

I Estudio **Confianza Online**  
& **Showroomprive**  
sobre la Confianza de los Españoles  
en las Compras Online



**showroomprive**•com

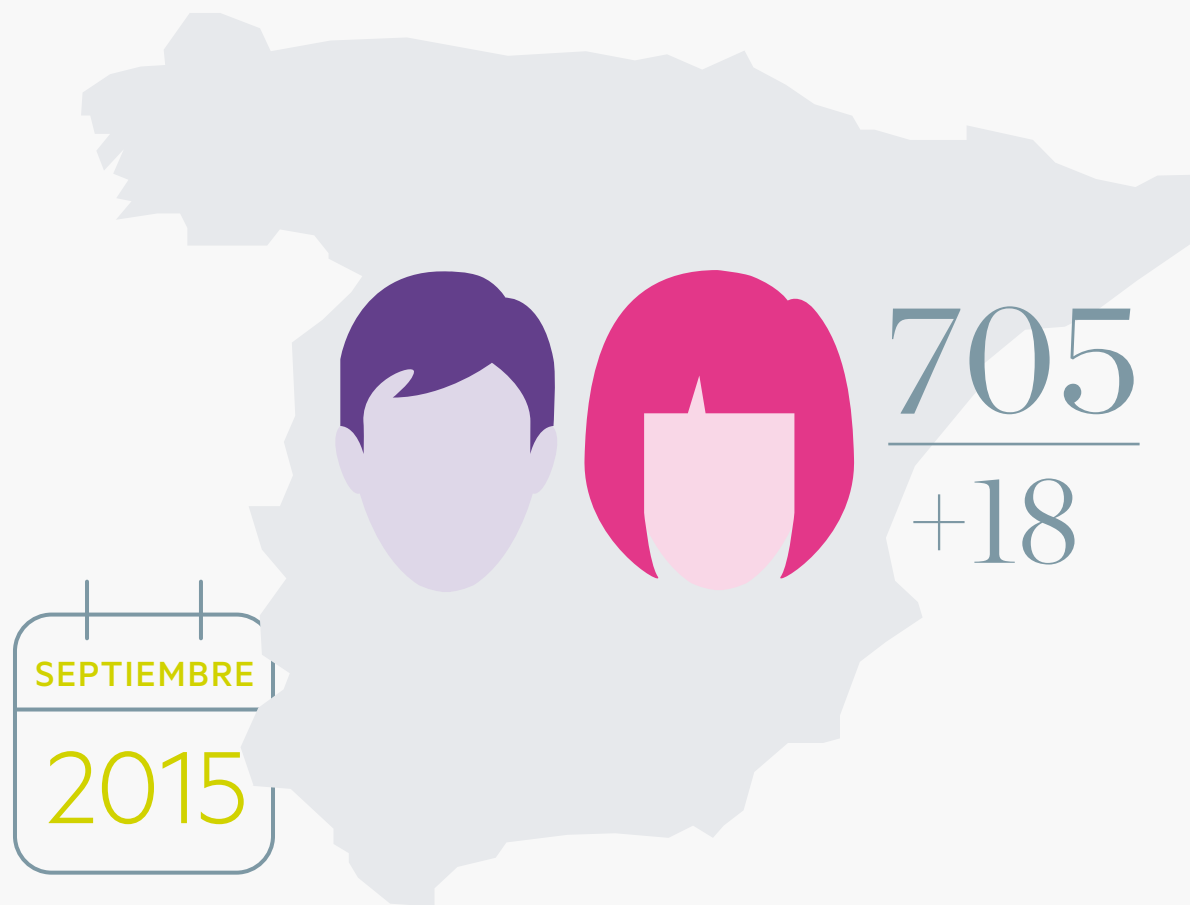
Octubre, 2015

# I Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en las Compras Online

La confianza ha sido una de las claves en la introducción y desarrollo del comercio electrónico en España. Hoy en día, el digital business y el e-Commerce son un auténtico impulsor de la economía en el mundo, también en España. Según el recién publicado informe del ONTSI “La Sociedad en Red”, el Comercio electrónico B2C en nuestro país tiene un porcentaje de crecimiento con tendencia al alza cada año (18% de incremento). Esto se debe al aumento del gasto medio por comprador y al del porcentaje de internautas y de compradores online. Los españoles conectados a Internet alcanzan los 28,4 millones, es decir, un 73,1% de la población española mayor de 15 años. A nivel mundial, las previsiones de la asociación Ecommerce Europe, el comercio mundial B2C de bienes y servicios seguirá creciendo en 2015 a dos dígitos, en torno al 16%, lo que asciende a una facturación de 2,251bn.

Con el objetivo de conocer qué factores influyen en la generación de confianza en el comercio electrónico entre los españoles, el sello Confianza Online, asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital (Asociación Española de la Economía Digital) y Showroomprive.com, uno de los líderes europeos del comercio electrónico y especializado en el sector de la moda y la mujer, aúnan esfuerzos para conocer en qué y por qué confían los consumidores españoles en lo que a e-Commerce se refiere.

El I Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en las Compras Online se ha realizado a una muestra de 700 personas españolas en el mes de septiembre de 2015 mediante cuestionario online.



