

¿Cómo ha evolucionado el e-shopper en España?

VII ESTUDIO CONFIANZA ONLINE Y SHOWROOMPRIVE

La Confianza a través de las compras online

Coincidiendo con el Día Mundial del Consumidor, os presentamos el VII Estudio sobre la Confianza de los españoles en las compras de moda online. Los datos reflejan de nuevo una estabilidad a la alza, ya registrada en años anteriores, y sigue siendo el resultado de los efectos post pandemia que han favorecido al incremento del volumen de compras digitales en España. 7 de cada 10 encuestados ha efectuado más transacciones online durante 2021 que en 2020.

Perfil del e-shopper

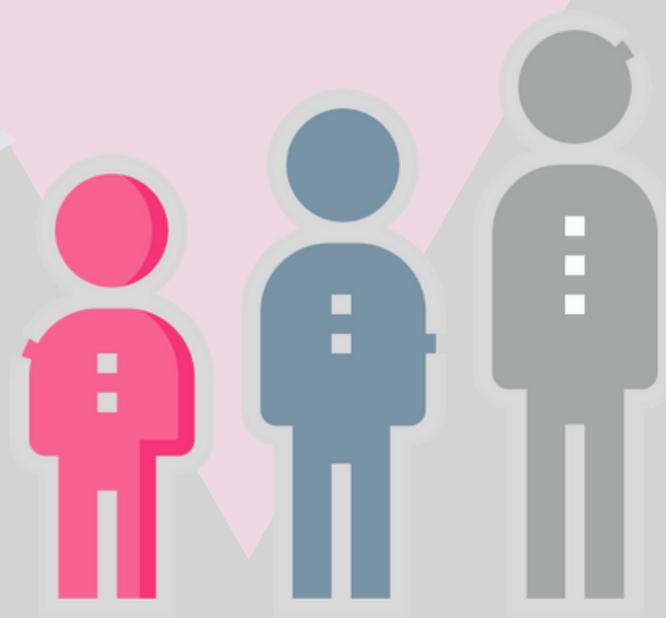


**Comunidad
Autónoma**

Madrid
Andalucía
Cataluña

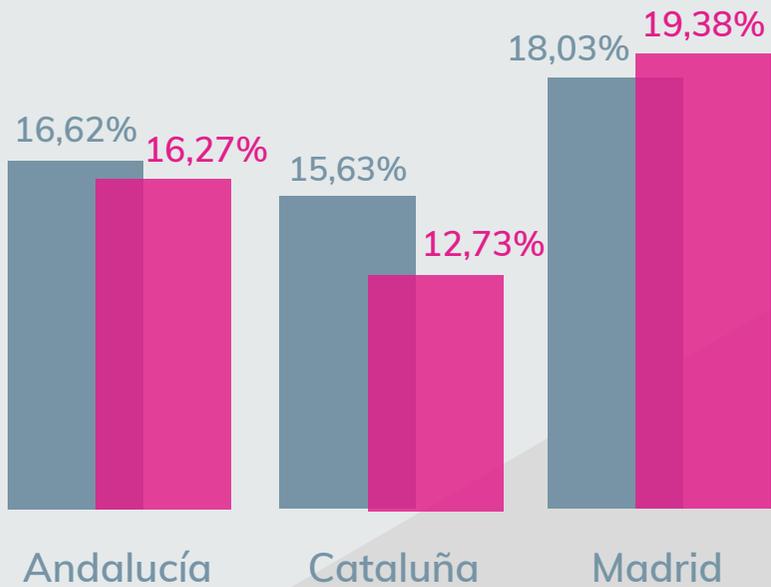
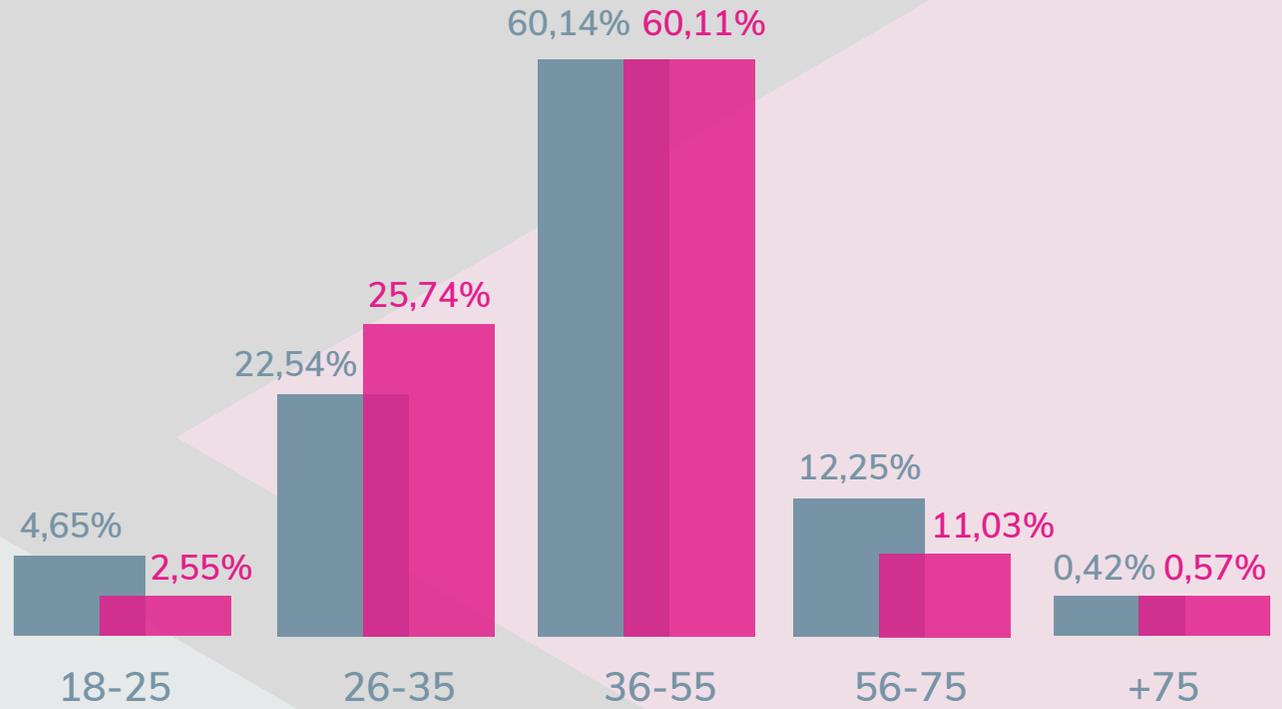
Edad

