

III Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online



showroomprive.com

Noviembre, 2017

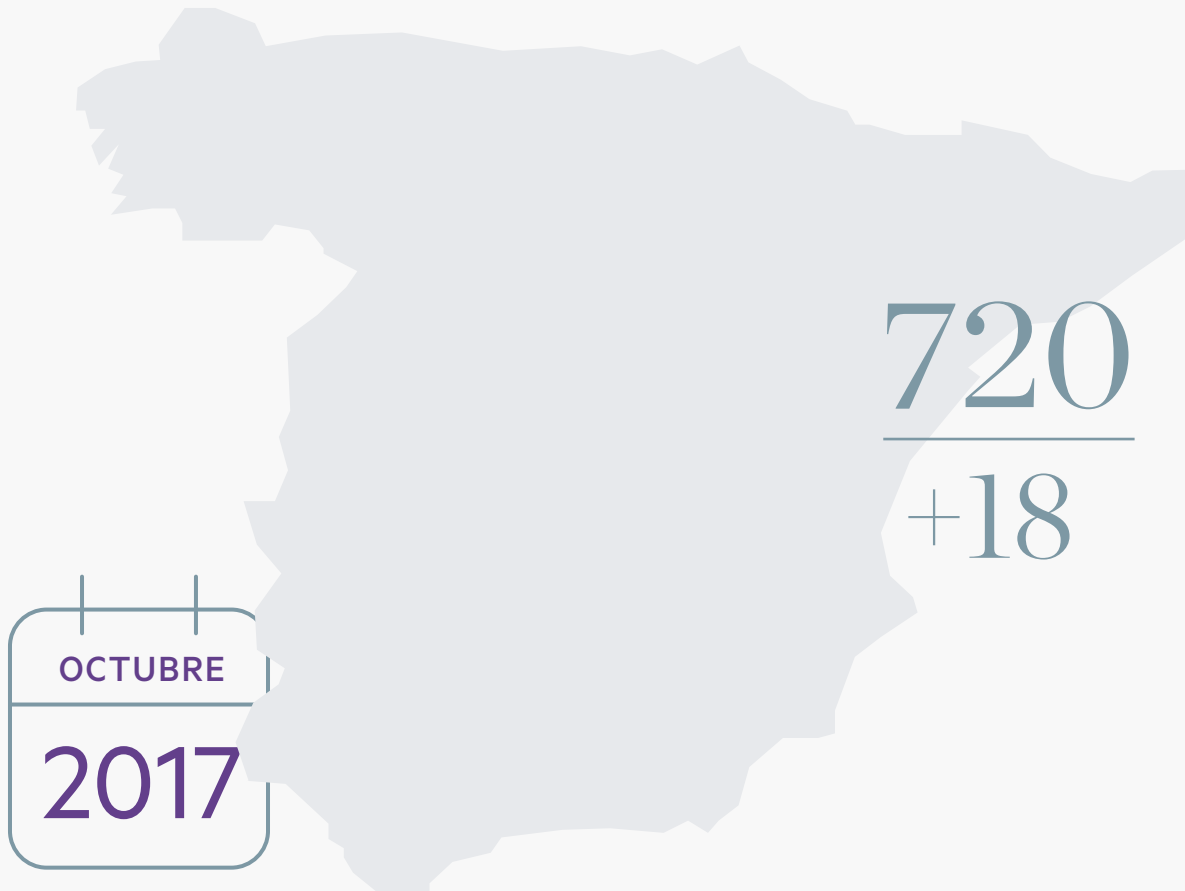
III Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online

Un año más Confianza Online y Showroomprive, tras el éxito de los anteriores Estudios sobre la Confianza de los Españoles en las Compras Online y en la Compra de Moda Online, presentan el nuevo análisis de los hábitos de los consumidores españoles.

El III Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** nos muestra un perfil de comprador online más experimentado, que en relación con el año anterior compra más y una mayor diversidad de productos. Los principales elementos de este nuevo estudio además dan respuestas sobre qué dispositivos utiliza el consumidor español, en qué tiendas online prefiere comprar, qué aspectos le generan más confianza y si ha tenido alguna incidencia.

Estas conclusiones nos permiten afirmar que el comercio electrónico B2C en España ha seguido creciendo en este año, al igual que la confianza en el eCommerce y en la economía digital que sigue siendo una de las claves de su desarrollo tanto en España como en Europa.

El III Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza en la Compra de Moda Online se ha realizado a una muestra representativa de la población española de 720 personas durante el mes de octubre de 2017 mediante cuestionario online.



