSO:

CANAL DE COMPRA Y MOTIVOS DE ELECCIÓN

Tipo de tienda elegida



(Respuesta múltiple)

Motivos de la elección



(Respuesta múltiple – máximo 3)

DESCANSO: INTENCIÓN DE COMPRA Y GASTO EN LOS PRÓXIMOS 12 MESES

Media Gasto
391€



El **36% (0 puntos)** de los encuestados tiene intención de comprar productos de este sector



367€

Tienda física

Var25/24
↓-8%

Var25/24
↓-10%

(Abierta numérica)



253€

Tiendas online

Var25/24
↓-24%

OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE





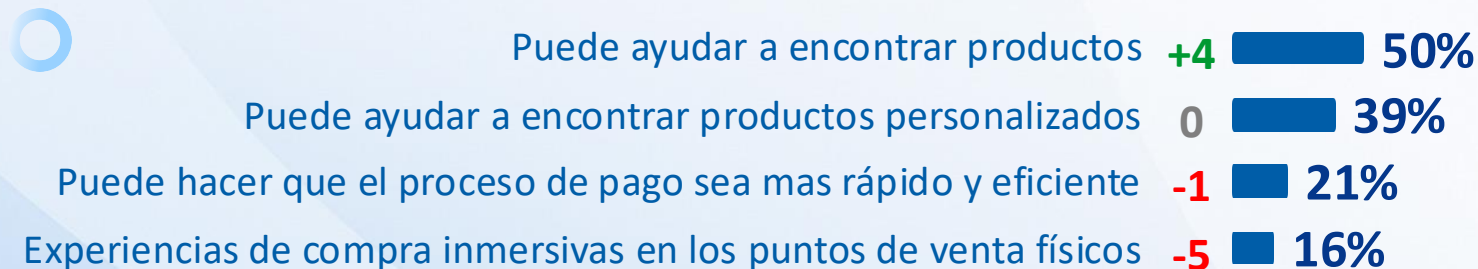
INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS COMPRAS

OBSERVATORIO
Cetelem

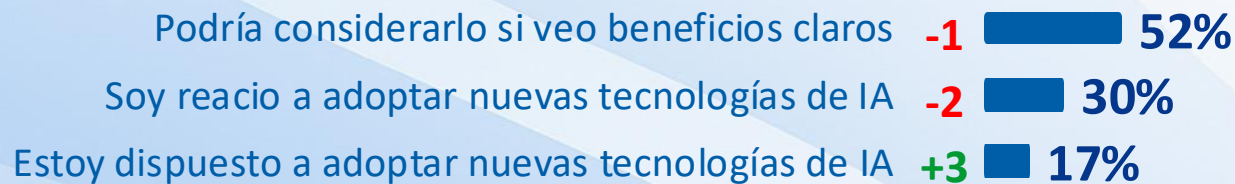
 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE

IMPACTO E IMPLANTACIÓN DE LA IA EN EL PROCESO DE COMPRA

¿Cómo crees que la inteligencia artificial puede influir en tu experiencia de compra (online y física)?



¿Estarías dispuesto a implementar la IA (inteligencia artificial) en tus compras?



¿Estarías dispuesto a implementar la IA (inteligencia artificial) en tus compras (online y física)?

+ Herramientas



OBSERVATORIO
Cetelem

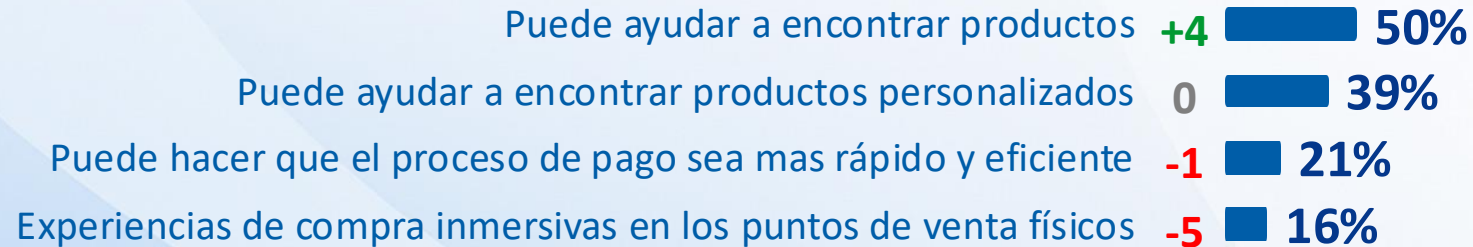
BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

IMPACTO E IMPLANTACIÓN DE LA IA EN EL PROCESO DE COMPRA

¿Cómo crees que la inteligencia artificial puede influir en tu experiencia de compra (online y física)?