36-55 años



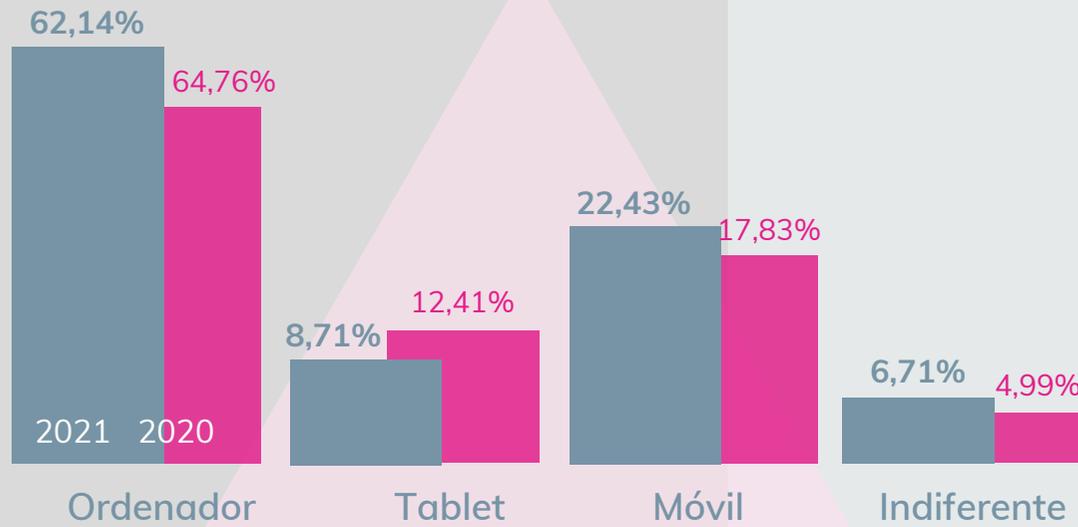
Edad

2020
2021



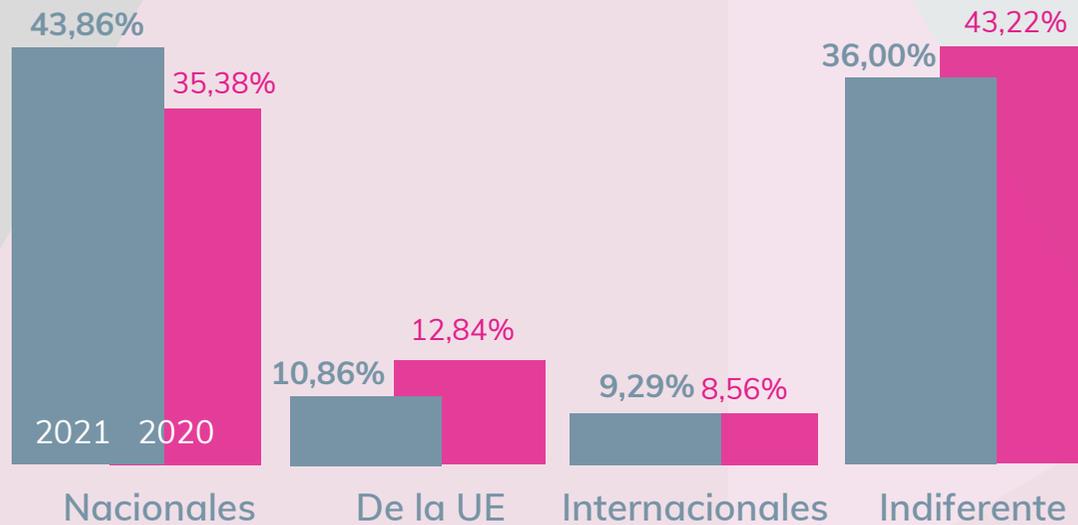
Comunidad Autónoma

¿Desde que dispositivos sueles comprar?