Personas residentes en España  
mayores de 18 años

Ámbito Geográfico / Universo:  
España

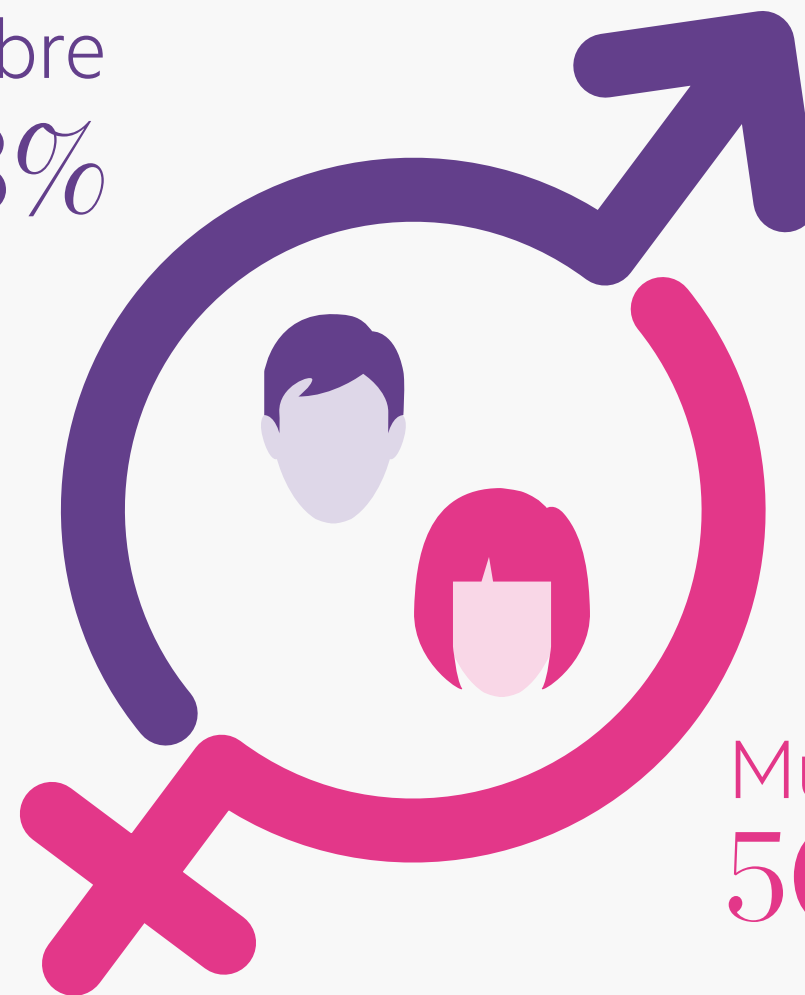
Trabajo de Campo:  
Septiembre 2015

Muestra Obtenida:  
705 entrevistas (total)

Técnica:  
Computer Assisted WEB Interviewing (CAWI)  
realizada sobre miembros de panel online

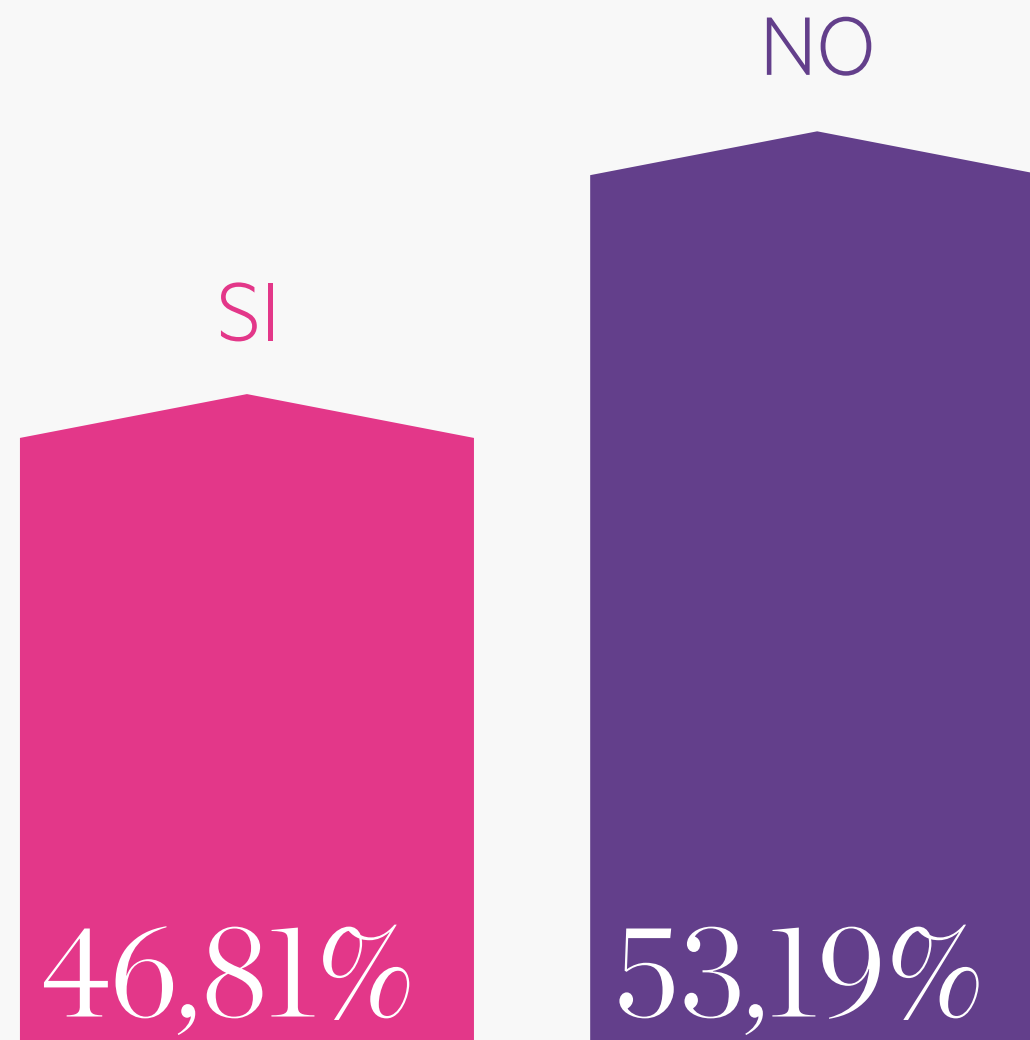
1  
Indícanos  
tu sexo

Hombre  
49,58%



Mujer  
50,42%

2  
¿Has tenido alguna incidencia comprando online en el último año?



3  
¿Qué servicios  
has utilizado  
para intentar  
resolver esa  
incidencia?