Personas residentes en España
mayores de 18 años

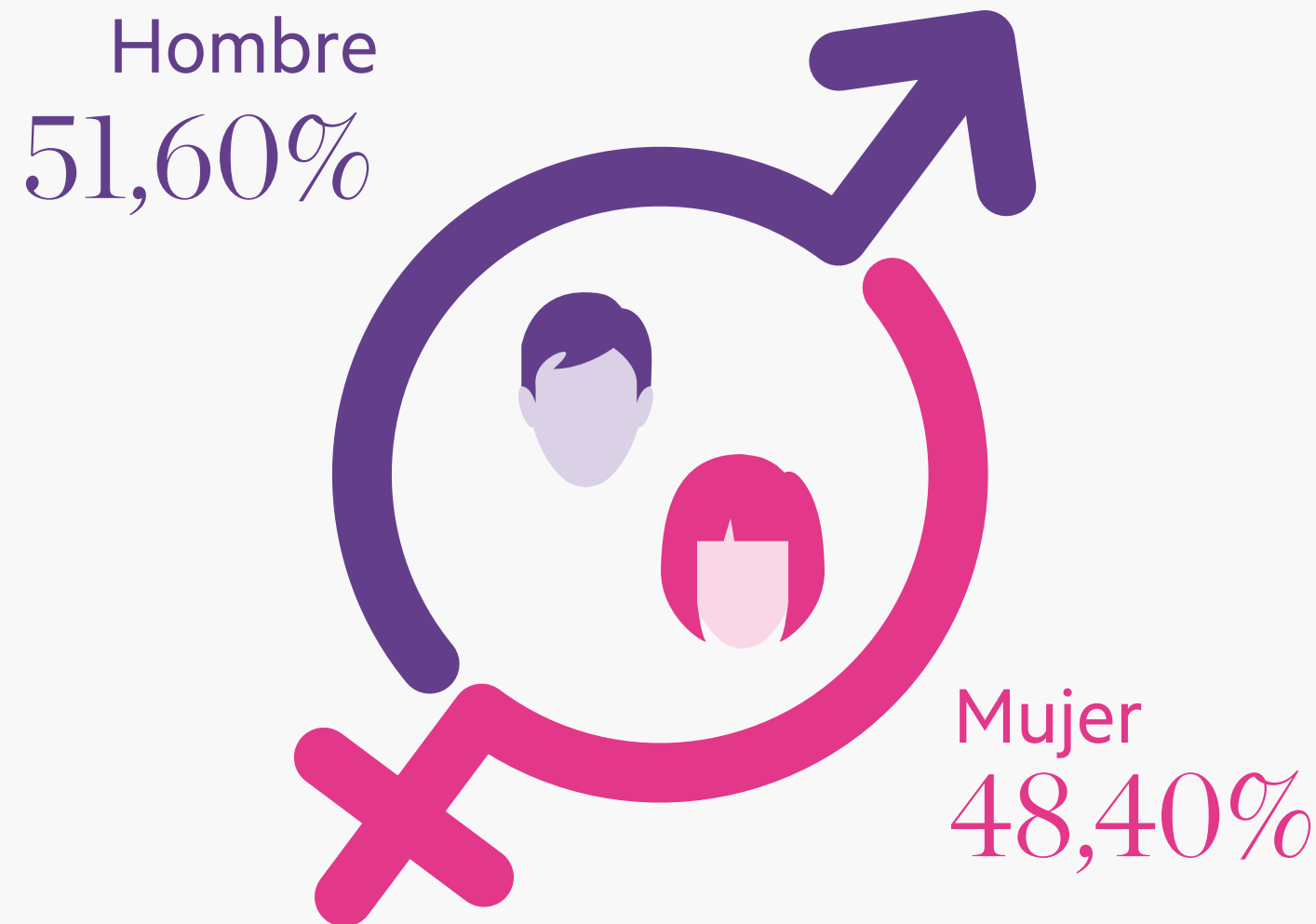
Ámbito Geográfico / Universo:
España

Trabajo de Campo:
Octubre 2017

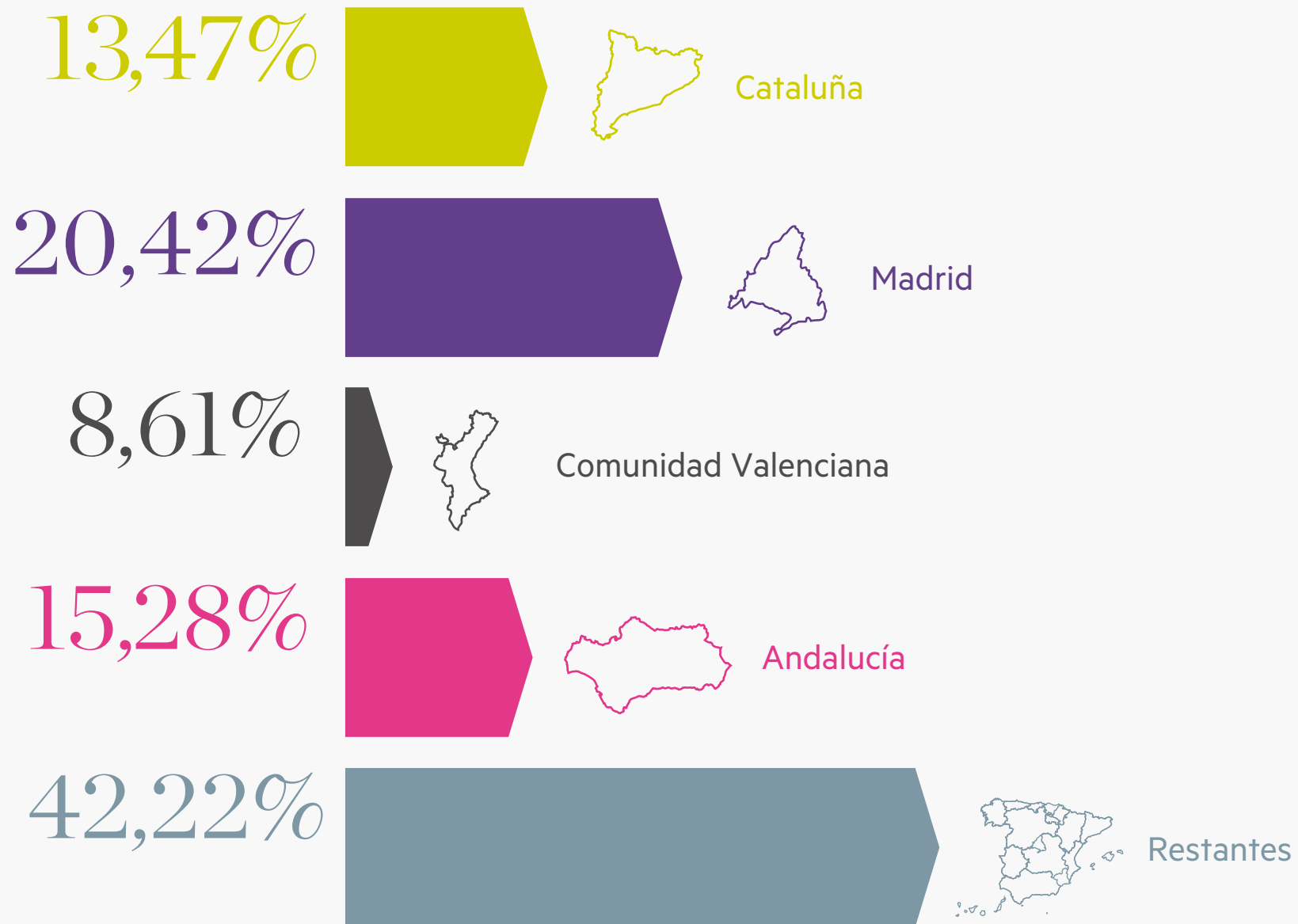
Muestra Obtenida:
720 entrevistas (total)

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

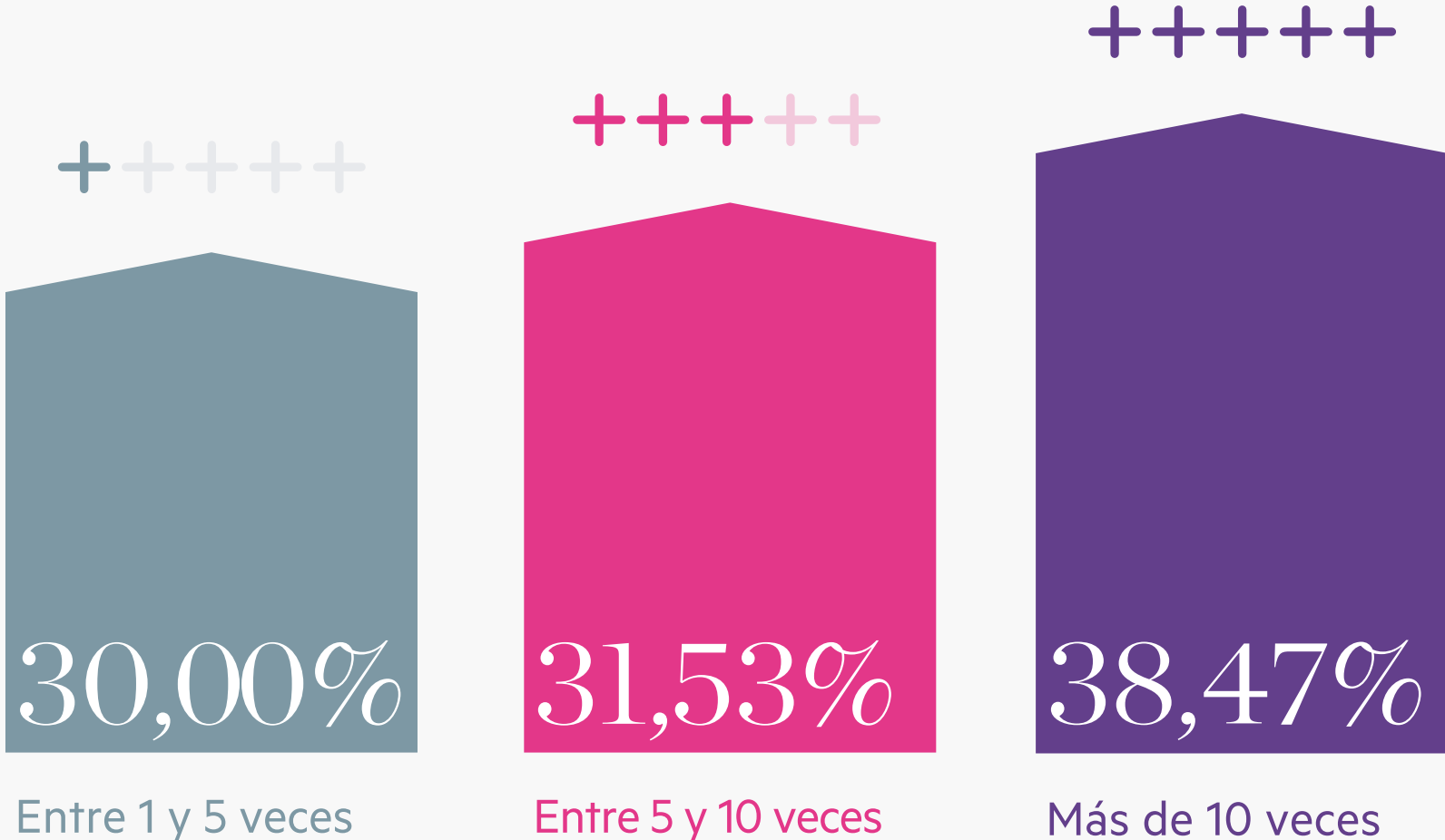
Indícanos
tu sexo



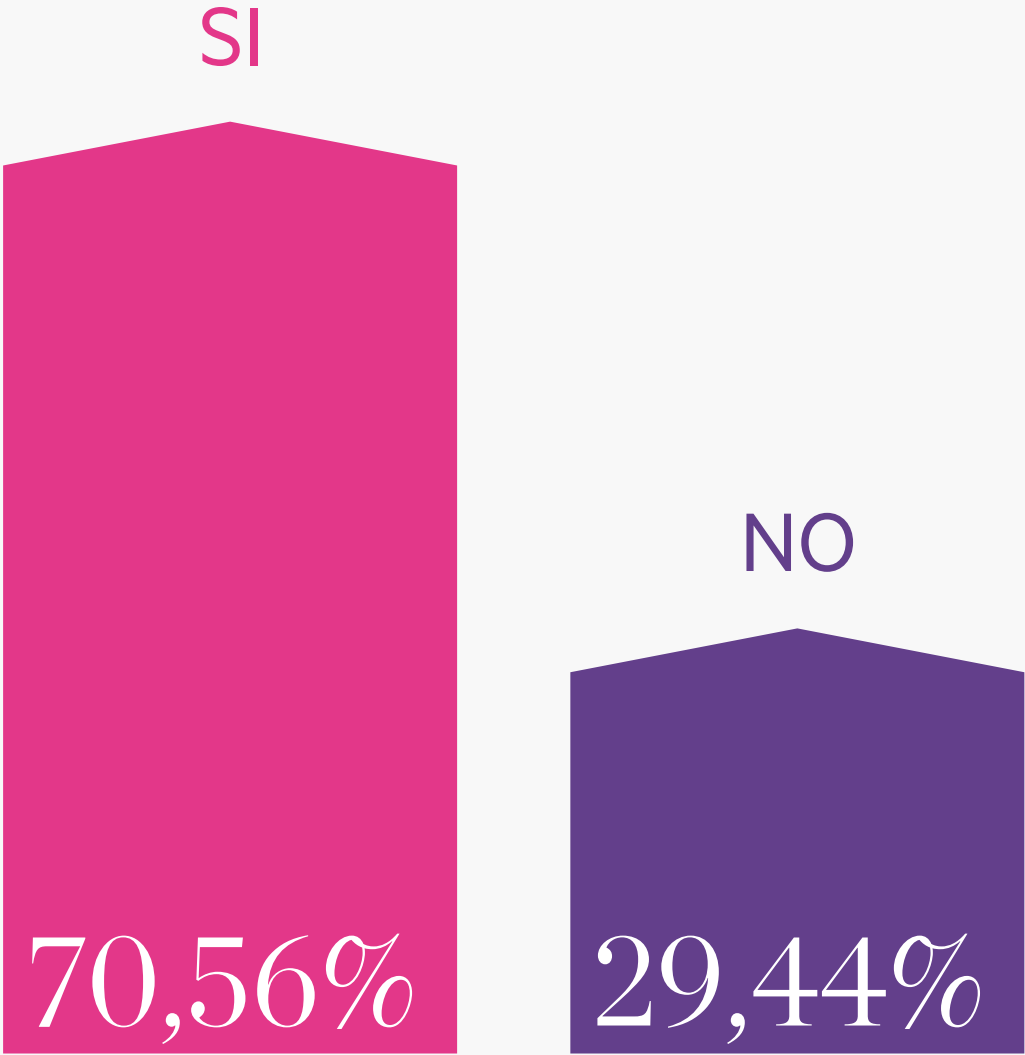
¿En qué Comunidad Autónoma resides?



