

LA IA EN EL PROCESO DE COMPRA DEL CONSUMIDOR ESPAÑOL

Cómo la inteligencia artificial influye en las decisiones de compra del consumidor español

SEPTIEMBRE 2026

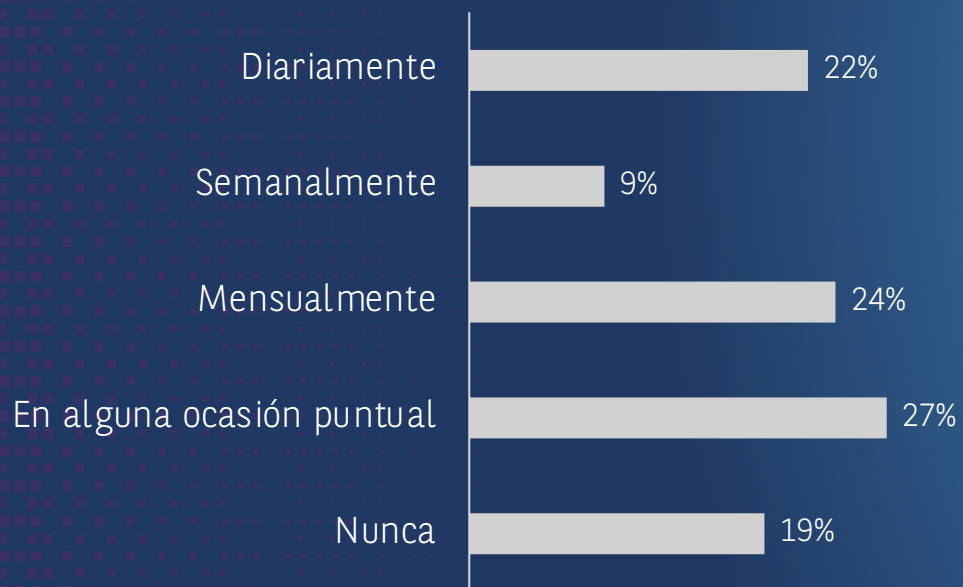


OBSERVATORIO
Cetelem

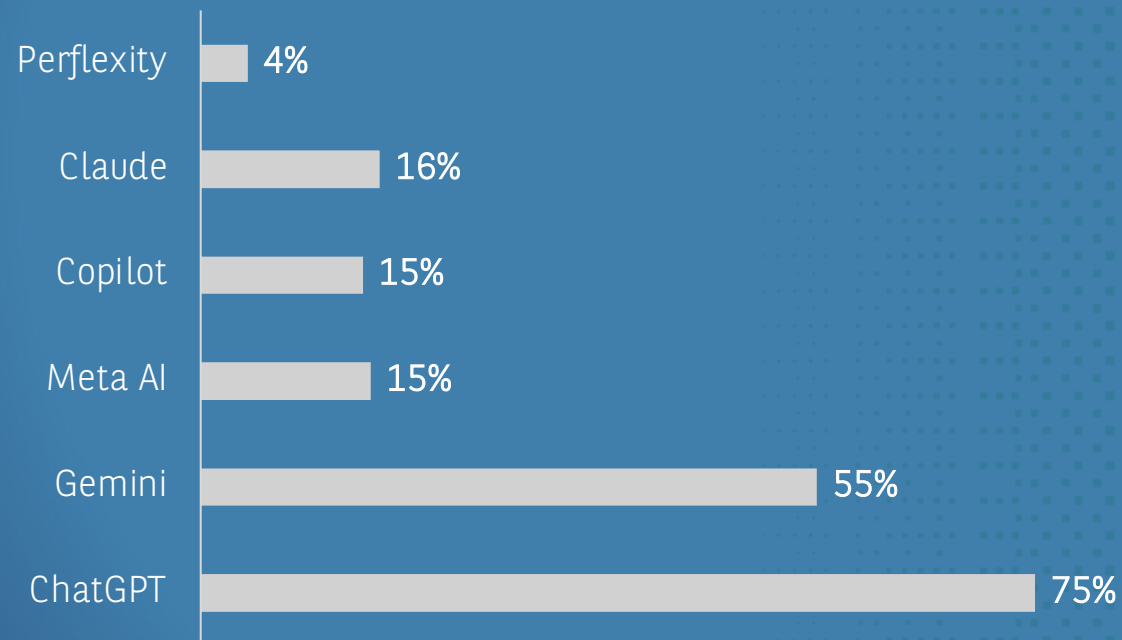
BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

PENETRACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA IA

¿Has utilizado alguna herramienta de IA generativa en los últimos 12 meses?