Var 25/24

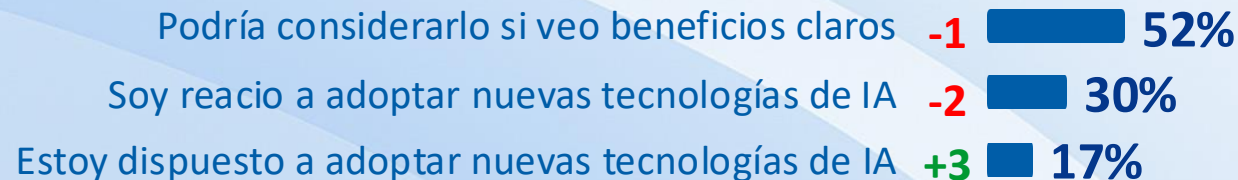
(Respuesta múltiple)



¿Estarías dispuesto a implementar la IA (inteligencia artificial) en tus compras?

Var 25/24

(Respuesta única)



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

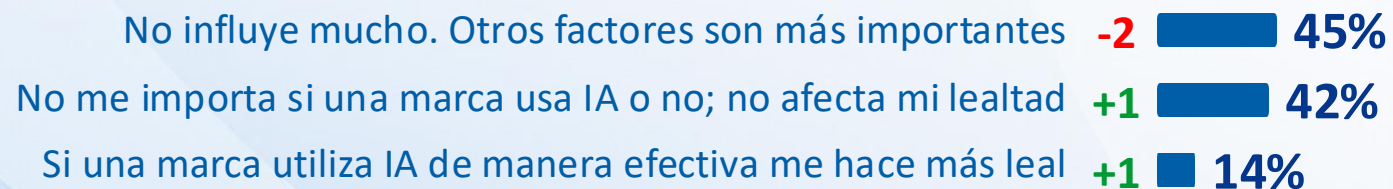


OFERTAS DE LAS EMPRESAS BASADAS EN LA IA

¿La implementación de IA por parte de una marca influye en tu lealtad hacia ella?

Var 25/24

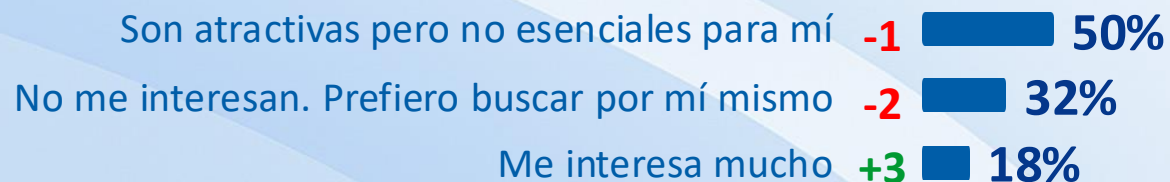
(Respuesta única)



¿Cuál es tu opinión sobre las ofertas basadas en IA?

Var 25/24

(Respuesta única)



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

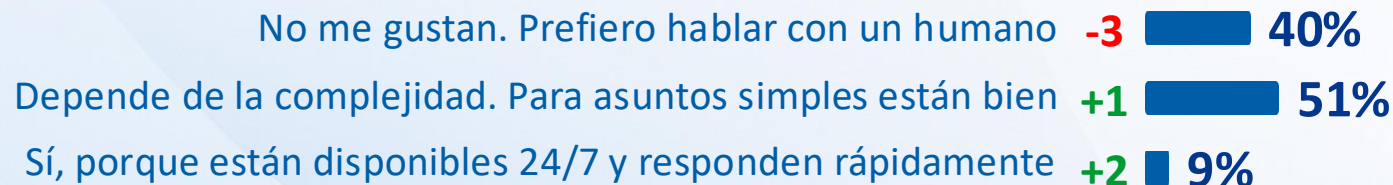


CHATBOX Y CONFIANZA EN LAS DECISIONES BASADAS EN IA

¿Prefieres interactuar con chatbots impulsados por IA para resolver consultas de servicio al cliente?

Var 25/24

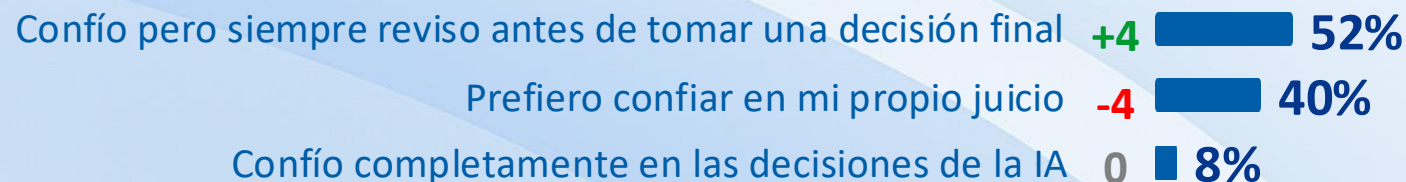
(Respuesta única)



¿Hasta qué punto confías en las decisiones y sugerencias proporcionadas por sistemas de IA?