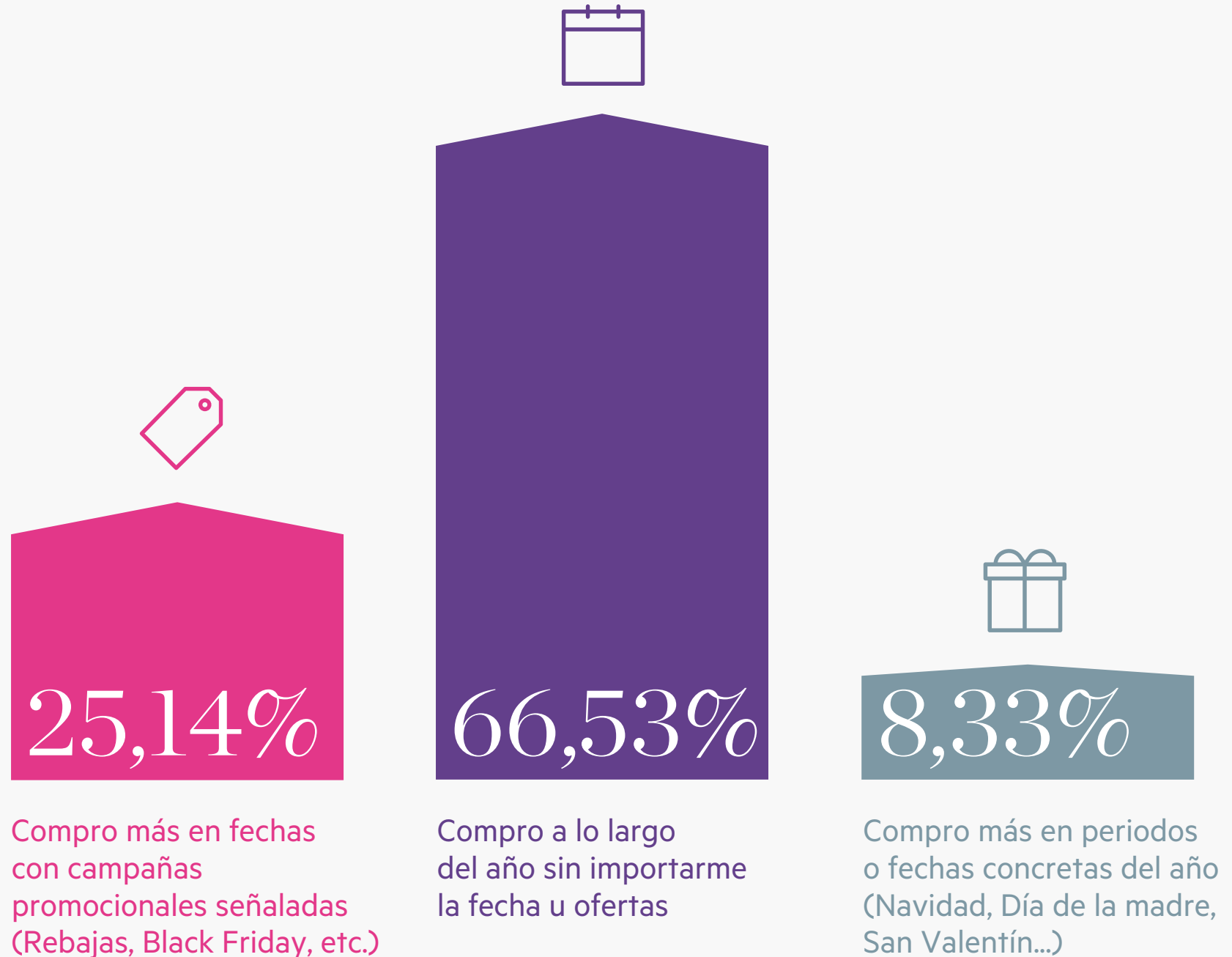
¿Con qué frecuencia has comprado online en el último año?



¿Has comprado más que el año anterior?



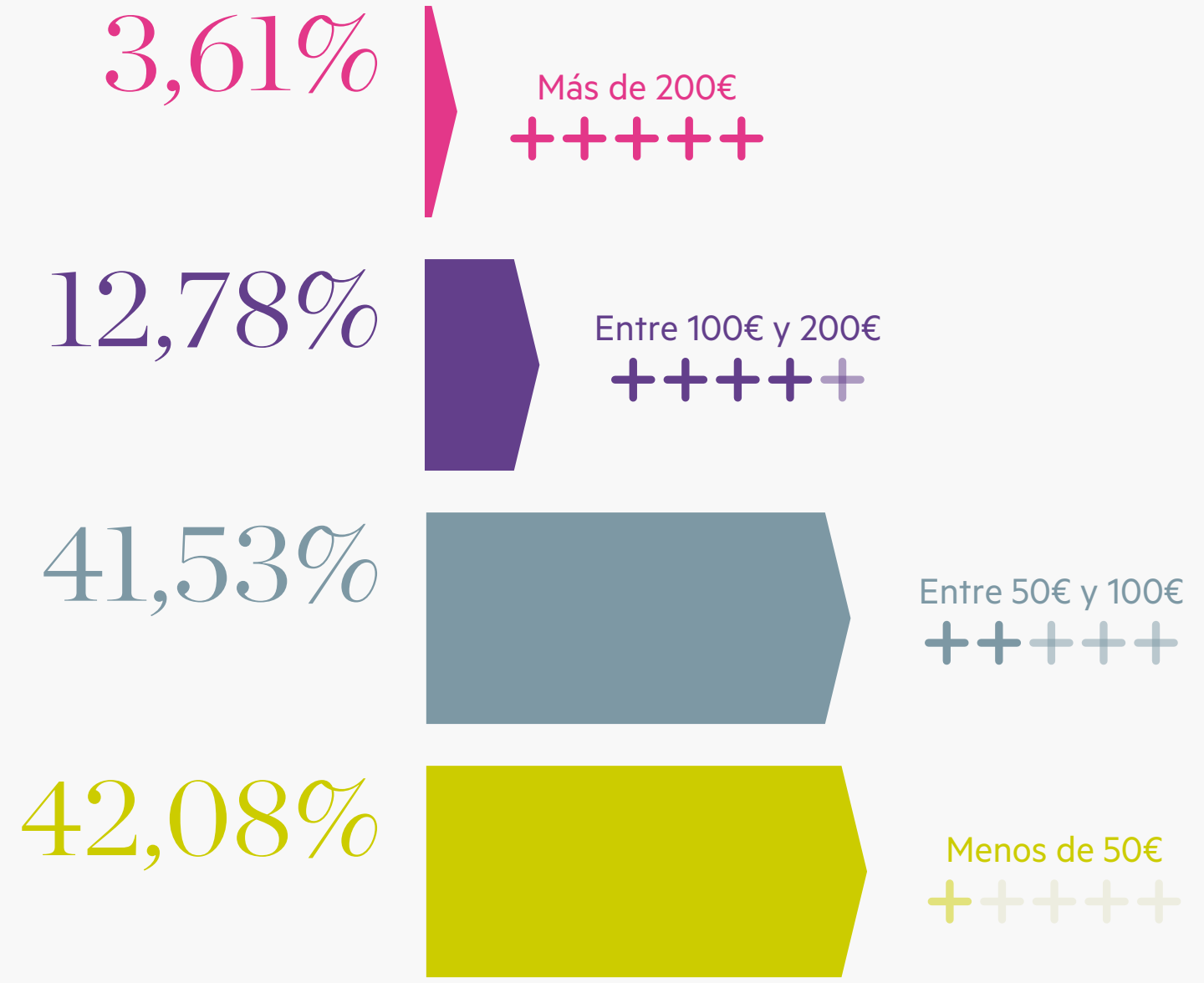
¿En qué momento del año sueles comprar más online?



¿Qué es lo que más valoras a la hora de comprar online?



¿Cuál dirías que es tu ticket medio de gasto cuando realizas una compra online?