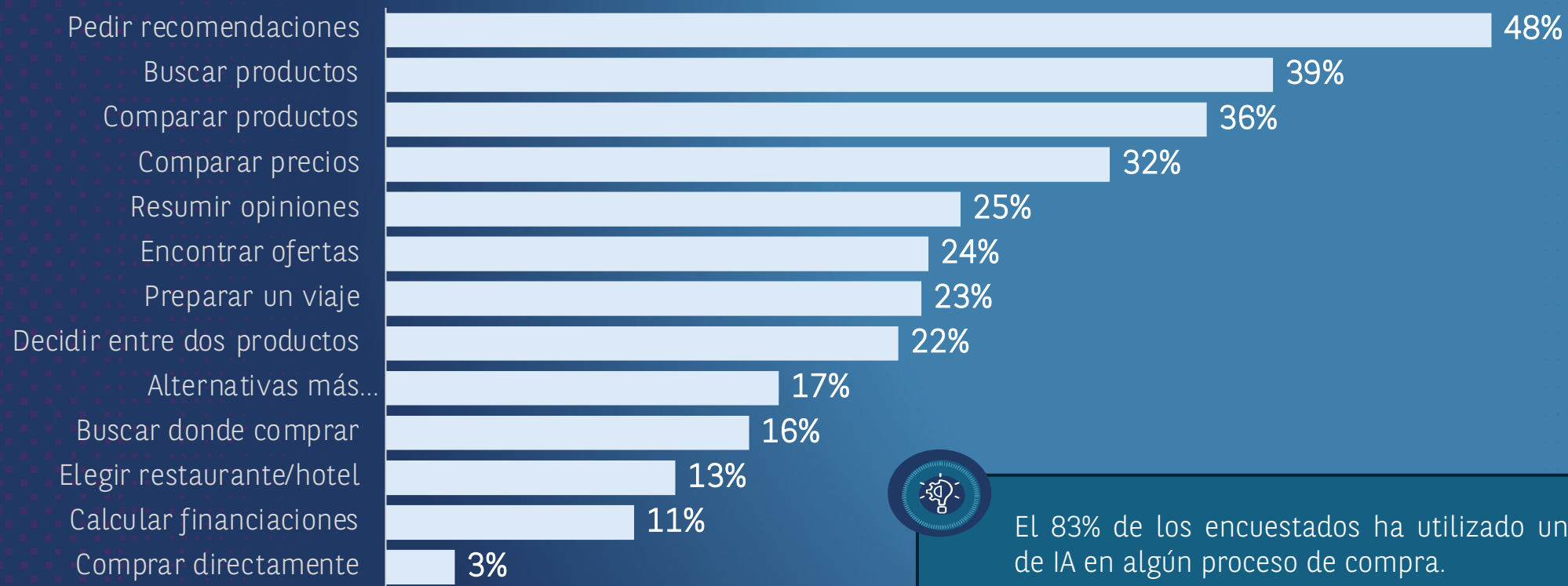


¿Qué herramientas de IA utilizas a la hora de consultar antes de hacer alguna compra?



PENETRACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA IA

¿Para qué has utilizado una IA durante algún proceso de compra en los últimos 12 meses?



El 83% de los encuestados ha utilizado una herramienta de IA en algún proceso de compra.

COMPRAS A TRAVÉS DE LA IA

¿Qué has comprado gracias a una recomendación de IA?



Tecnología
39%



Viajes
29%



Belleza
20%



Moda
19%



Electro.
17%



Deportes
14%



Ocio
18%



Aliment.
18%



Auto
9%



Prod.Fin
7%



Seguros
7%



Muebles
8%

COMPRAS A TRAVÉS DE LA IA

¿Qué has comprado gracias a una recomendación de IA?