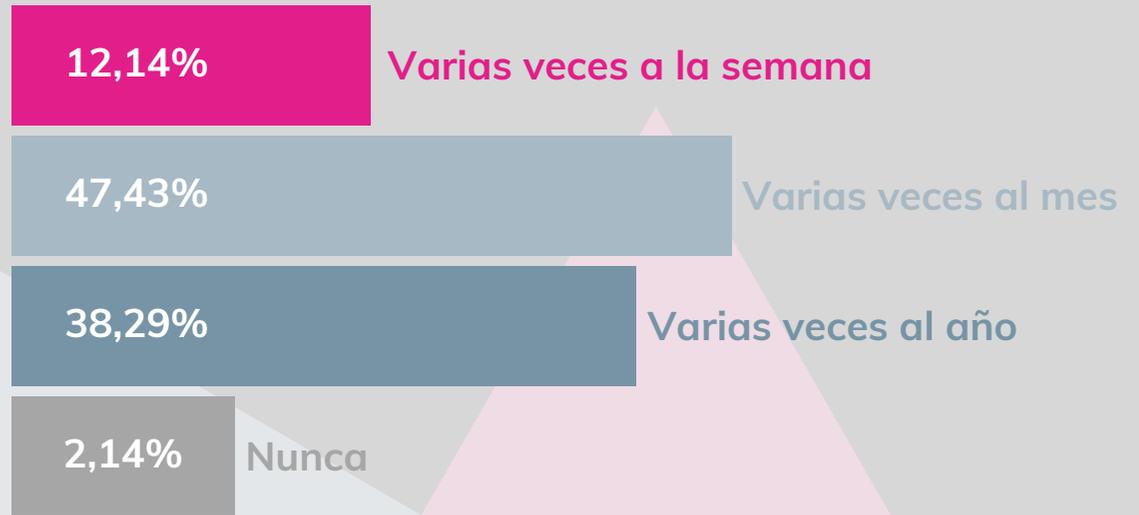


2021
2020

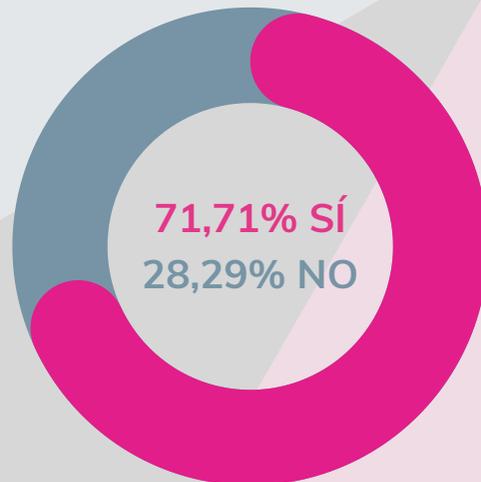
¿En qué tipo de páginas web compras?



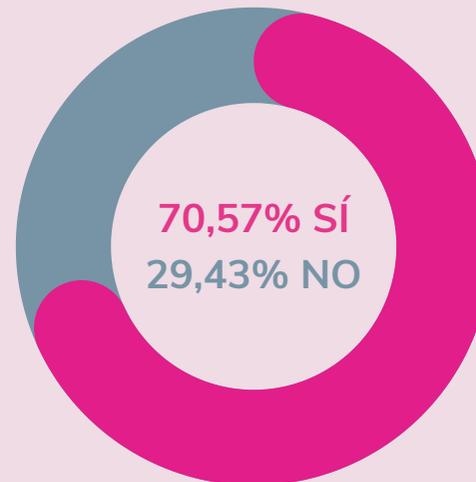
¿Con qué frecuencia realizas compras online?



¿Realizaste más compras online en 2021 que en 2020?



¿Crees que debido al Covid-19 has comprado más online?



¿Cuál es tu ticket medio de compra?

32,71%



Menos de 50 €

47,43%



Entre 50 y 100 €

12,57%



Entre 100 y 200 €

7,29%



Más de 200 €

¿Cuál es tu gasto medio anual?

26,86%



Entre 100 y 300 €

36,00%



Entre 300 y 600 €

23,00%



Entre 600 y 1.000 €

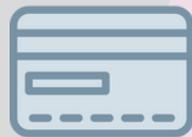
14,14%



Más de 1.000 €

¿En qué medio de pago confías más?