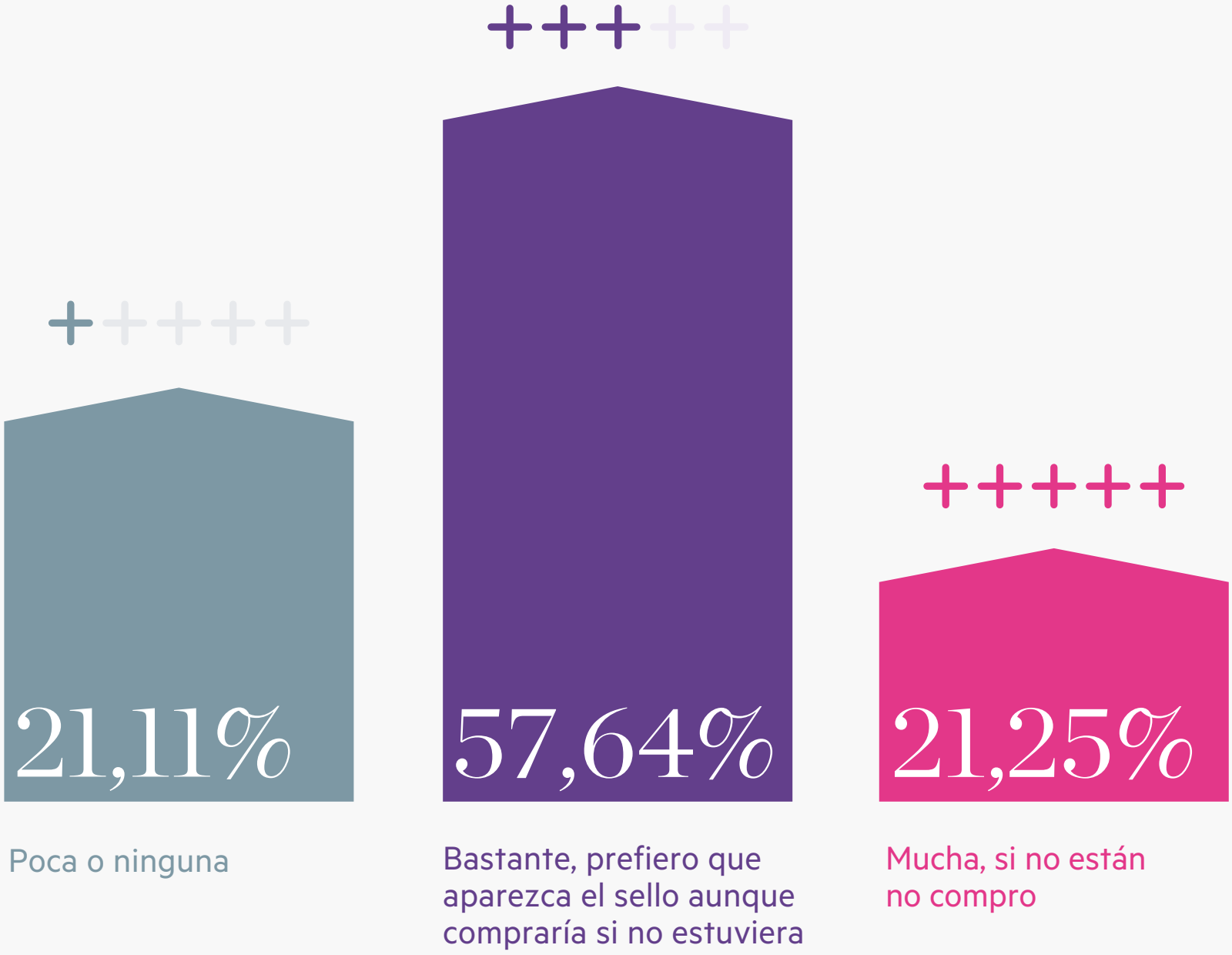
¿Conoces
la existencia
de sellos
de confianza como
Confianza Online?

SI
60,56%



NO
39,44%

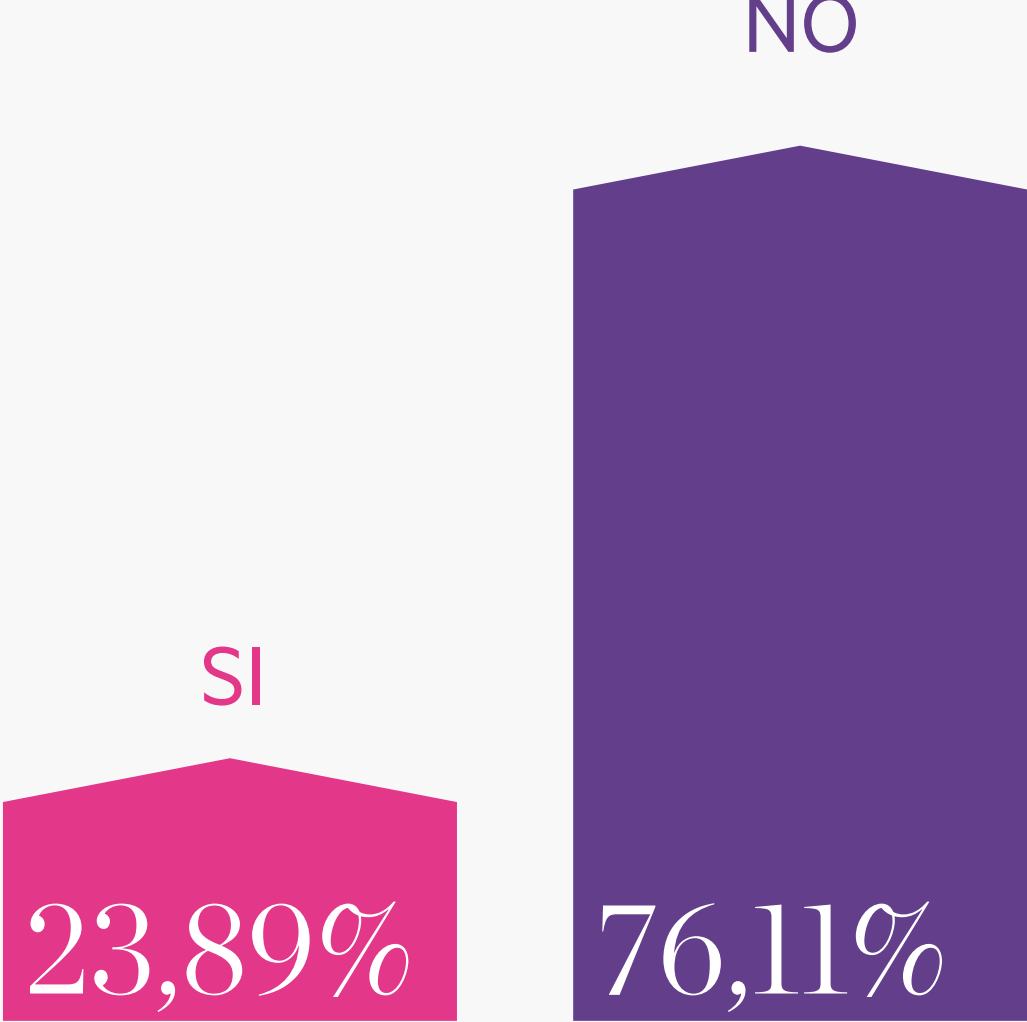
¿Qué grado de importancia das a la existencia de sellos de este tipo cuando compras online?



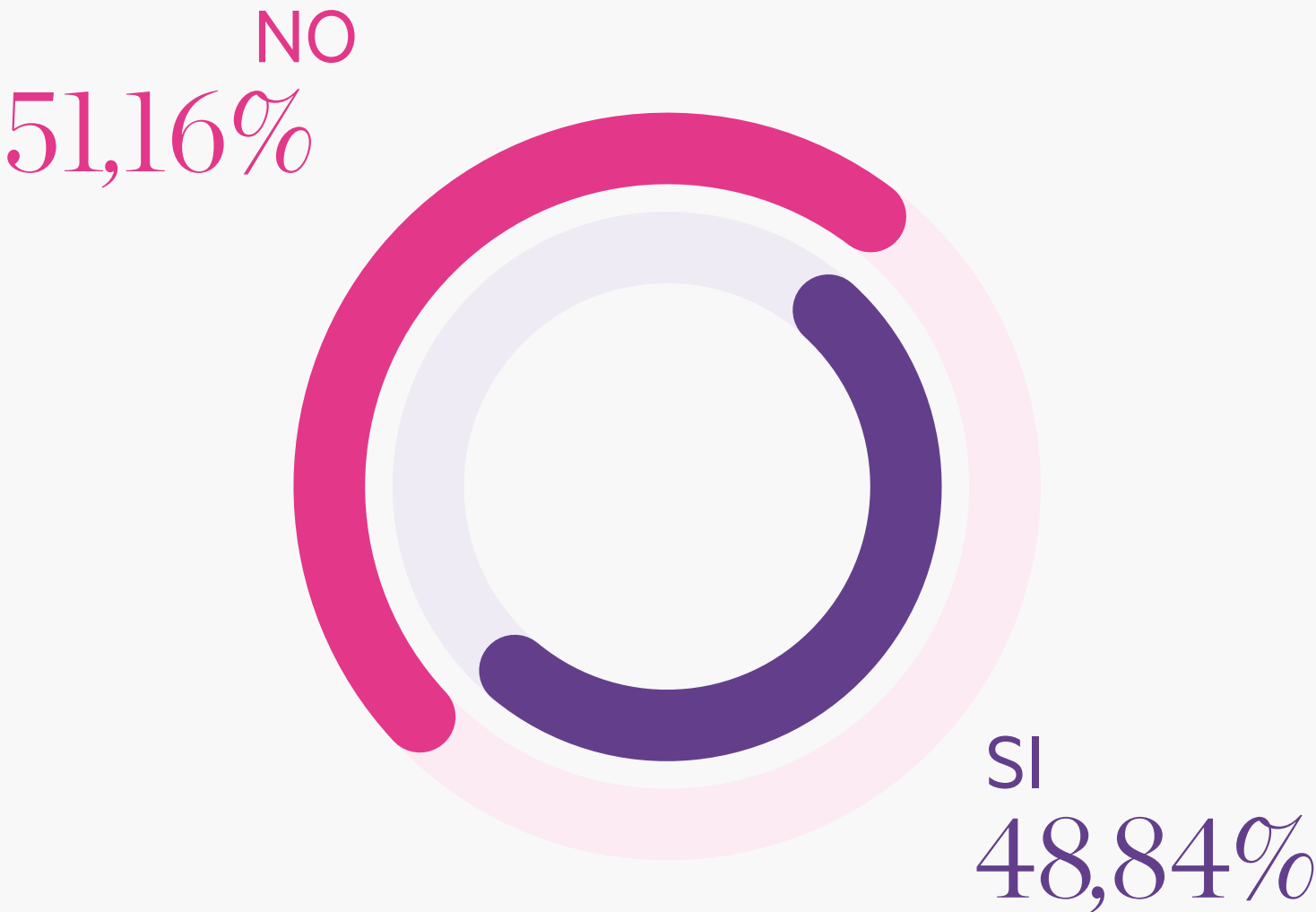
¿Qué aspectos te aportan más confianza y seguridad cuando compras online?