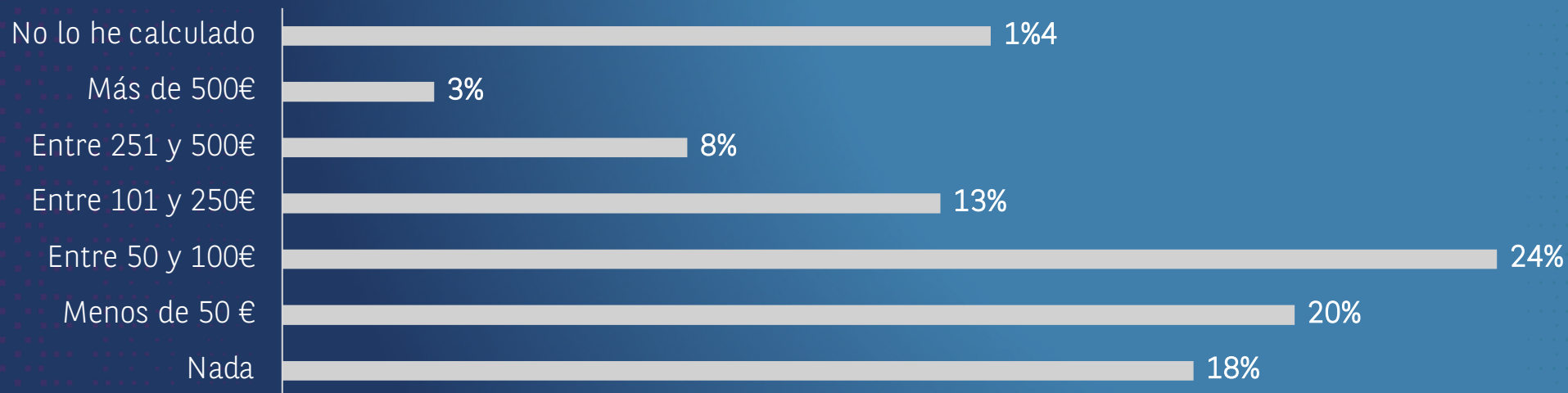


La mitad de los españoles encuestados afirman que han comprado alguna vez un producto que inicialmente no tenía previsto comprar tras la recomendación de una herramienta de Inteligencia Artificial.



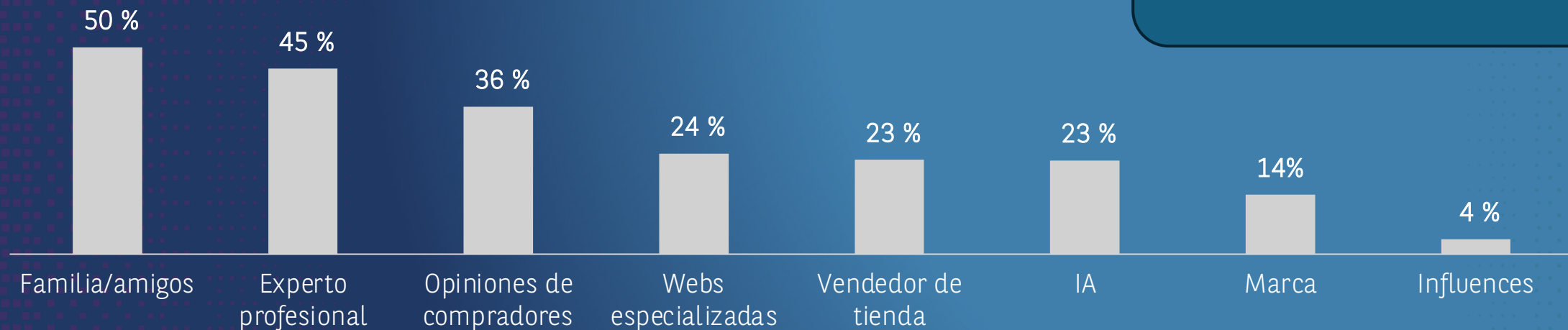
El 54% de los consumidores considera que la IA los ha llevado a elegir un producto mas caro porque consideraba que tenía mejor relación calidad/precio

¿Cuánto estimas que has ahorrado gracias a recomendaciones o comparaciones realizadas mediante IA durante los últimos 12 meses?



FUENTE DE CONFIANZA

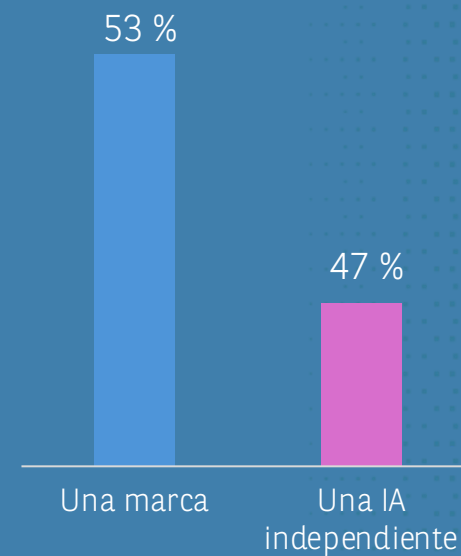
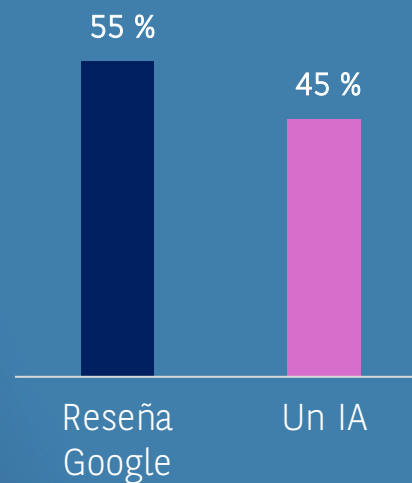
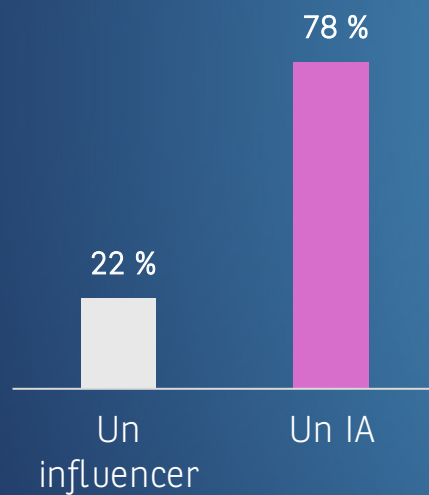
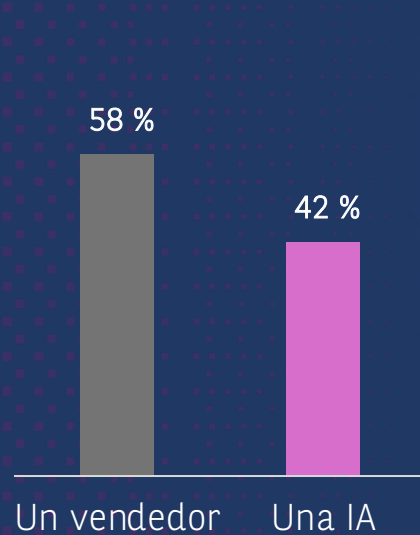
Para decidir qué producto comprar, ¿en quién confiarías MÁS?