37,43%



Tarjeta de crédito o débito

52,14%



Sistemas como Paypal

5,57%



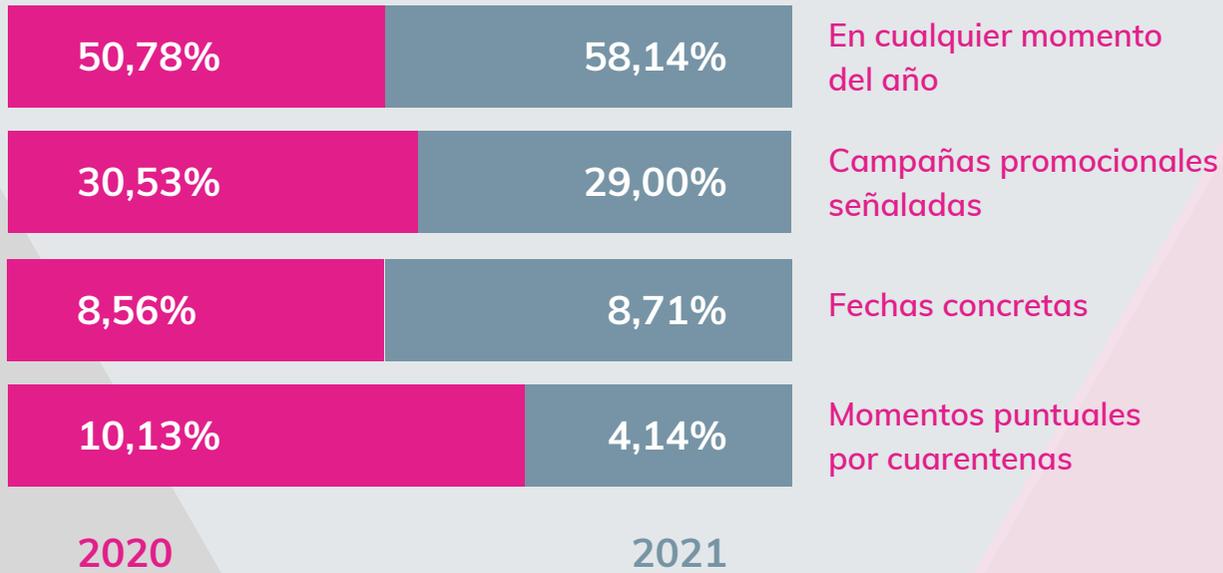
Contrarreembolso

2,71%

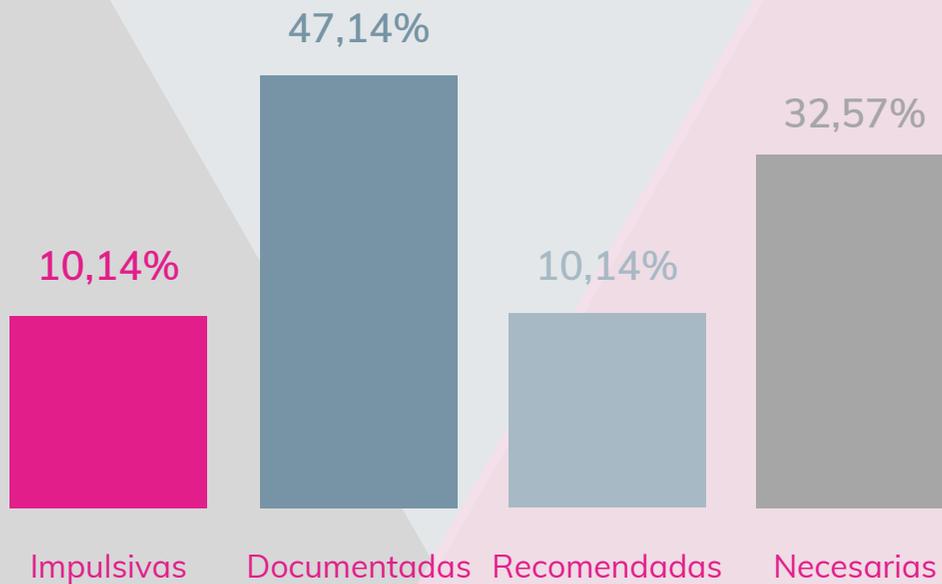


Transferencia

¿En qué ocasiones compras más online?



¿Cómo son tus compras?



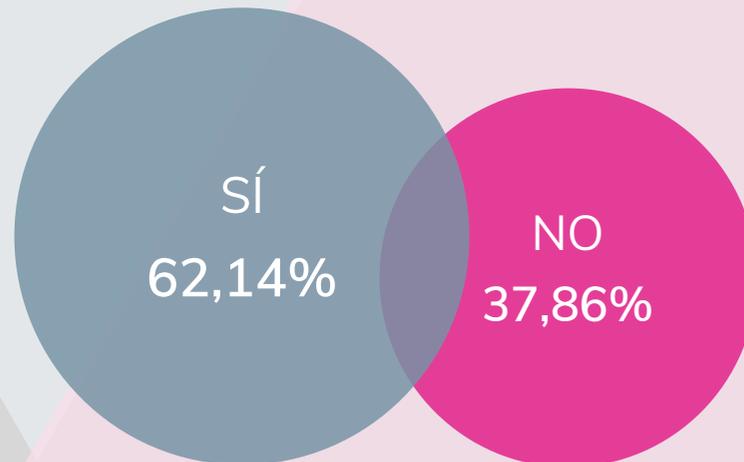
¿Cómo te definirías?



Fiel y recurrente

Infidel y atrevido

¿El *metaverso* formará parte de nuestras vidas?



SÍ
62,14%

NO
37,86%

¿Qué valoras más cuando compras online?

46,57%



La flexibilidad del ecommerce (24/7 y sin colas)

62,14%



Poder conseguir el mejor precio

36,71%



La fiabilidad del site

19,00%



El acceso a productos internacionales

35,71%



El acceso a productos exclusivos

20,14%



La experiencia de compra

41,86%



La rapidez en la entrega del producto

39,29%



Las devoluciones gratuitas

9,71%



La seguridad frente al covid

¿Y cuándo compras moda?

29,14%



Marca

50,29%



La calidad del producto

55,71%



Gastos de envío gratuitos

30,14%



Poder recoger en tienda física y/o puntos de recogida

46,14%



Facilidad para realizar devoluciones

13,29%



Posibilidad de adquirir tallas especiales

23,86%



Disponibilidad de nuevos productos

10,00%



La seguridad frente al covid

44,00%



Poder conseguir mejores precios

¿Qué productos de moda has comprado más?

77,43%



Ropa

58,71%



Calzado

20,86%



Bolsos

20,14%



Moda infantil

16,14%



Bisutería y/o joyas

10,43%



Gafas de sol

9,86%



Relojes

¿Y qué tipo de artículos?

63,00%



Tiendas multimarcas / generalistas (El Corte Inglés, Zalando...)

61,00%



Grandes marcas o de consumo (Zara, H&M, Mango...)

24,43%



Webs de venta privada/ outlet online (Showroomprive.es)

17,57%



Pequeñas firmas o diseñadores emergentes

4,86%



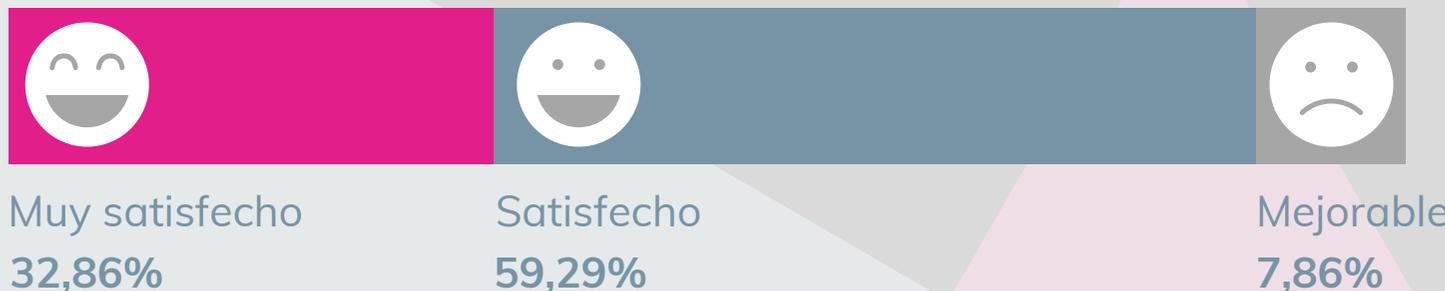
Marcas de lujo (Gucci, Loewe...)