32,20%



La oficina  
de información  
al consumidor

12,20%



Sellos de confianza  
tipo Confianza Online

11,06%



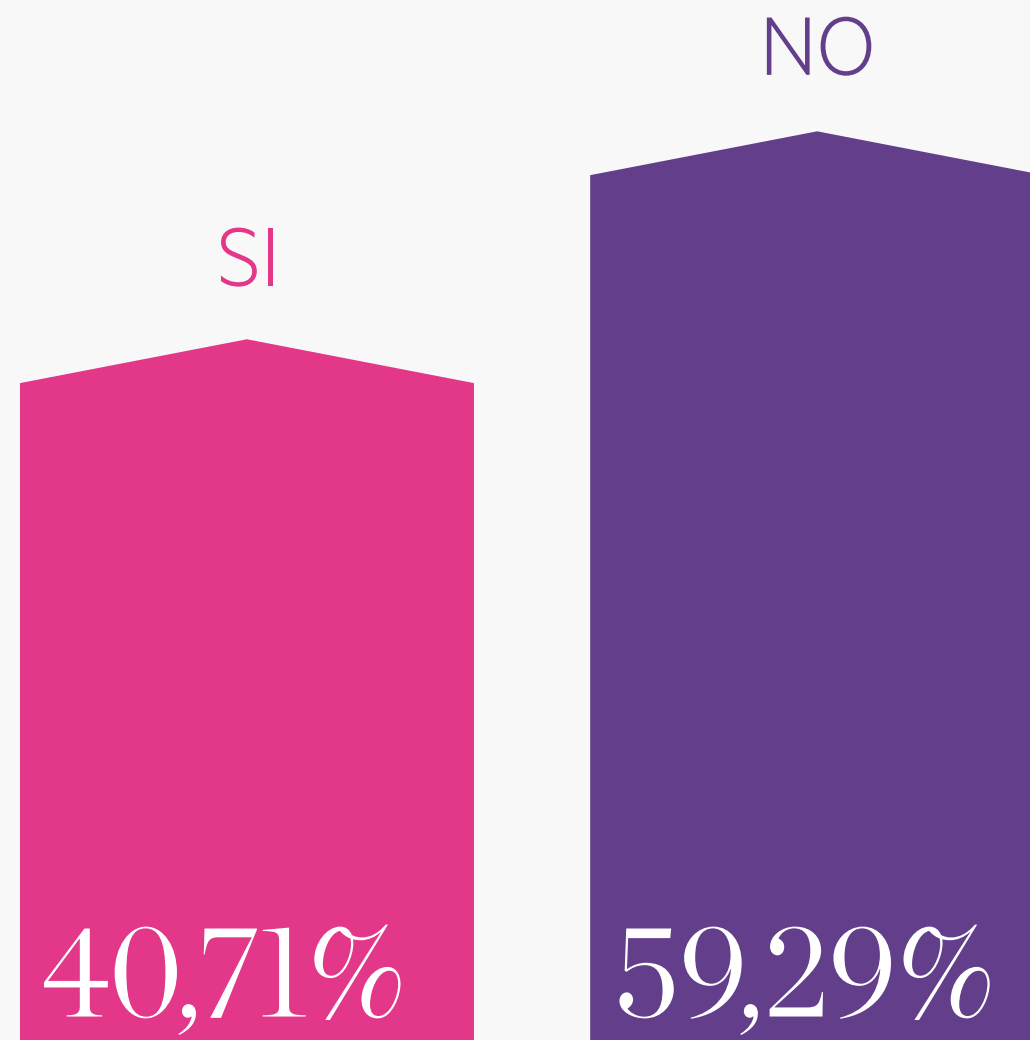
Asociaciones  
de consumidores

44,54%



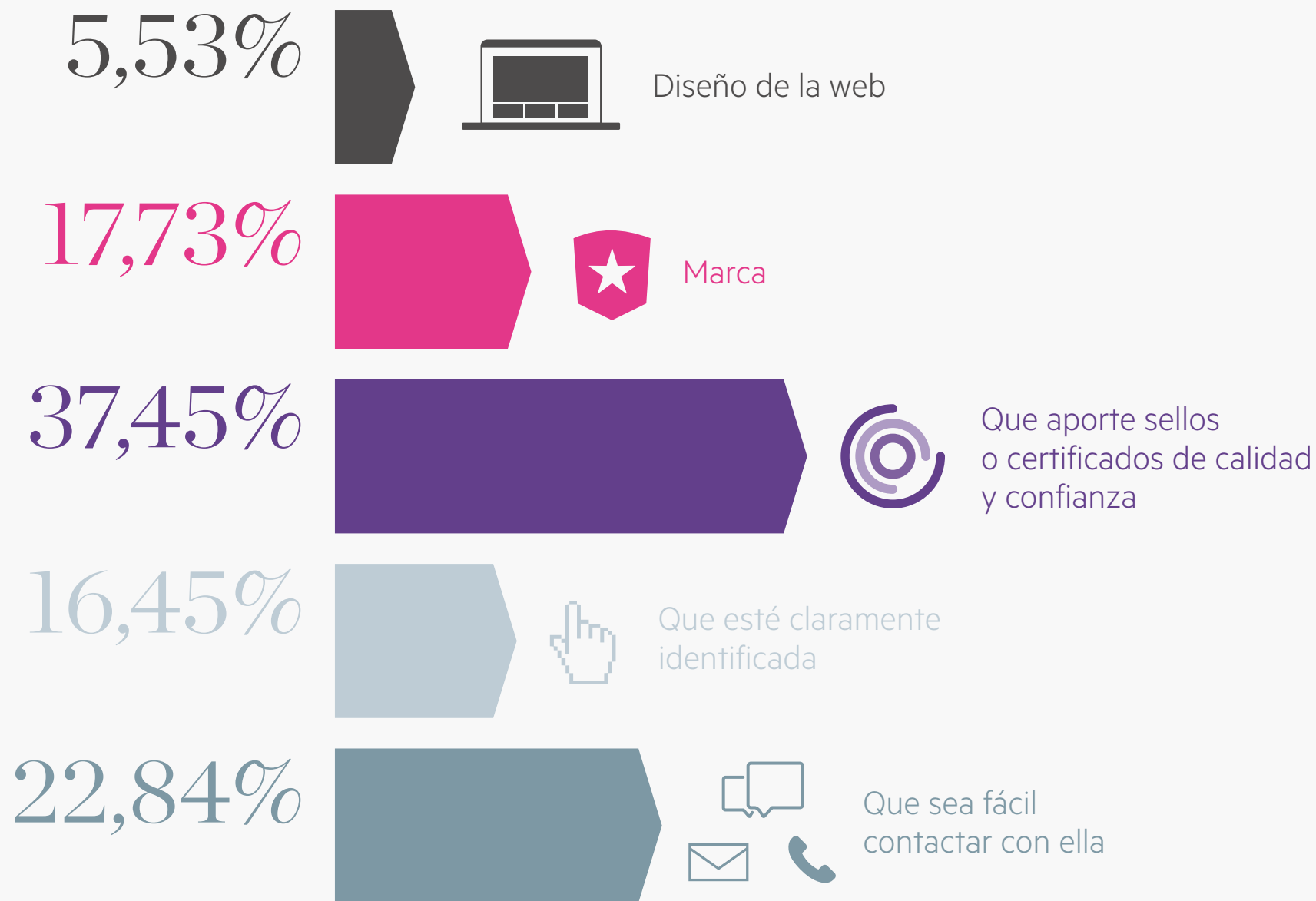
Otras  
(indica cuál/  
cuáles)

4  
¿Has repetido  
compra  
posteriormente  
en la misma web  
donde has tenido  
la incidencia?