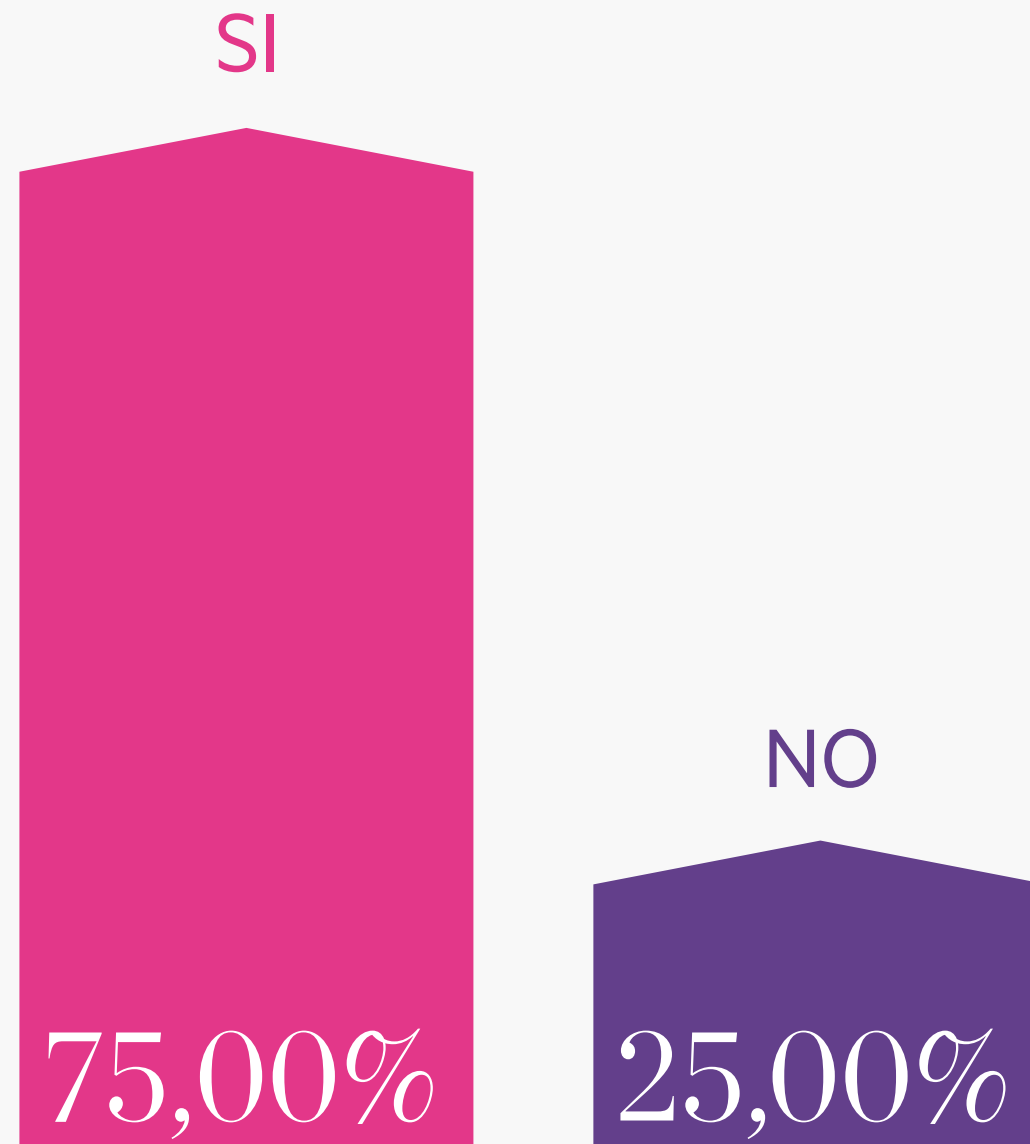
¿Has tenido alguna incidencia comprando online en el último año?



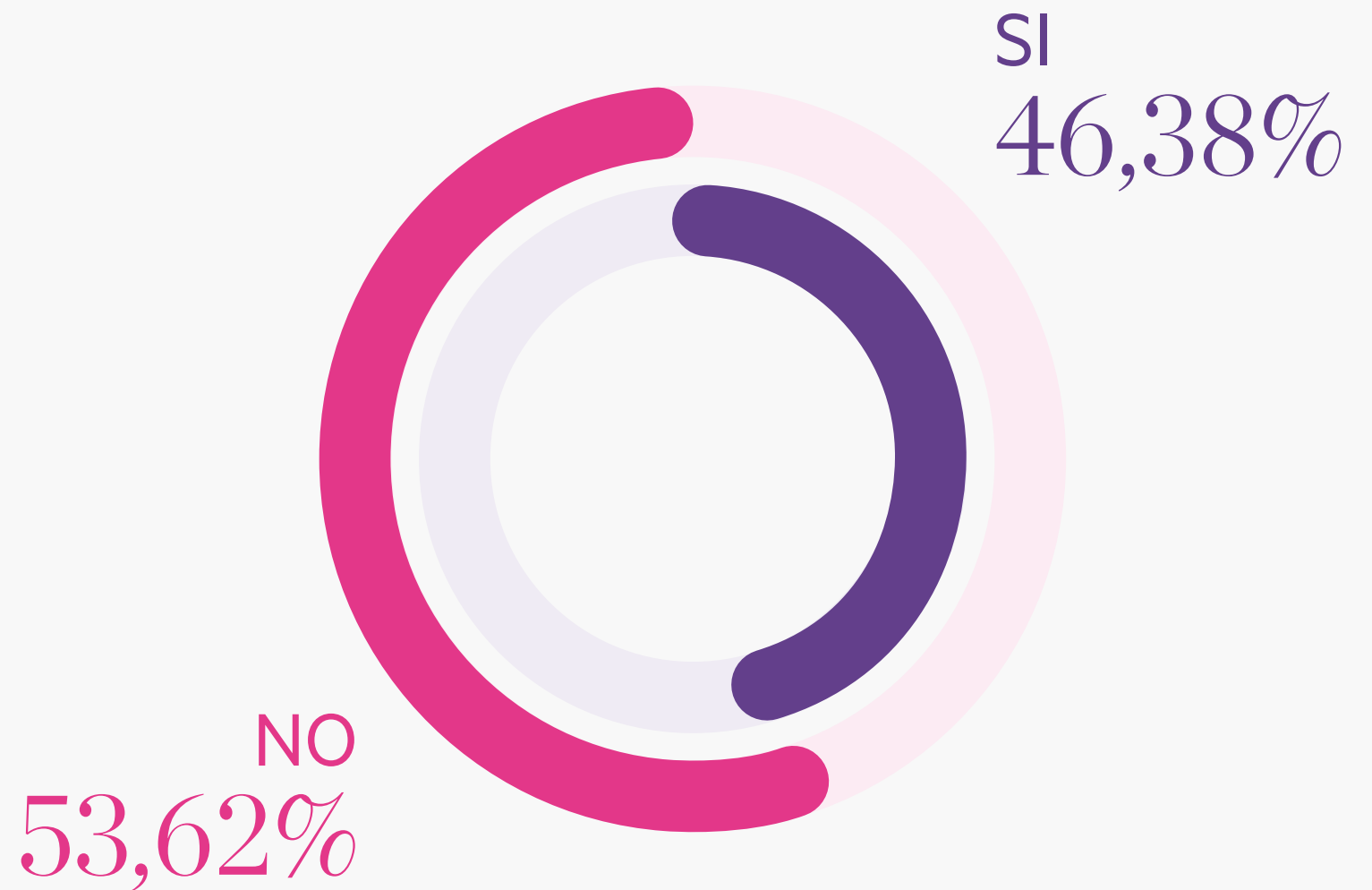
¿Esa incidencia fue en una web con el Sello de Confianza Online?



¿Has repetido compra en dicha web si tenía el Sello?

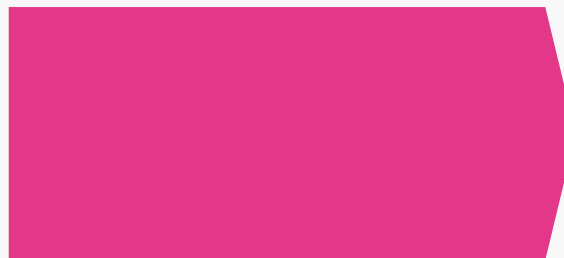


¿Sabes que los sellos como **Confianza Online** actúan como mediadores entre el comprador y la tienda online?



¿Qué servicios
has utilizado
para intentar
resolver esa
incidencia?