7,71%



Segunda mano

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los plazos de entrega?



61,29%



Envío gratuito

25,71%



Entrega rápida

4,14%



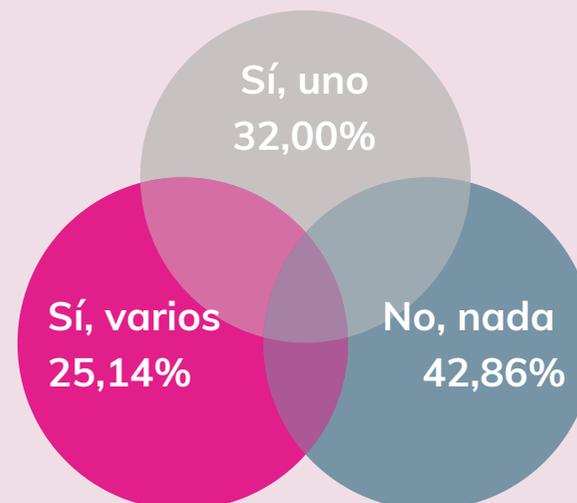
Entrega inmediata

8,86%



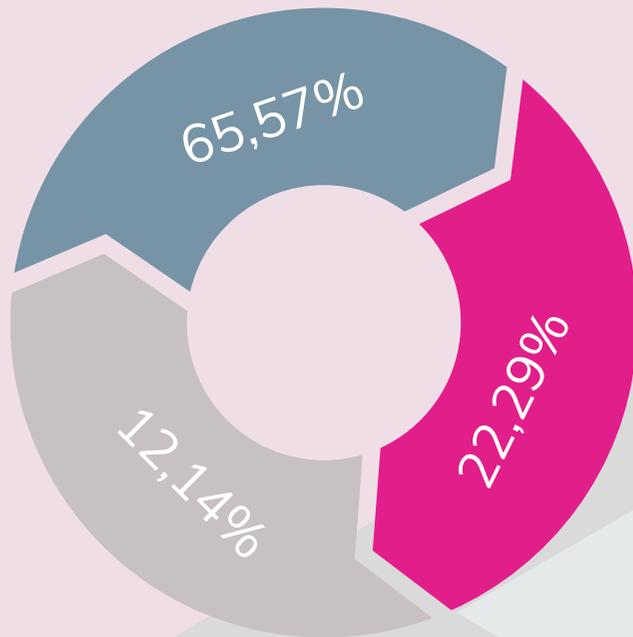
Puntos recogida

¿Qué valoras más de la entrega?



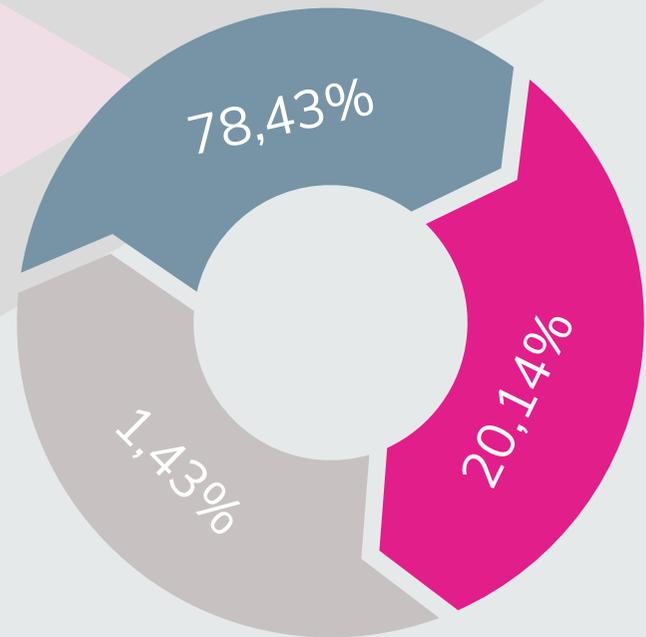
¿Has devuelto algún producto en el último año?

¿Qué grado de importancia das a Sellos como el de Confianza Online?