Var 25/24

(Respuesta única)



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

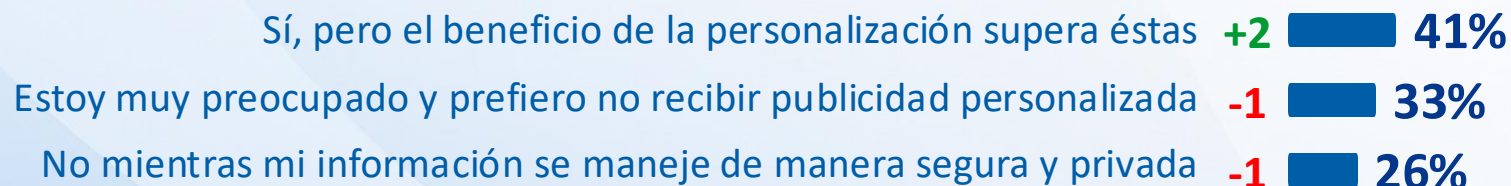


PREOCUPACIONES SOBRE EL IMPACTO DE LA IA

¿Tienes preocupaciones sobre cómo se utilizan tus datos para personalizar la publicidad con IA?

Var 25/24

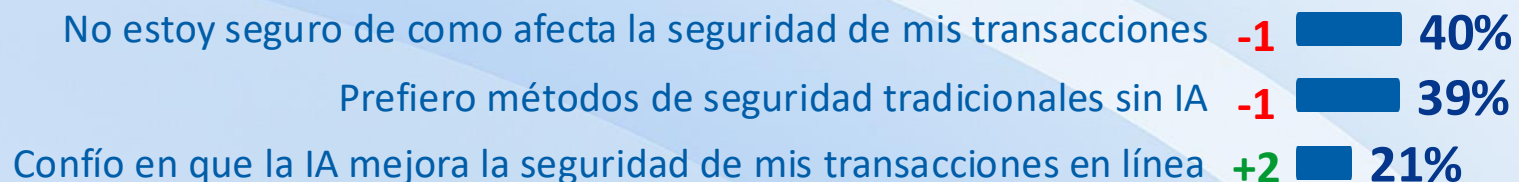
(Respuesta única)



¿Cuál es tu opinión acerca de la IA en la seguridad de sus transacciones online?

Var 25/24

(Respuesta única)



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

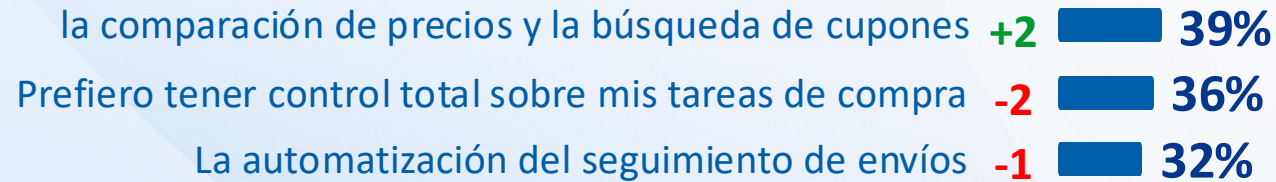


PERCEPCIÓN SOBRE EL FUTURO DE LA IA

¿Qué tareas relacionadas con el consumo te gustaría ver automatizadas por la IA en el futuro?

Var 25/24

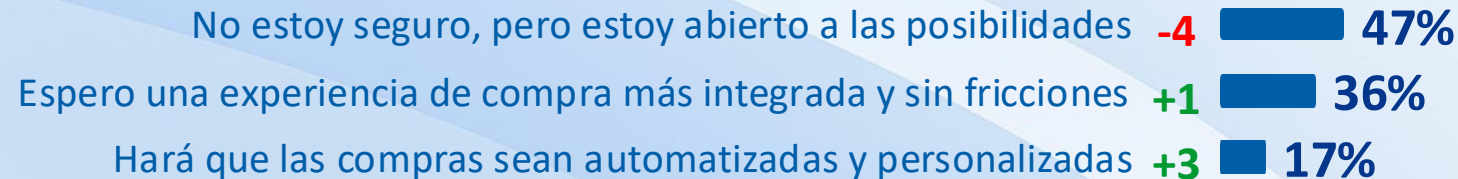
(Respuesta múltiple)



¿Cómo imaginas que la IA cambiará tu forma de consumo en los próximos 5 años?

Var 25/24

(Respuesta única)



OBSERVATORIO
Cetelem

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



CONCLUSIONES

MAS INFORMACIÓN:

www.elobservatoriocetelem.es



OBSERVATORIO
Cetelem

 **BNP PARIBAS**
PERSONAL FINANCE