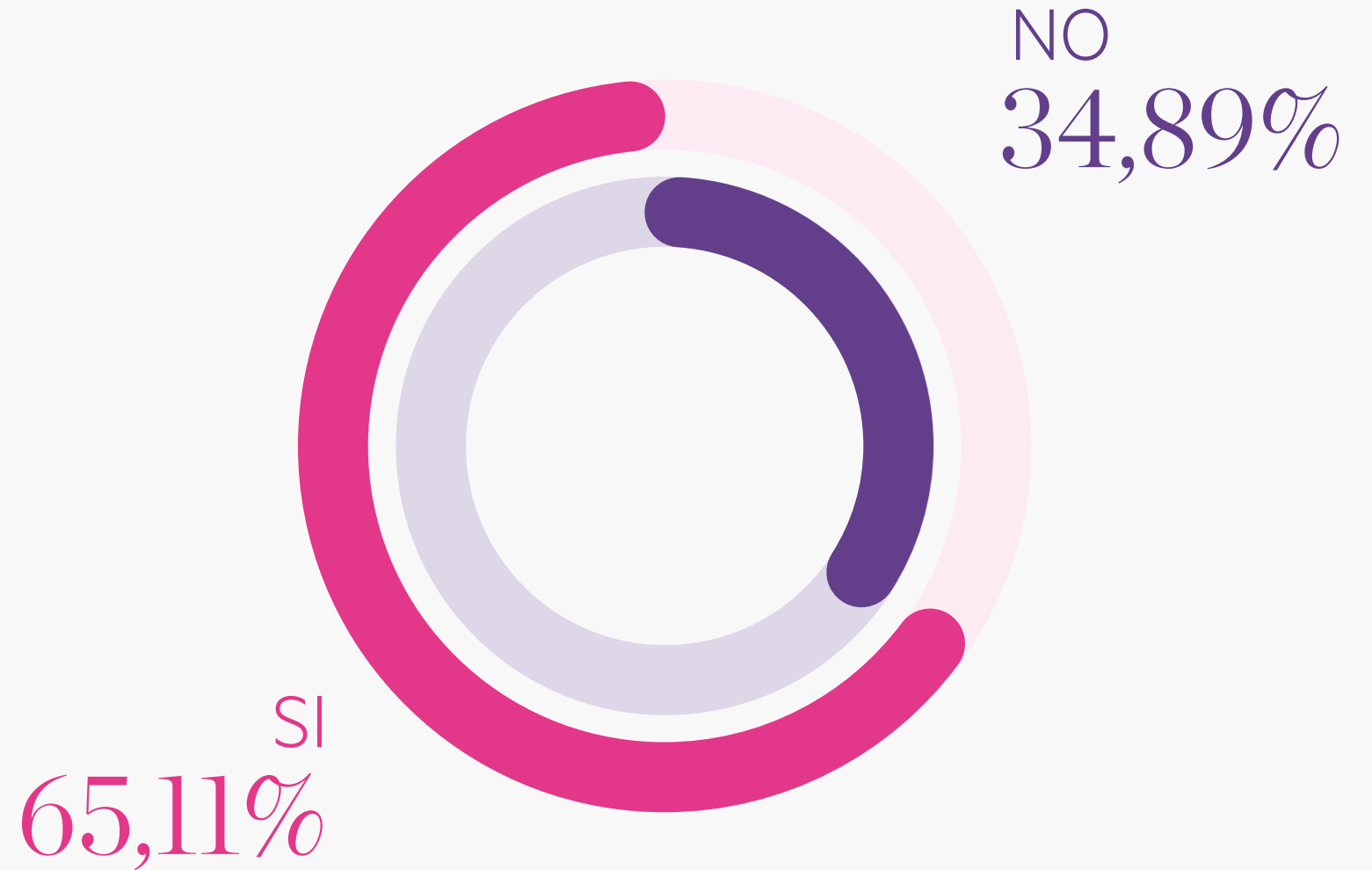


5  
¿Qué aspectos  
te aportan más  
confianza  
y seguridad  
cuando compras  
online?



6

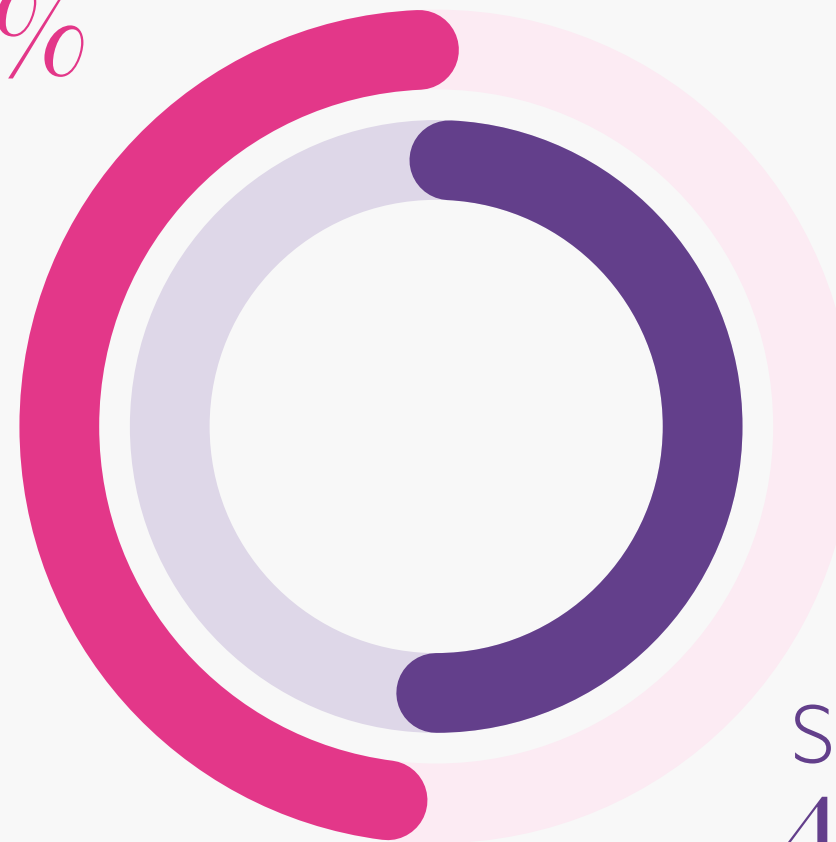
¿Conoces  
la existencia  
de sellos  
de Confianza, como  
**Confianza Online?**