33,43%



La oficina
de información
al consumidor

20,19%



Sellos de
confianza tipo
Confianza Online

21,31%



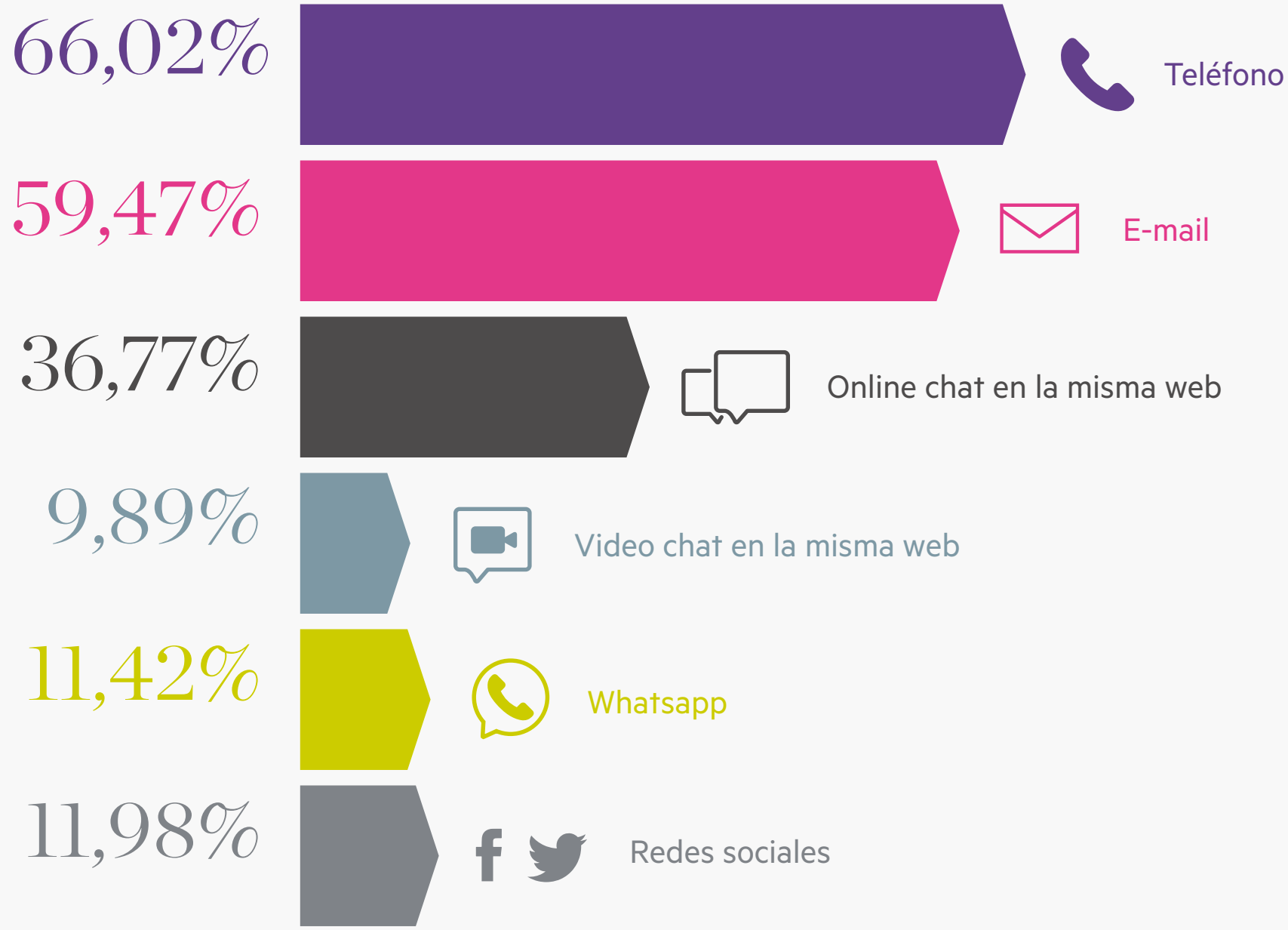
Asociaciones
de consumidores

37,05%

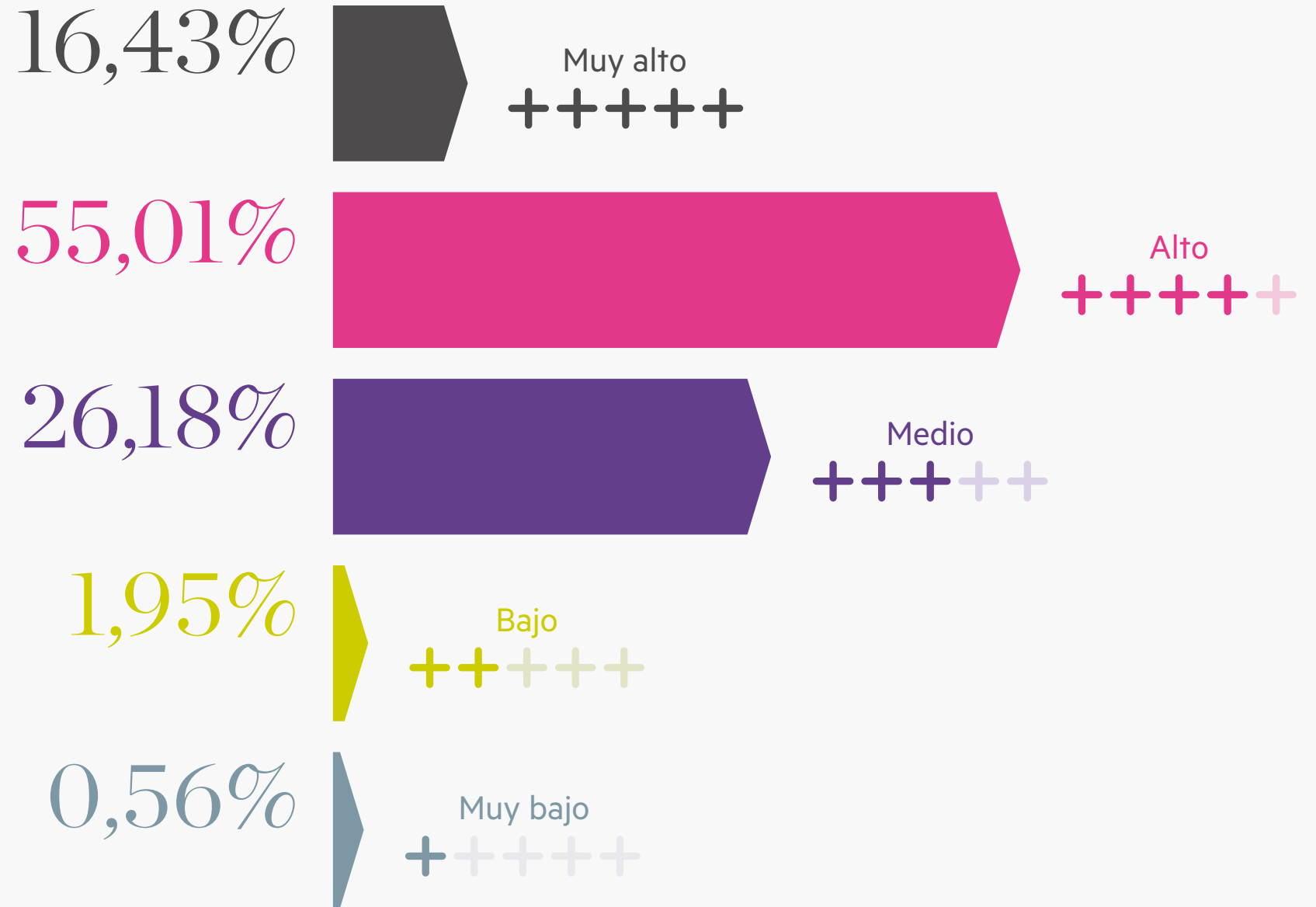


Otras

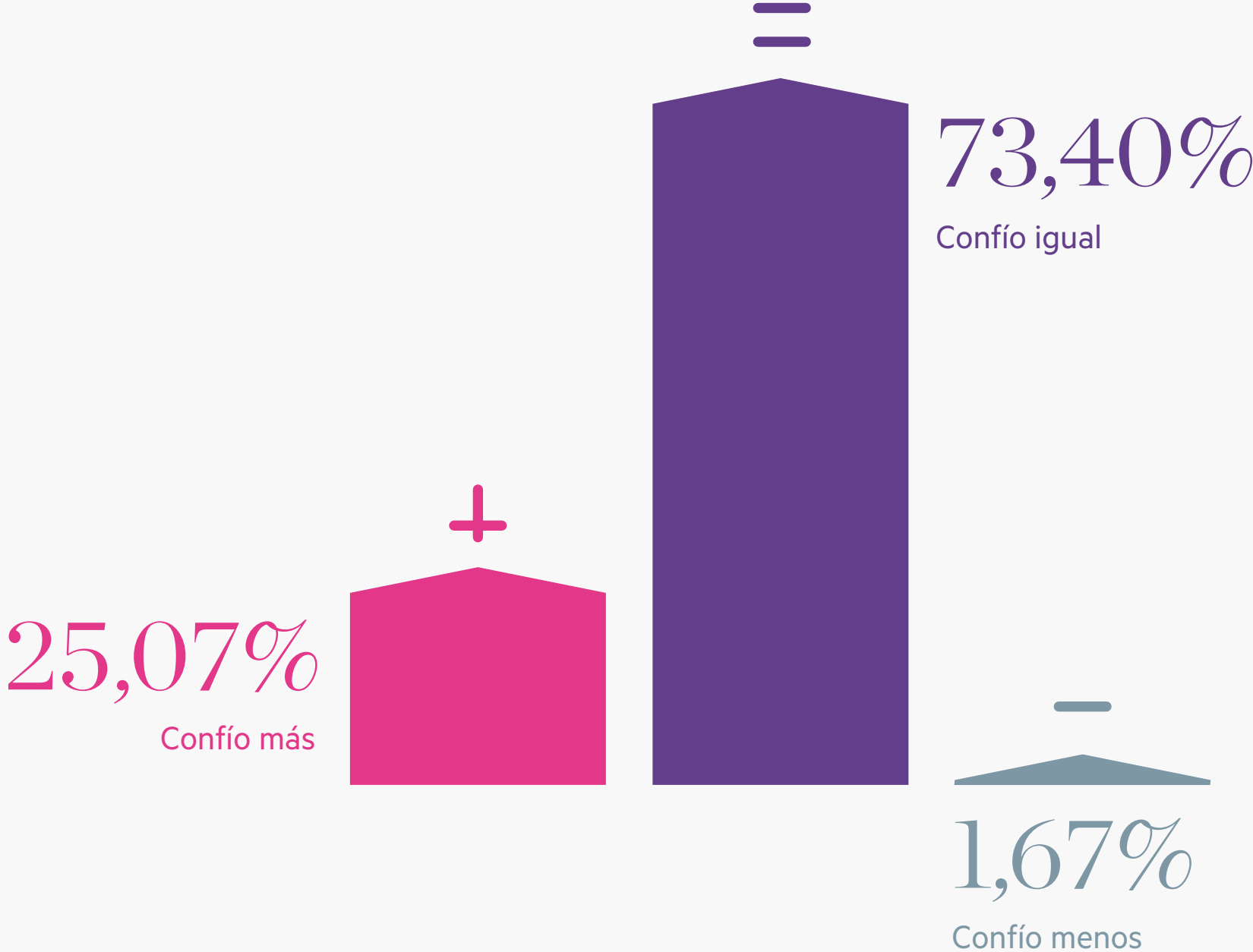
¿Qué canales de atención al cliente te generan una mayor confianza?