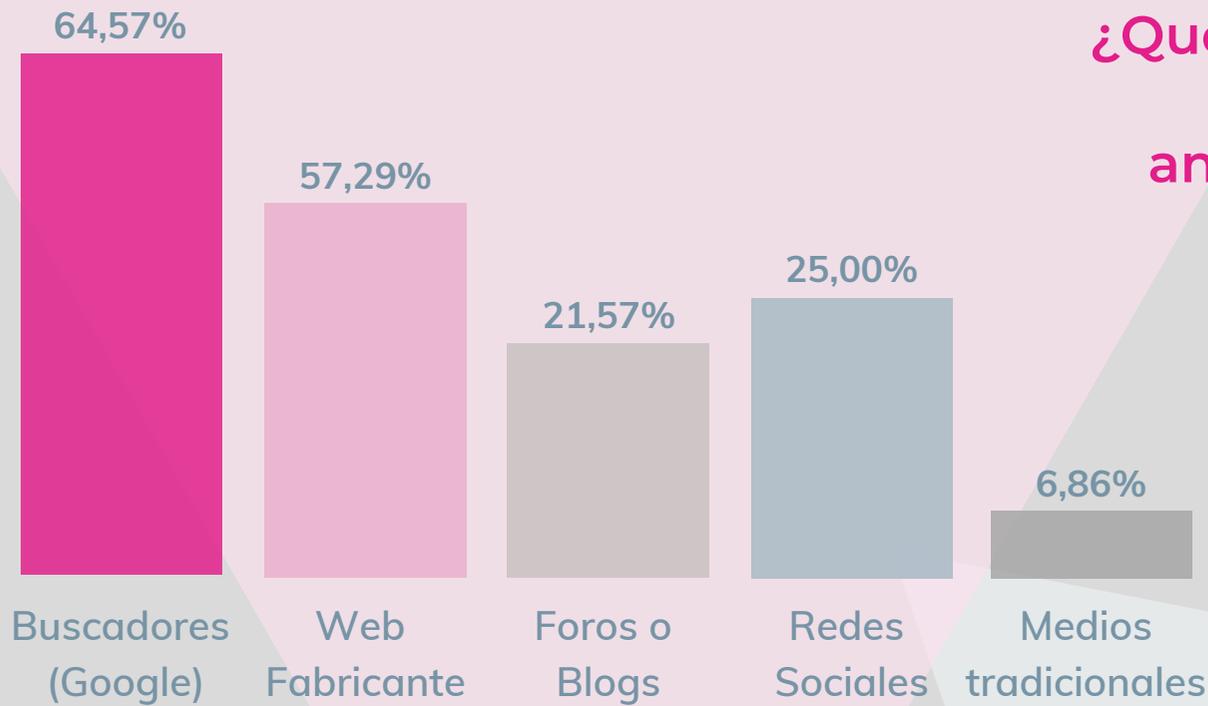
Mucha
Bastante
Poco o ninguna

¿Confías más en las compras online que el año pasado?

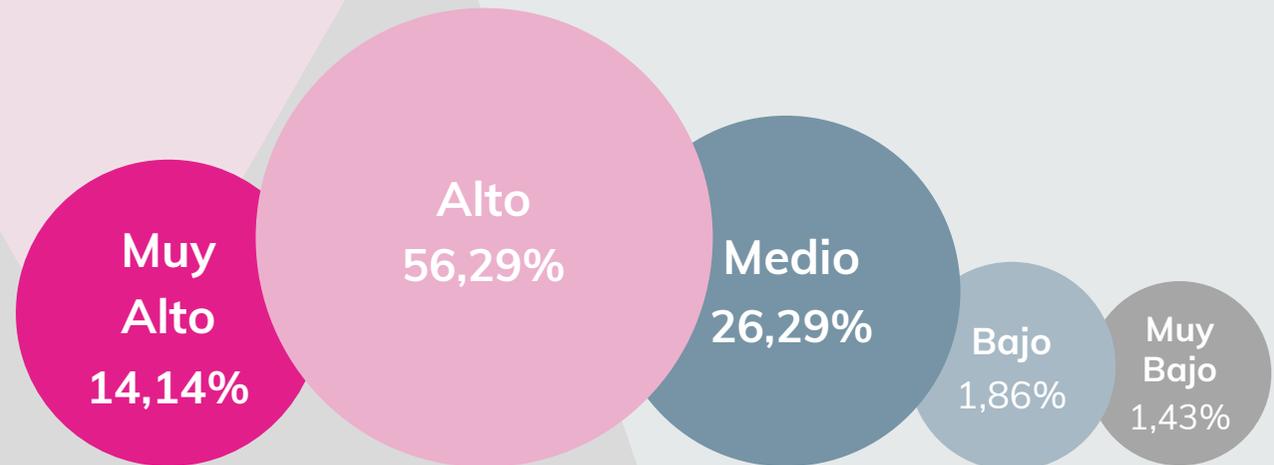


Confío más
Confío igual
Confío menos

¿Qué canales utilizas para informarte antes de comprar?



¿Qué grado de confianza tienes en el comercio online?

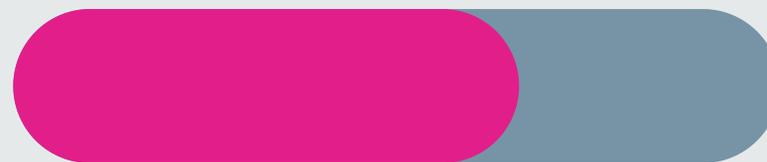


¿Has tenido alguna incidencia en tus compras online?



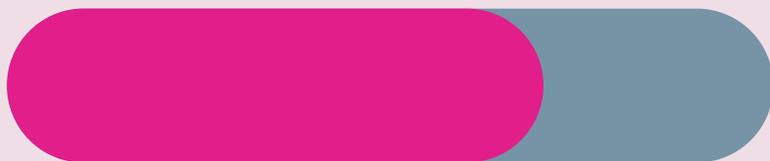
23,00% Sí 77,00% NO

¿Y comprando moda online?



66,46% Sí 33,54% NO

¿La incidencia fue en una página web con el Sello?