# 7

¿Sabes que los sellos de confianza como **Confianza Online** actúan como mediadores entre el comprador online y la tienda online?

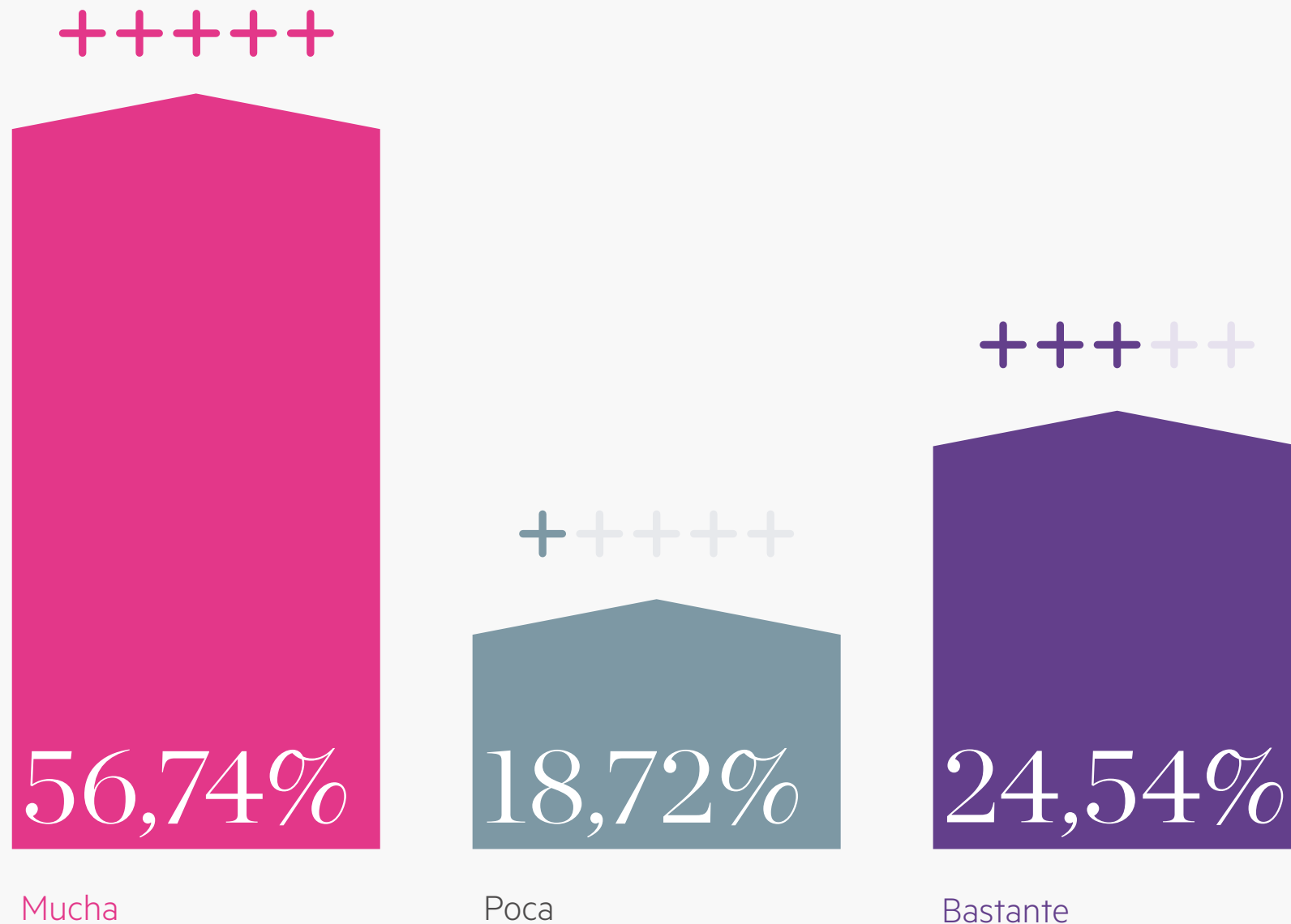
NO  
50,50%



SI  
49,50%

# 8

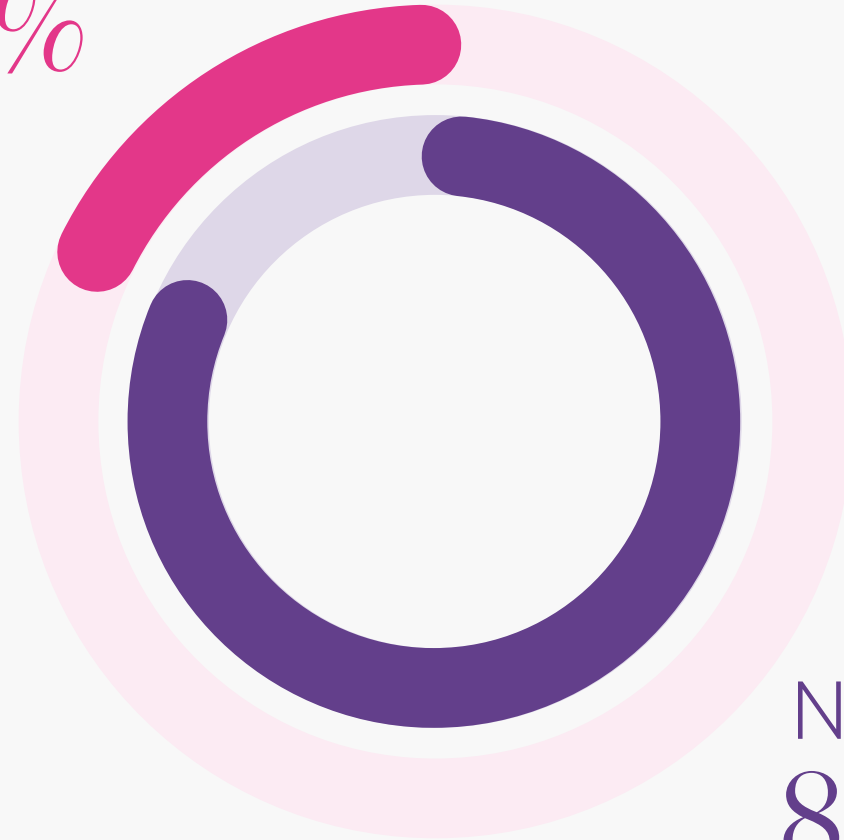
¿Qué grado de importancia das a la existencia de sellos de este tipo cuando compras online?