¿Qué grado de confianza tienes en el comercio electrónico?



¿Confías más
en la compra
online que
el año pasado?



¿Qué medios de pago te ofrecen mayor confianza?



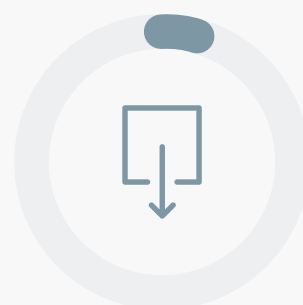
79,25%
Otros sistemas de pago online como Paypal



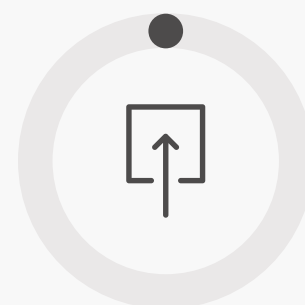
45,96%
Tarjeta de crédito o débito



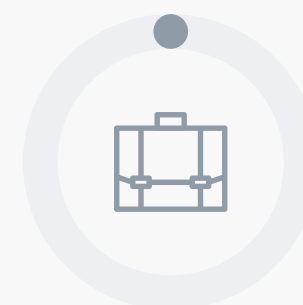
19,78%
Contra reembolso



7,24%
Transferencia



5,01%
Domiciliación



1,39%
Financiación



0,84%
Otro

¿Con qué dispositivos prefieres comprar moda online?

77,37%



Ordenador

6,84%



Tablet

9,08%



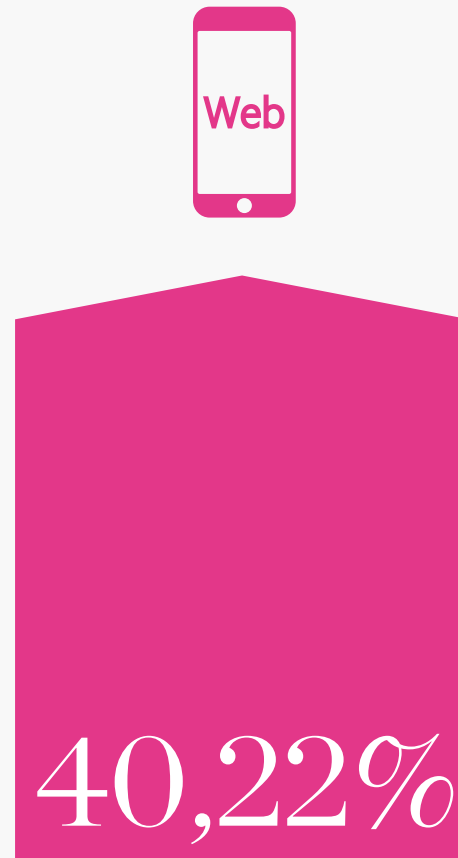
Móvil

6,70%

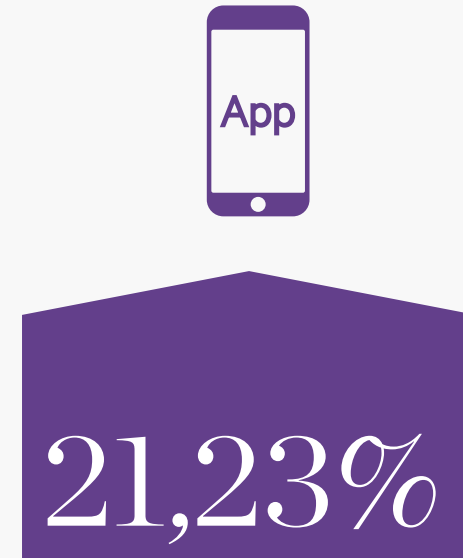


Me es indiferente

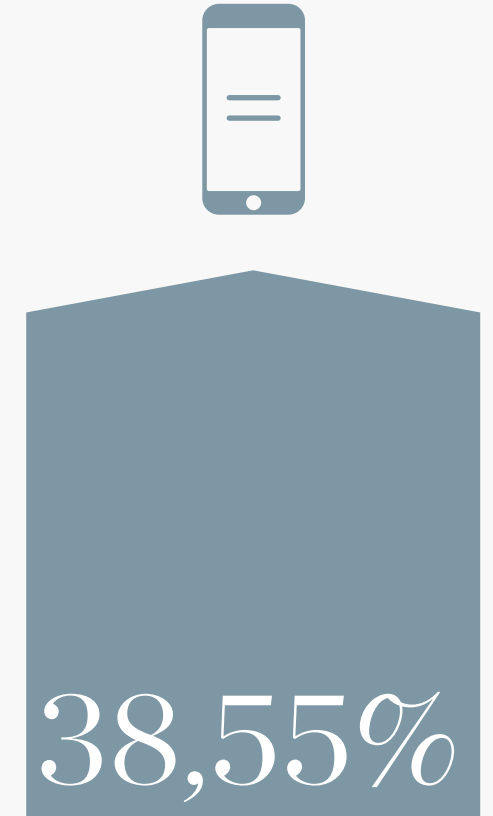
Cuándo
compras moda
en el móvil,
¿desde dónde
lo haces?



Prefiero comprar en
la versión móvil
de la página web



Prefiero comprar desde
la app en mi móvil

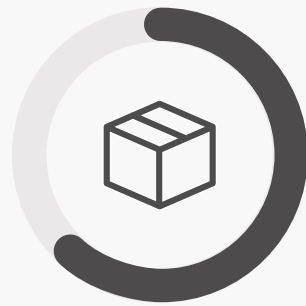


Me es indiferente

¿Con qué frecuencia has comprado moda online en el último año?



¿Qué aspectos tienes en cuenta a la hora de comprar moda online?



63,13%
Gastos de envío gratuitos



59,36%
Calidad del producto



49,44%
Facilidad para realizar devoluciones



40,78%
Marca



31,28%
Sencillez en el proceso de compra



25,98%
Recoger la compra en tienda física y/o puntos de recogida



15,08%
Disponibilidad de nuevos productos



11,45%
Posibilidad de adquirir tallas especiales

¿Cuáles son los productos de moda que has comprado online en el último año?



66,34%
Ropa



51,26%
Calzado



19,55%
Moda infantil



18,85%
Otros complementos



18,44%
Gafas de sol



17,74%
Bolsos



16,34%
Bisutería



15,92%
Relojes

¿Qué tipo de artículos has comprado en el último año?



55,03%

Tiendas multimarca ó generalistas
(El Corte Inglés, Zalando...)



53,91%

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



29,75%

Webs de venta privada u outlet online



14,25%

Pequeñas firmas o diseñadores emergentes



12,99%

Segunda mano



9,64%

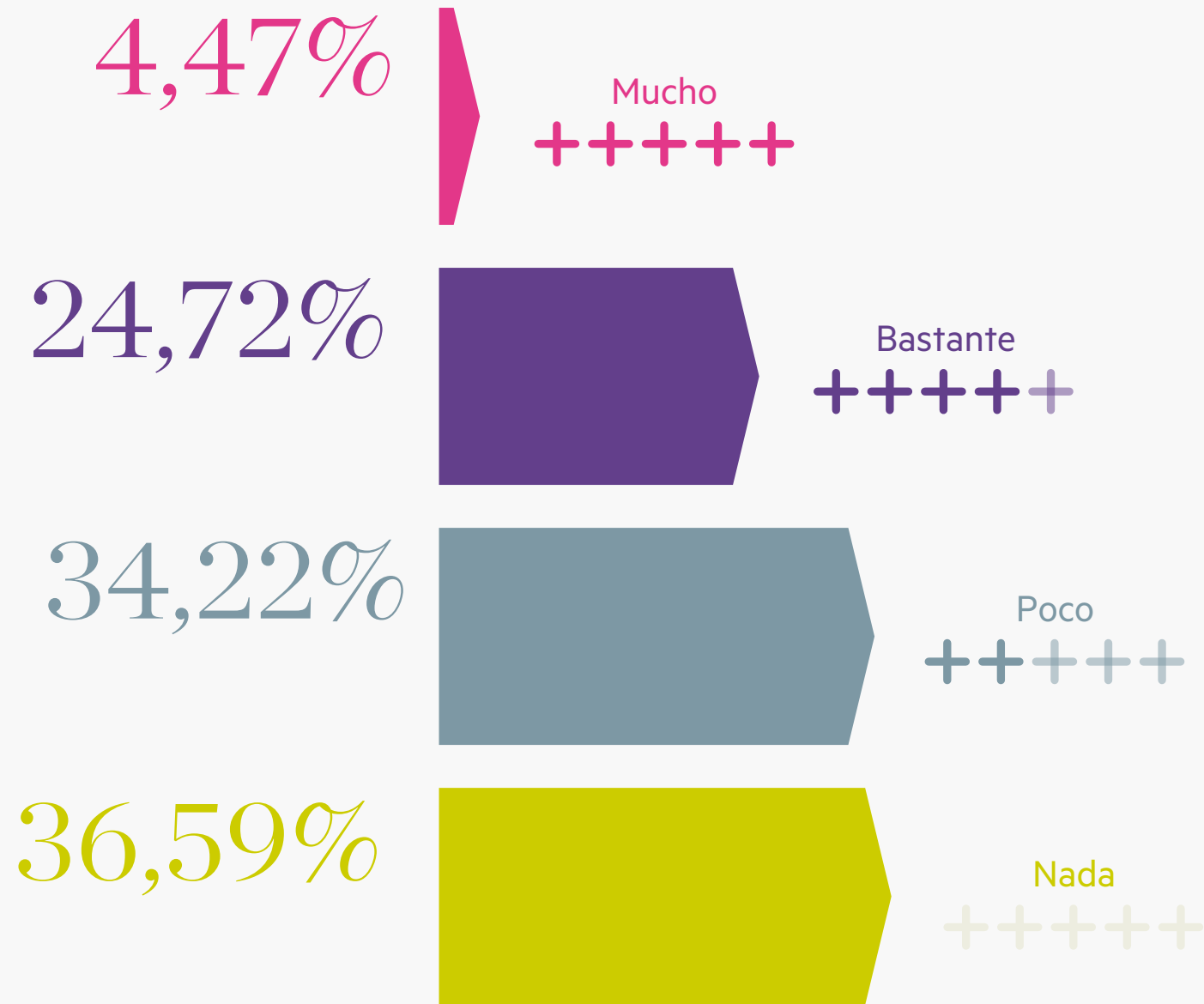
Marcas de lujo
(Gucci, Loewe...)