Un 23% declara que confiaría más en la IA, destacando 13 puntos por encima de la media los consumidores con edades entre los 35 y 39 años.

IA vs ...

¿De quién te fiarías más para elegir un producto o servicio?



PRESCRIPCIÓN, DELEGACIÓN Y LA IA AGÉNTICA

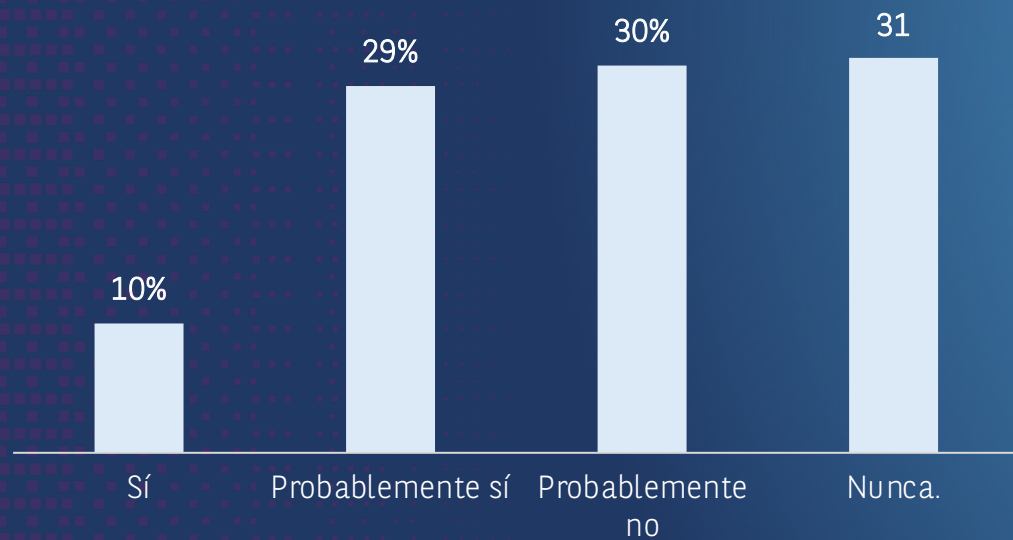
¿Qué estarías dispuesto a permitir que hiciera una IA por ti?



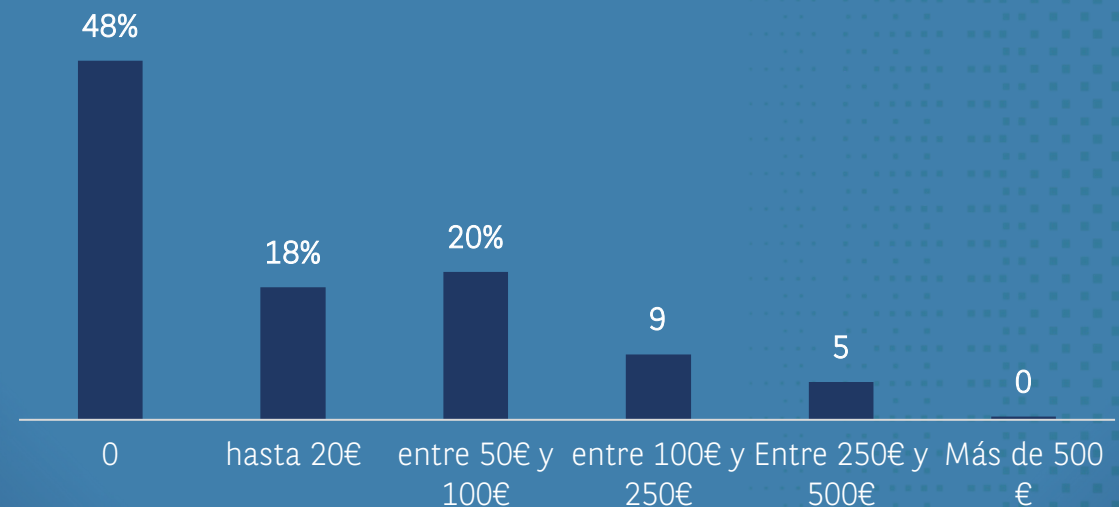
El resto de las opciones como realizar reservas o compras muestran porcentajes muy inferiores y por debajo del 15%.