9

¿Has usado alguna vez sus servicios para gestionar una incidencia?

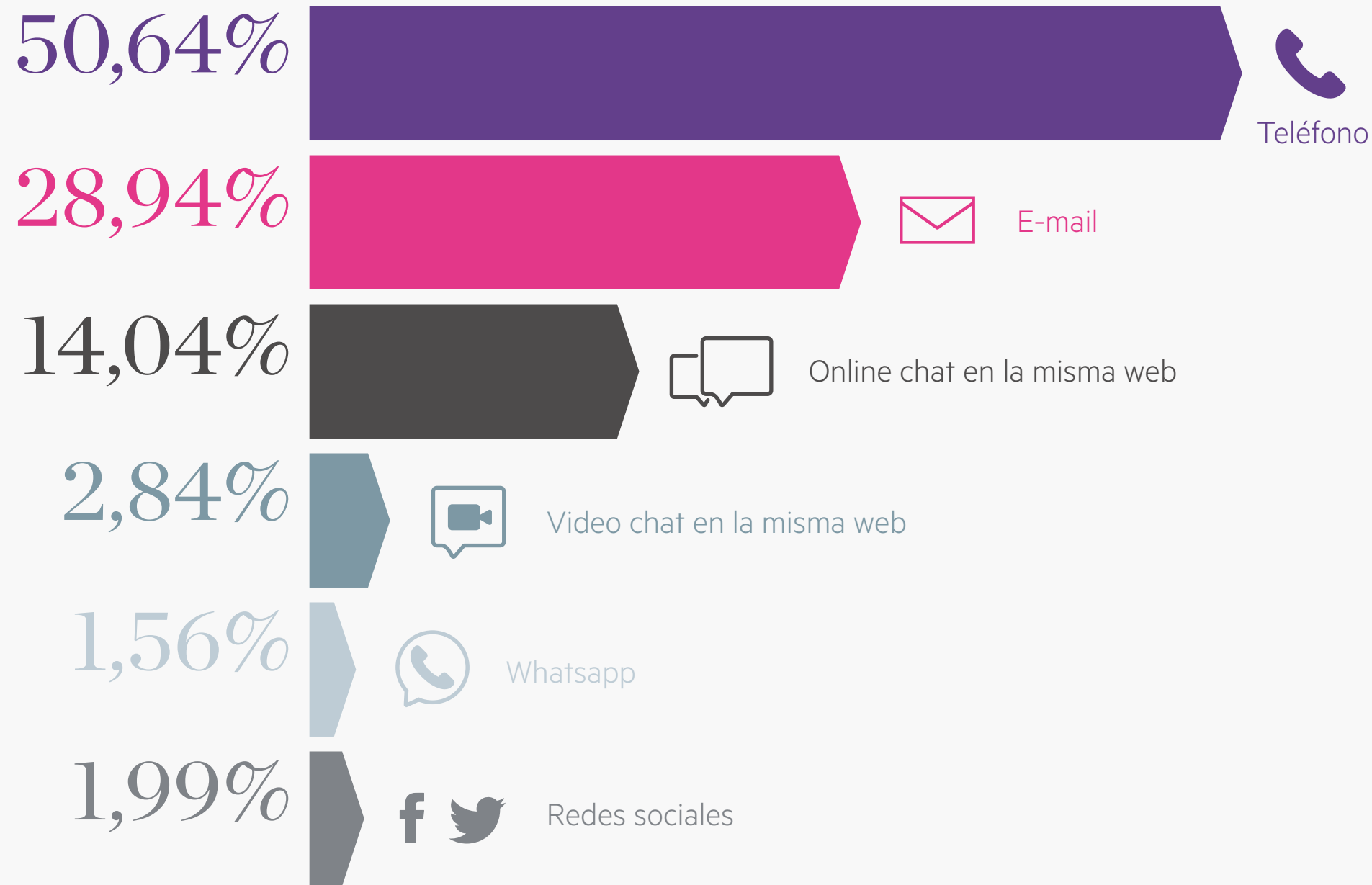
SI  
17,16%



NO  
82,84%

# 10

¿Qué canales de atención al cliente te generan una mayor confianza?



# 11

¿En qué sectores del comercio online crees que es más necesario hacer hincapié en la confianza online?