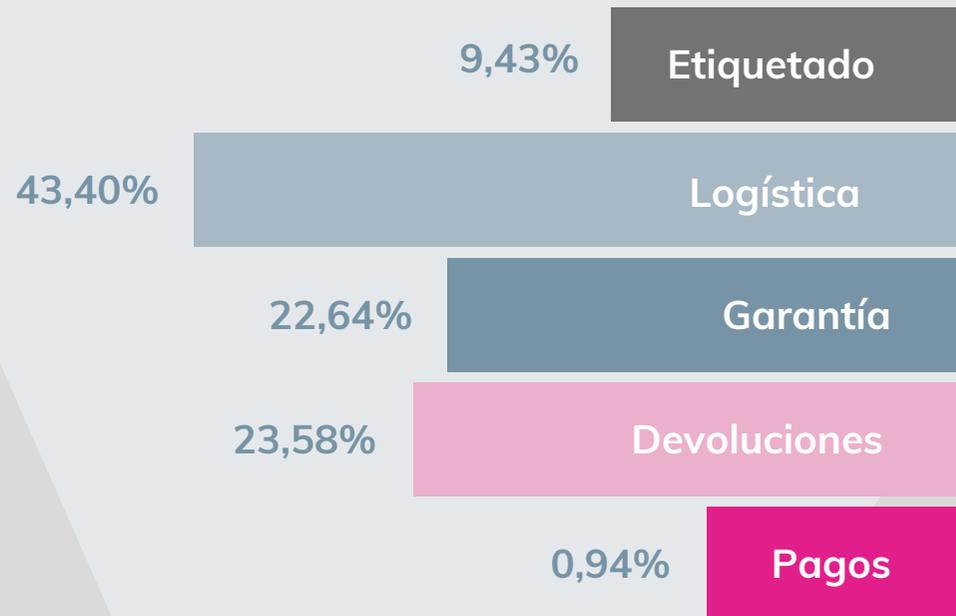
69,81% Sí 30,19% NO

¿Repetiste compra si la web tenía el Sello?

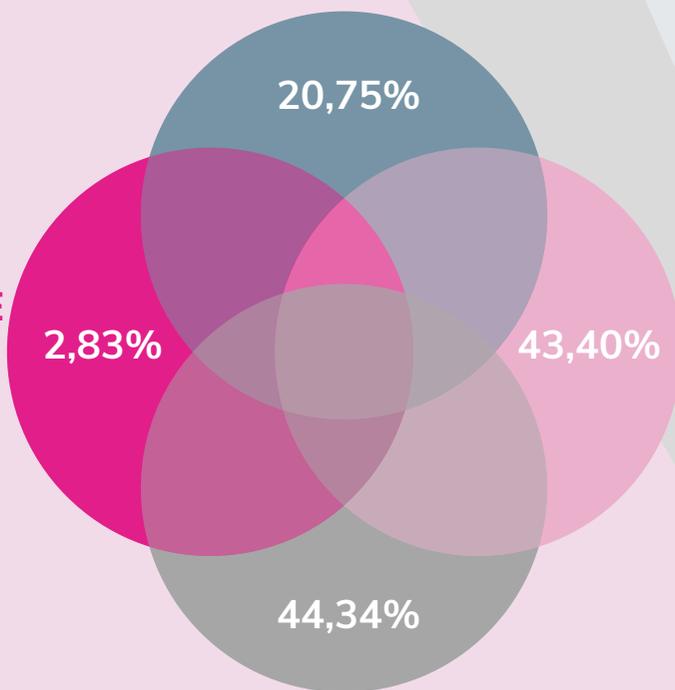


68,87% Sí 31,13% NO

¿Cuál ha sido el motivo de esa incidencia?