PRESCRIPCIÓN, DELEGACIÓN Y LA IA AGÉNTICA

Imagina una IA que conoce tus gustos, necesidades y presupuesto, ¿Permitirías que comprase automáticamente por ti cuando detectara una buena oportunidad?

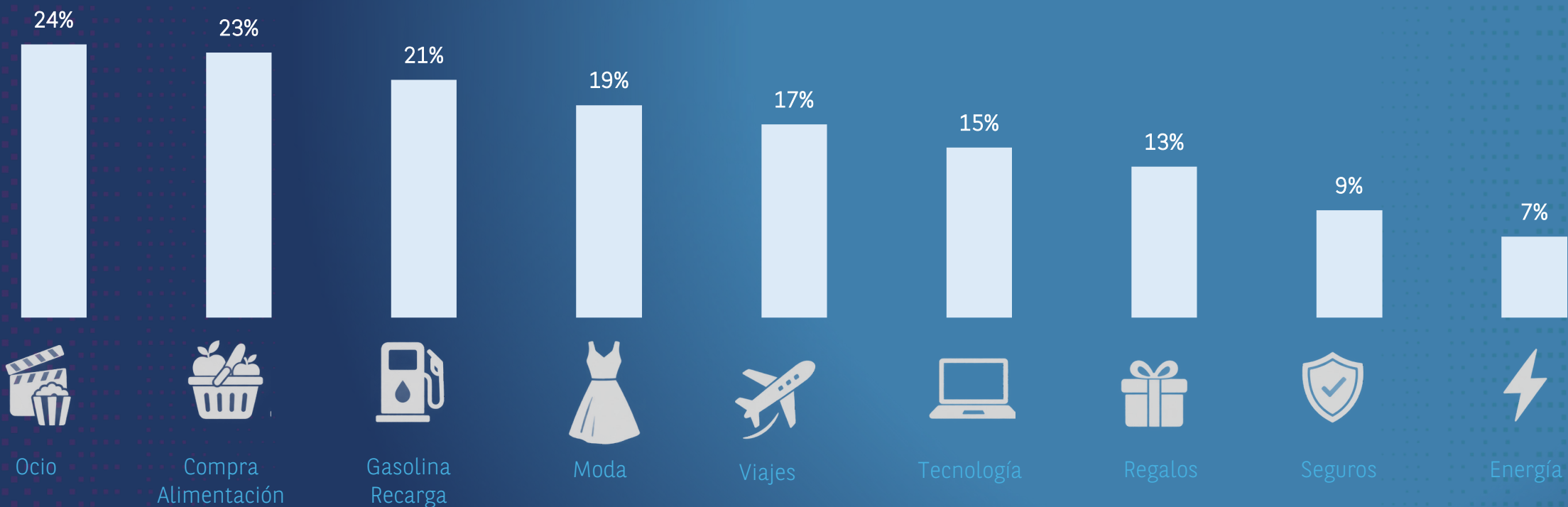


¿Qué cantidad máxima permitirías gastar autónomamente a una IA sin pedirte autorización?