71,21%  
Banca



24,54%  
Alimentación



52,34%  
Viajes



26,67%  
Descargas digitales



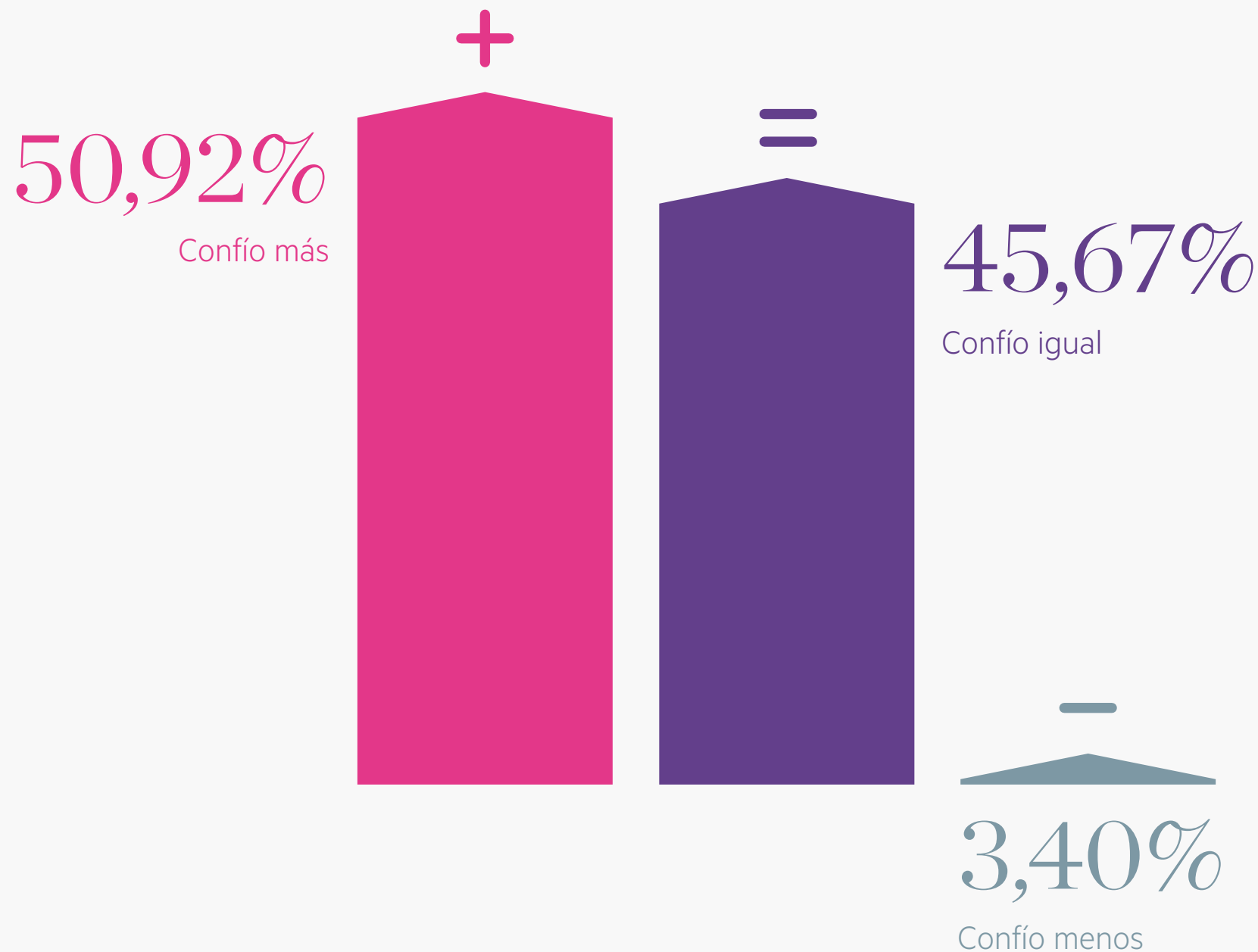
25,25%  
Moda



7,52%  
Otros  
(indica cuál/cuáles)

# 12

Actualmente,  
¿confías más  
o menos  
en el comercio  
electrónico que  
hace cinco años?





# 13

¿Qué te inspira más confianza, comprar en una web europea o comprar en una web de fuera de Europa?