Plataforma UE de resolución de conflictos



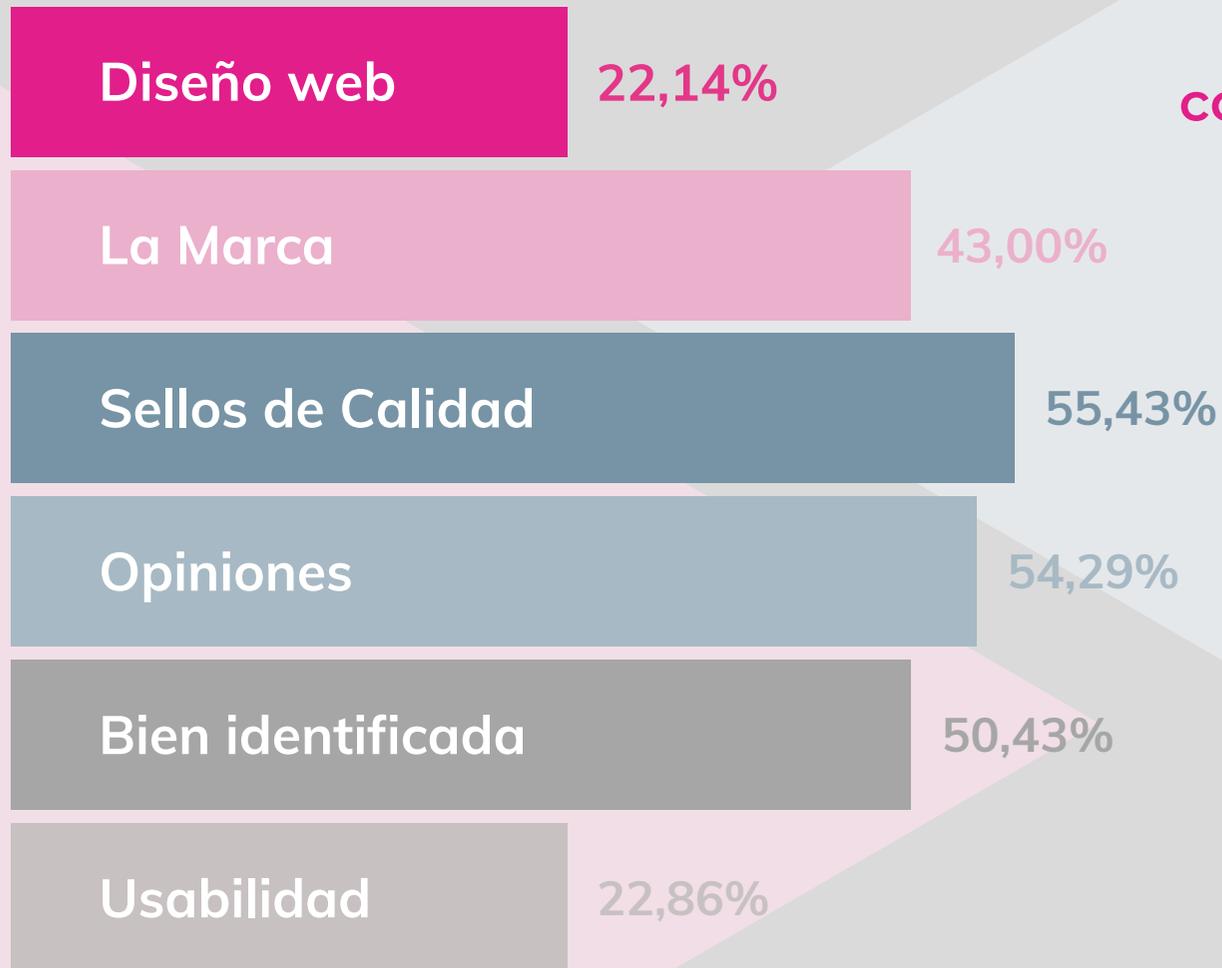
Asociaciones de consumidores

La oficina de información al consumidor

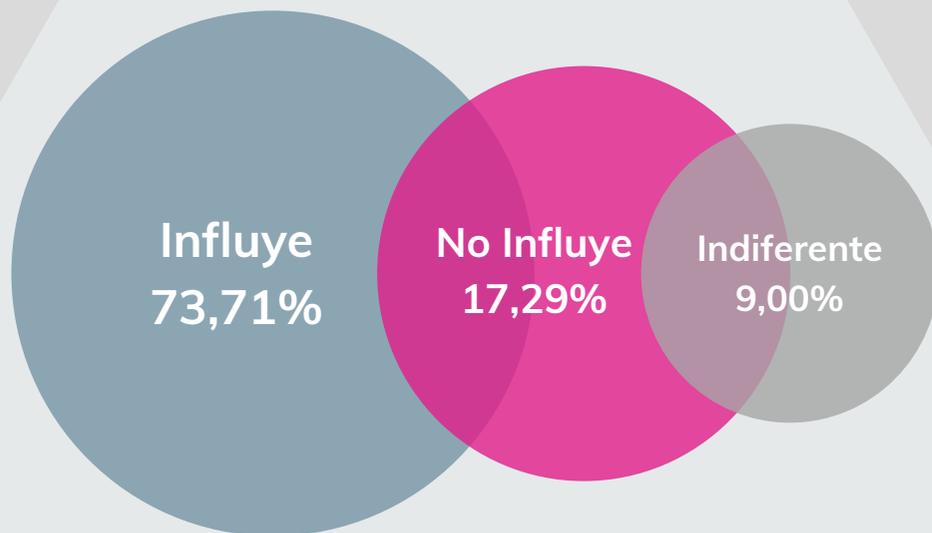
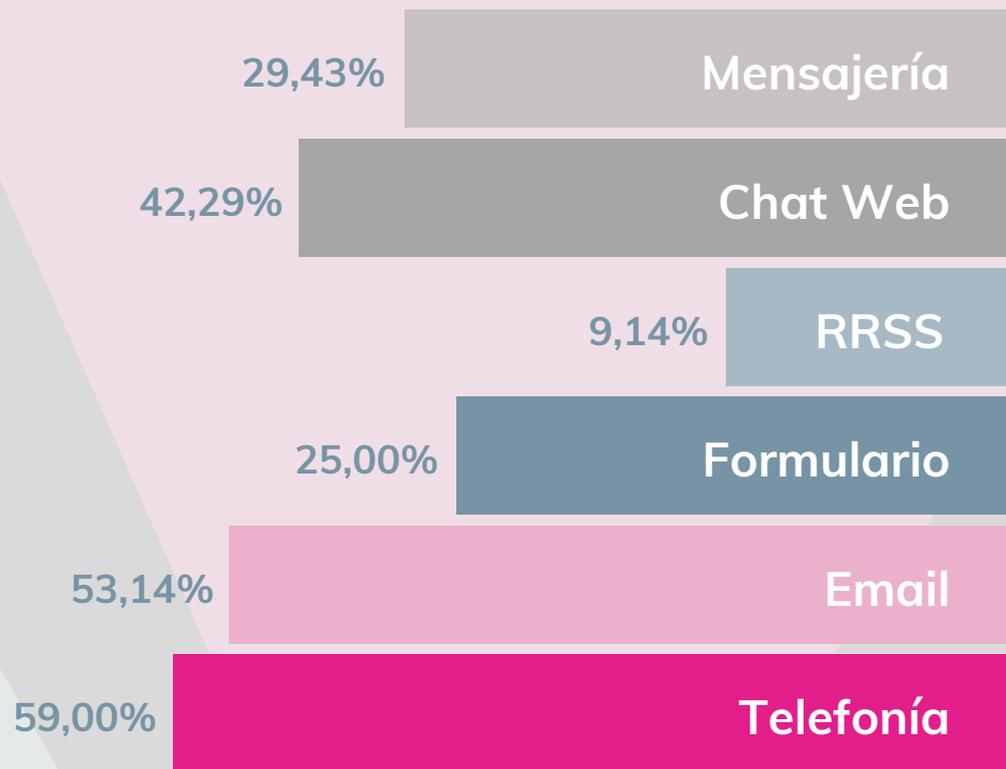
¿Qué servicios has utilizado para resolverla?

Sistemas de resolución alternativa de litigios como el de Confianza Online

¿Qué te aporta más confianza y seguridad en un ecommerce?



¿Qué canales de atención al cliente te generan más Confianza?



¿Te influyen las opiniones de otros antes de comprar?



CONFIANZA ONLINE

comunicacion@confianzaonline.es

Más información

mkt-spain@showroomprive.net

showroomprive.com