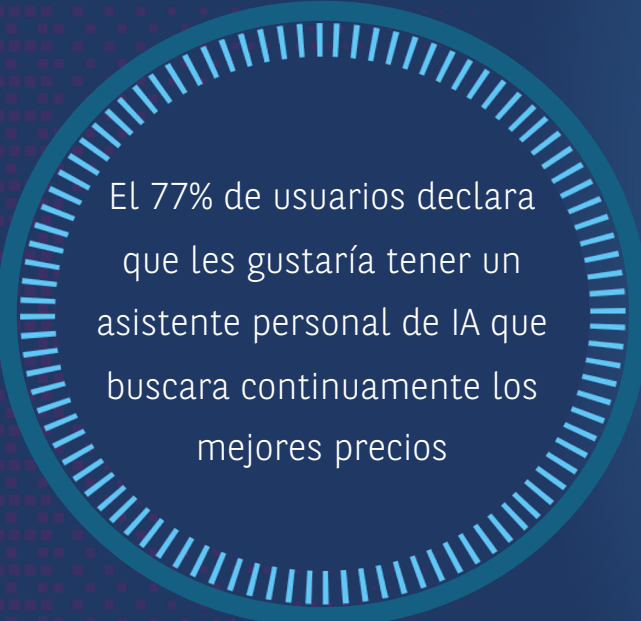


PRESCRIPCIÓN, DELEGACIÓN Y LA IA AGÉNTICA

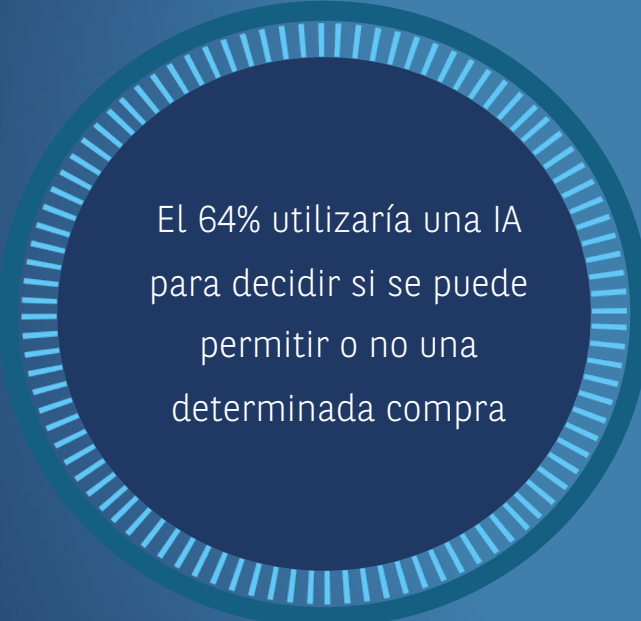
¿En cuáles de los siguientes productos/servicios lo permitirías?



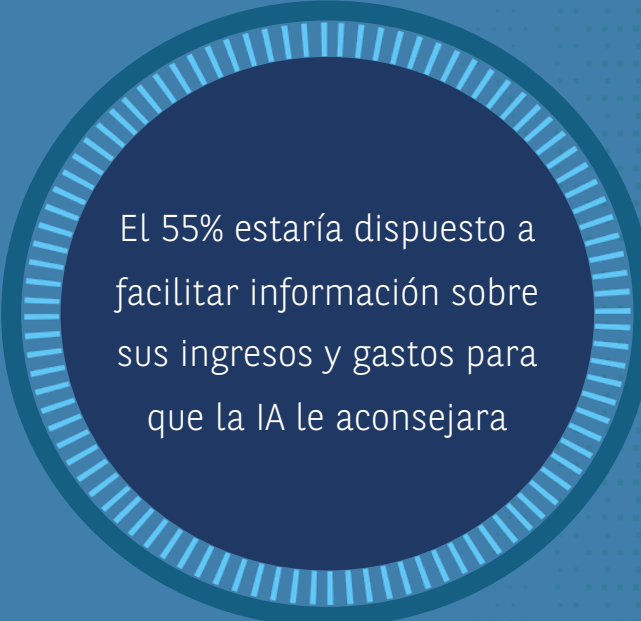
EL TEMA FINANCIERO Y LA PRIVACIDAD



El 77% de usuarios declara que les gustaría tener un asistente personal de IA que buscara continuamente los mejores precios

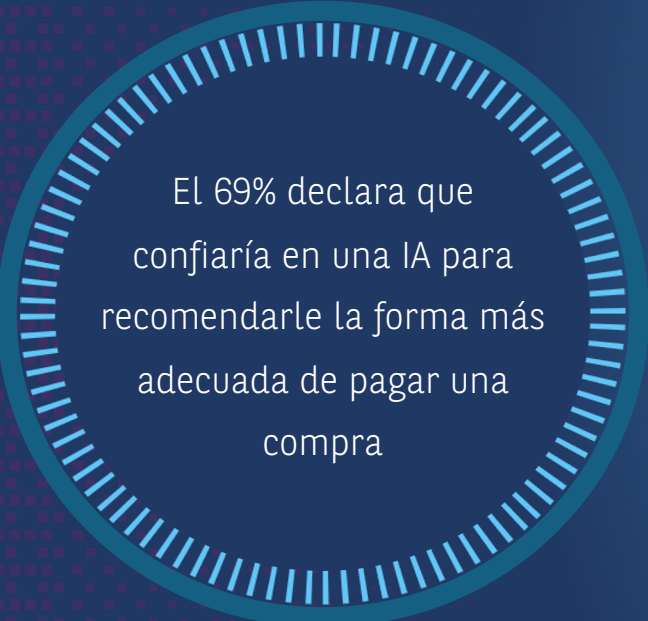


El 64% utilizaría una IA para decidir si se puede permitir o no una determinada compra



El 55% estaría dispuesto a facilitar información sobre sus ingresos y gastos para que la IA le aconsejara