Me inspira más confianza comprar en una web europea



Me inspira igual confianza comprar en una web europea que en una web no europea

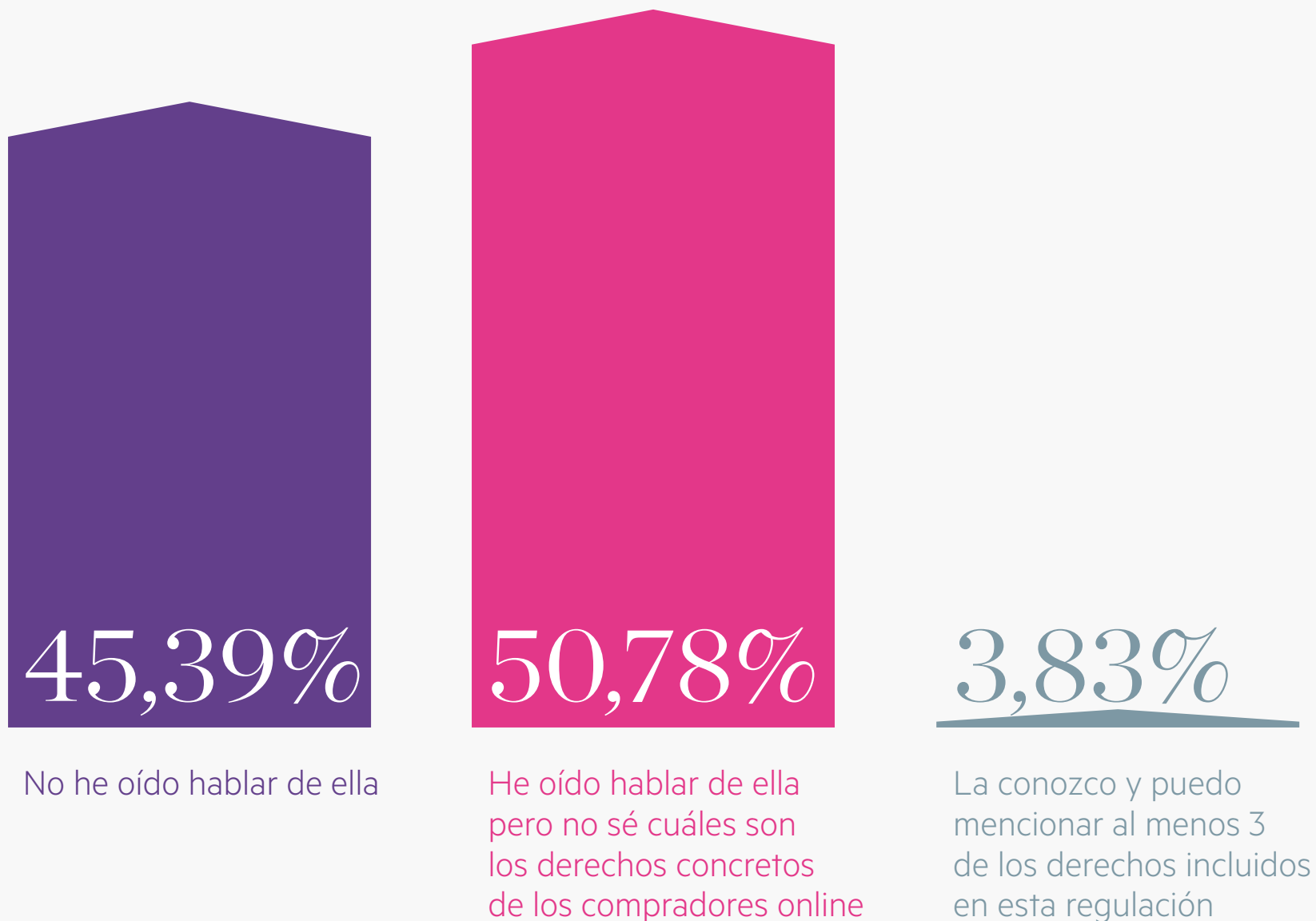


Me inspira más confianza comprar en una web no europea

# 14

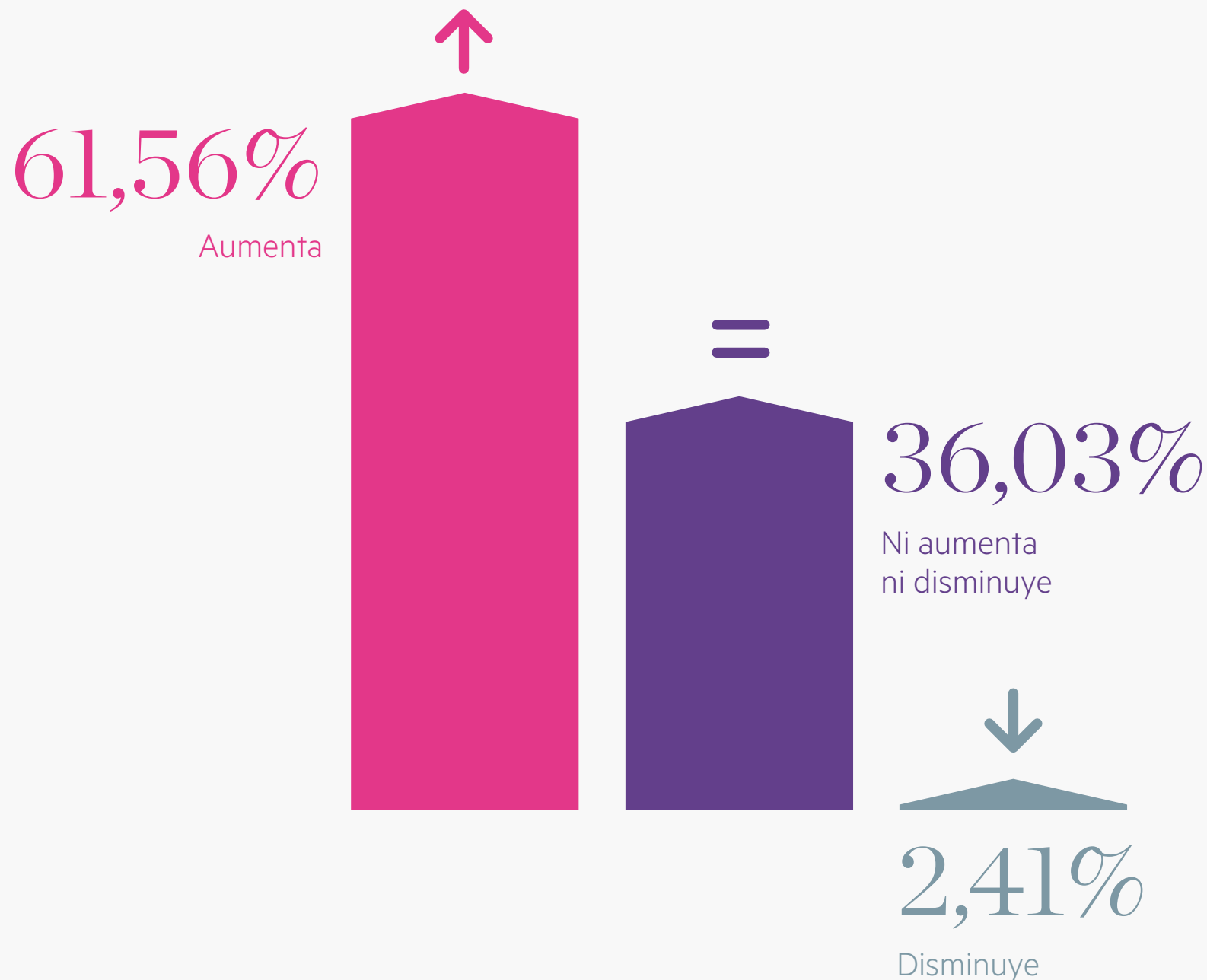
¿Conoces

la regulación  
europea en materia  
de derechos  
de los compradores  
online?



# 15

¿De qué manera te influye el que una tienda online cuenta con opiniones de otros compradores y que éstas aparezcan en la misma tienda online?



# 16

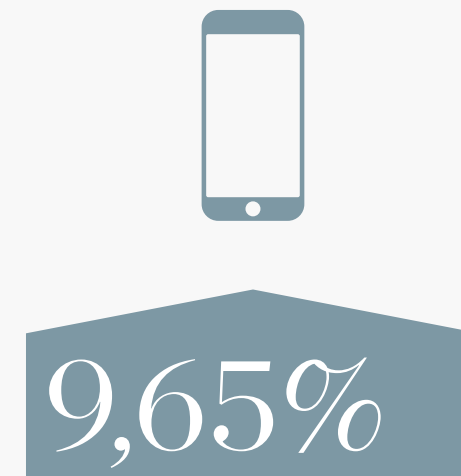
¿Crees que es más seguro comprar a través de un ordenador o desde una app en tu móvil?



Igual de seguro



Es más seguro comprar a través del ordenador



Es más seguro comprar a través del móvil usando la app de la tienda online