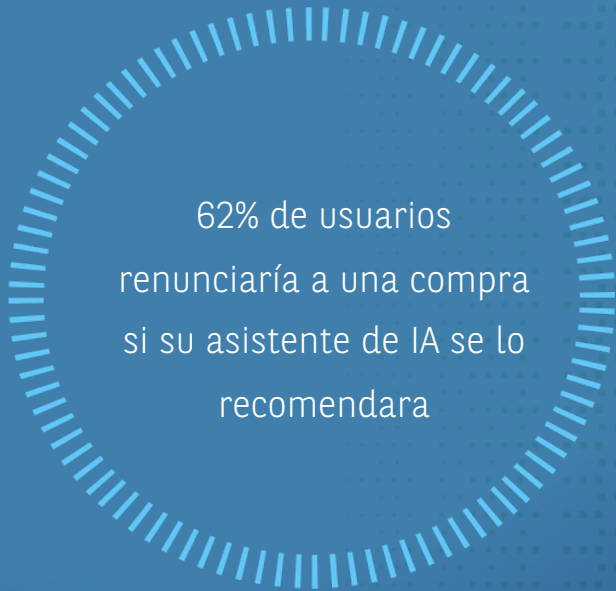
EL TEMA FINANCIERO Y LA PRIVACIDAD



El 69% declara que confiaría en una IA para recomendarle la forma más adecuada de pagar una compra



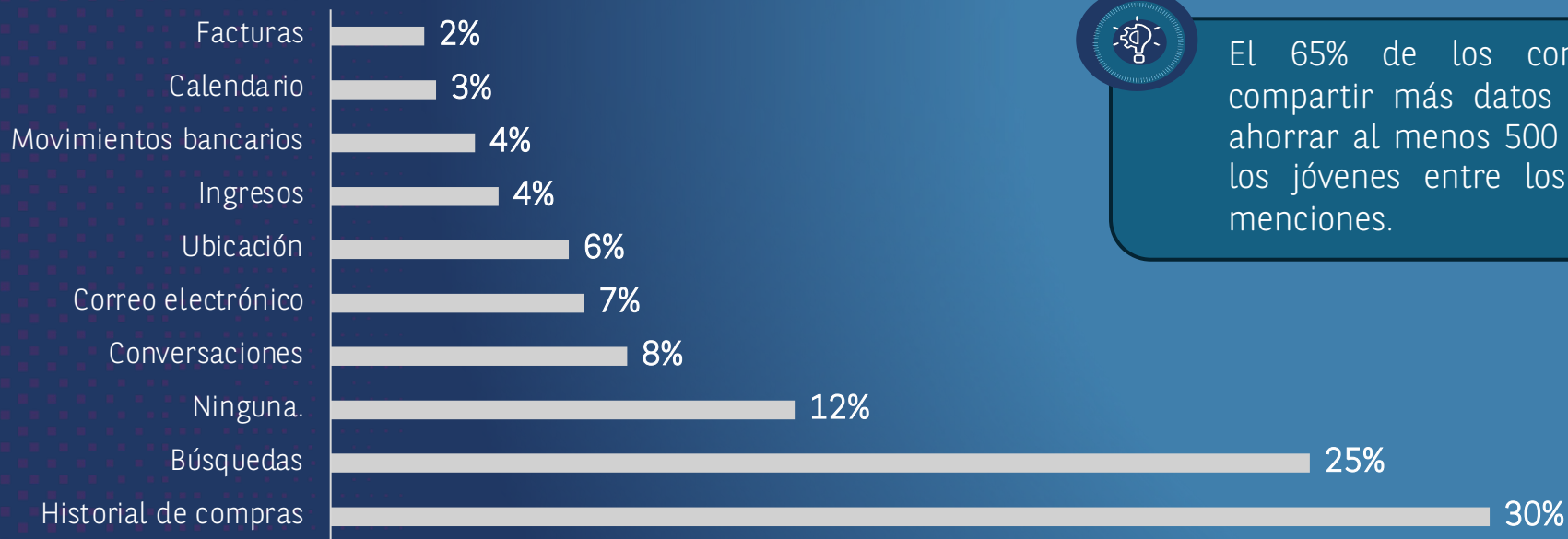
7 de cada 10 usuarios aceptaría que una IA le avisara de que no puede realizar una compra si compromete excesivamente su presupuesto



62% de usuarios renunciaría a una compra si su asistente de IA se lo recomendará

EL TEMA FINANCIERO Y LA PRIVACIDAD

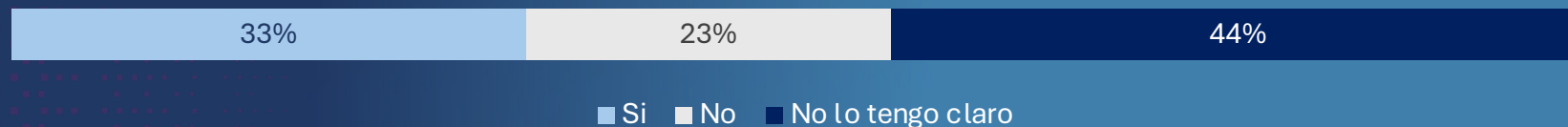
Para recibir recomendaciones realmente personalizadas, ¿qué información permitirías analizar a una IA?"



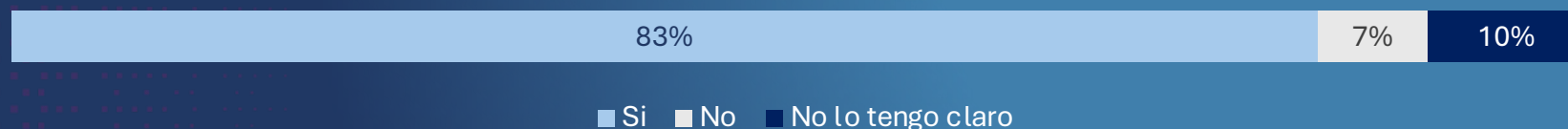
El 65% de los consumidores consideraría aceptar compartir más datos personales si la IA te permitiera ahorrar al menos 500 € al año, , destacando claramente los jóvenes entre los 25 y 29 años con un 72% de menciones.

EL TEMA FINANCIERO Y LA PRIVACIDAD

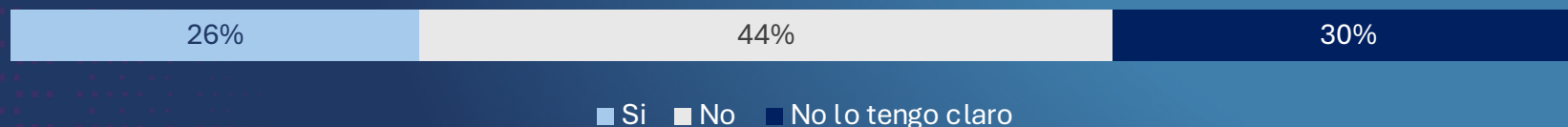
¿Crees que una IA recomienda siempre lo que más te conviene sin favorecer marcas que hayan pagado por aparecer?



¿Debería indicarse claramente cuándo una recomendación de IA está patrocinada?

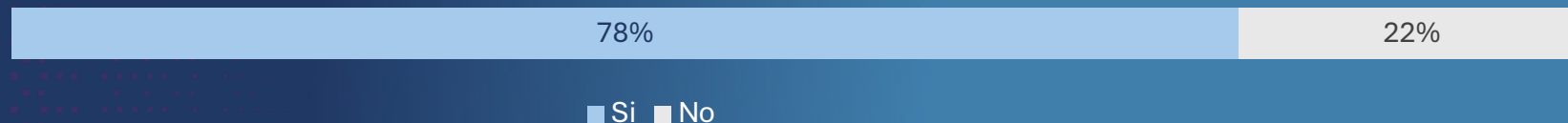


¿Comprarías un producto recomendado por una IA si supieras que la marca ha pagado para aparecer?

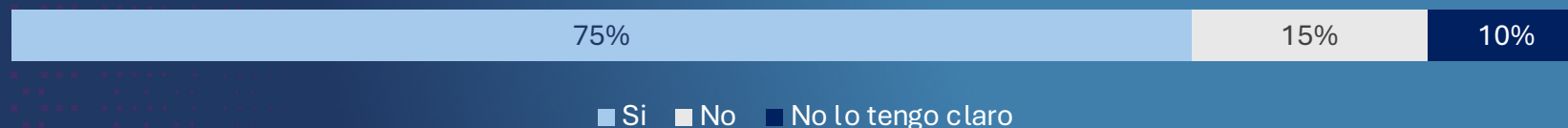


EL TEMA FINANCIERO Y LA PRIVACIDAD

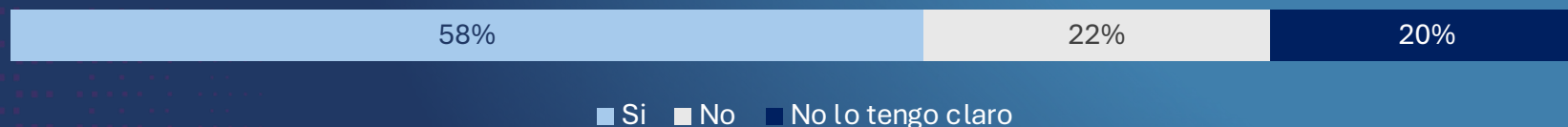
¿Te preocupa que las empresas utilicen IA para saber cuánto estás dispuesto a pagar?



¿Considerarías injusto que dos consumidores recibieran precios diferentes calculados mediante IA según su perfil?



Imagina que una inteligencia artificial conociera perfectamente tus gustos, necesidades, situación económica y hábitos de consumo. ¿Preferirías seguir buscando y comparando tú mismo o delegarías totalmente en la IA?



CONCLUSIONES

MAS INFORMACIÓN:



www.elobservatoriocetelem.es



www.linkedin.com/showcase/observatorio-cetelem



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

OBSERVATORIO
Cetelem