4,89%

Otras

Cuando bloggers/influencers llevan una prenda o te recomiendan una marca ¿cómo influye en tu decisión de compra?



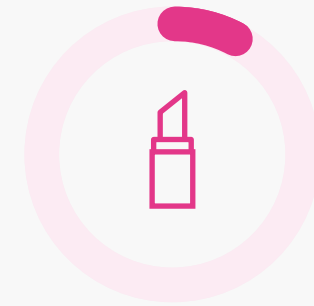
¿Qué tipo de influencers tienen más peso para ti?



59,50%
Ninguno



20,39%
Youtubers



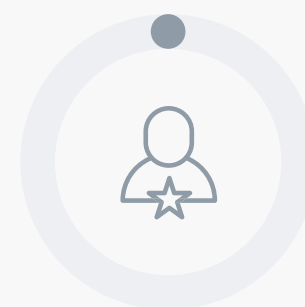
12,43%
Bloggers de
belleza



12,01%
Bloggers de
moda y lifestyle



10,75%
Instagramers

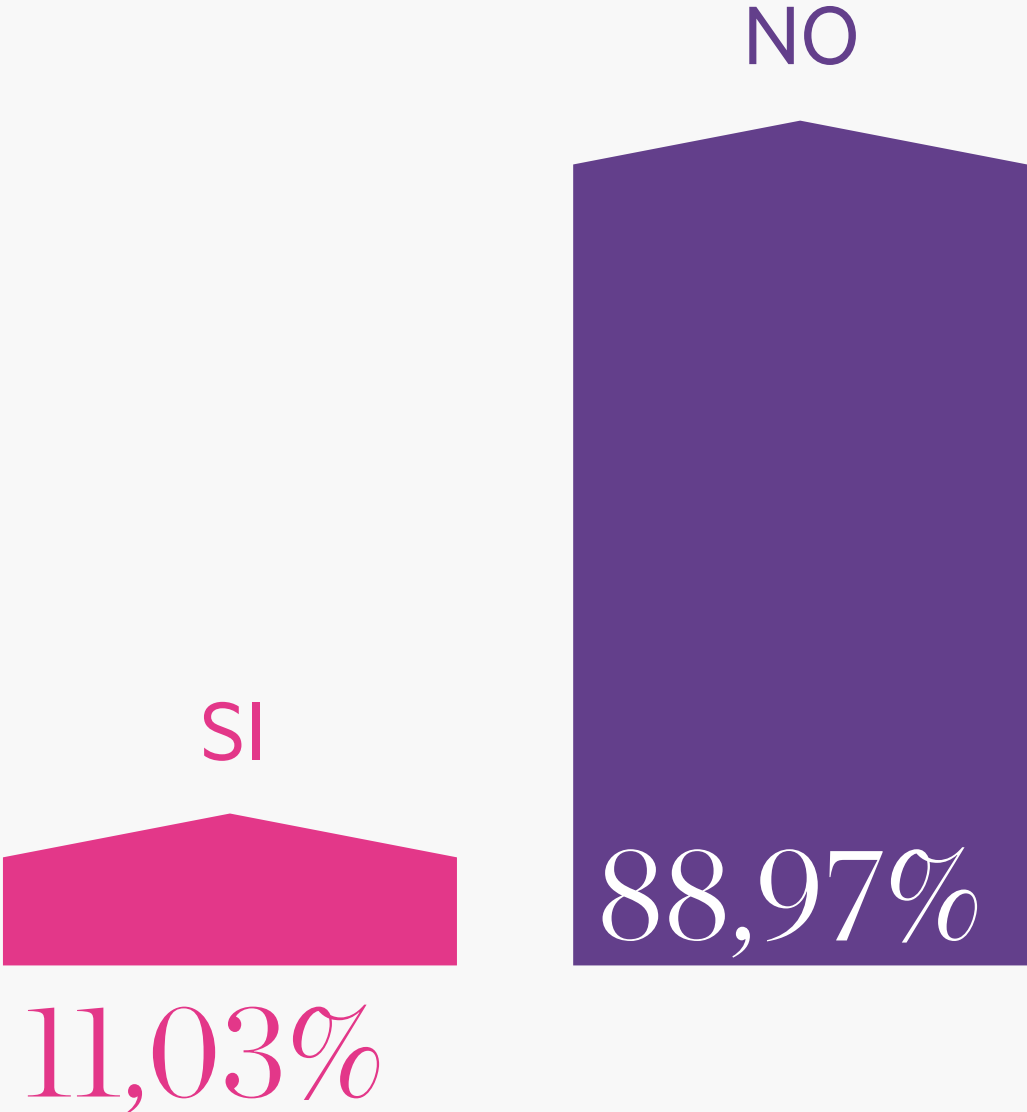


5,59%
Celebrities

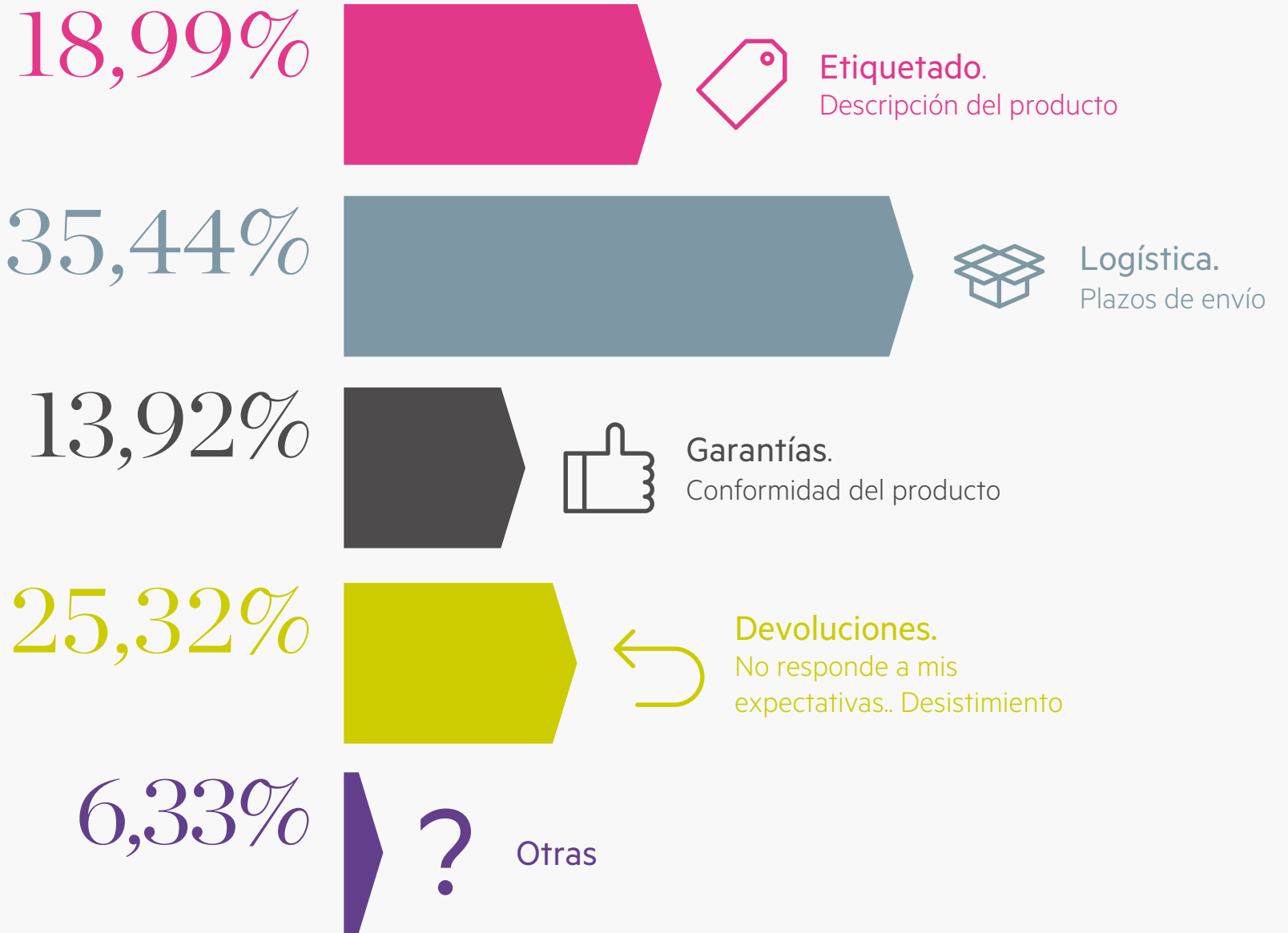


5,59%
Bloggers de
maternidad

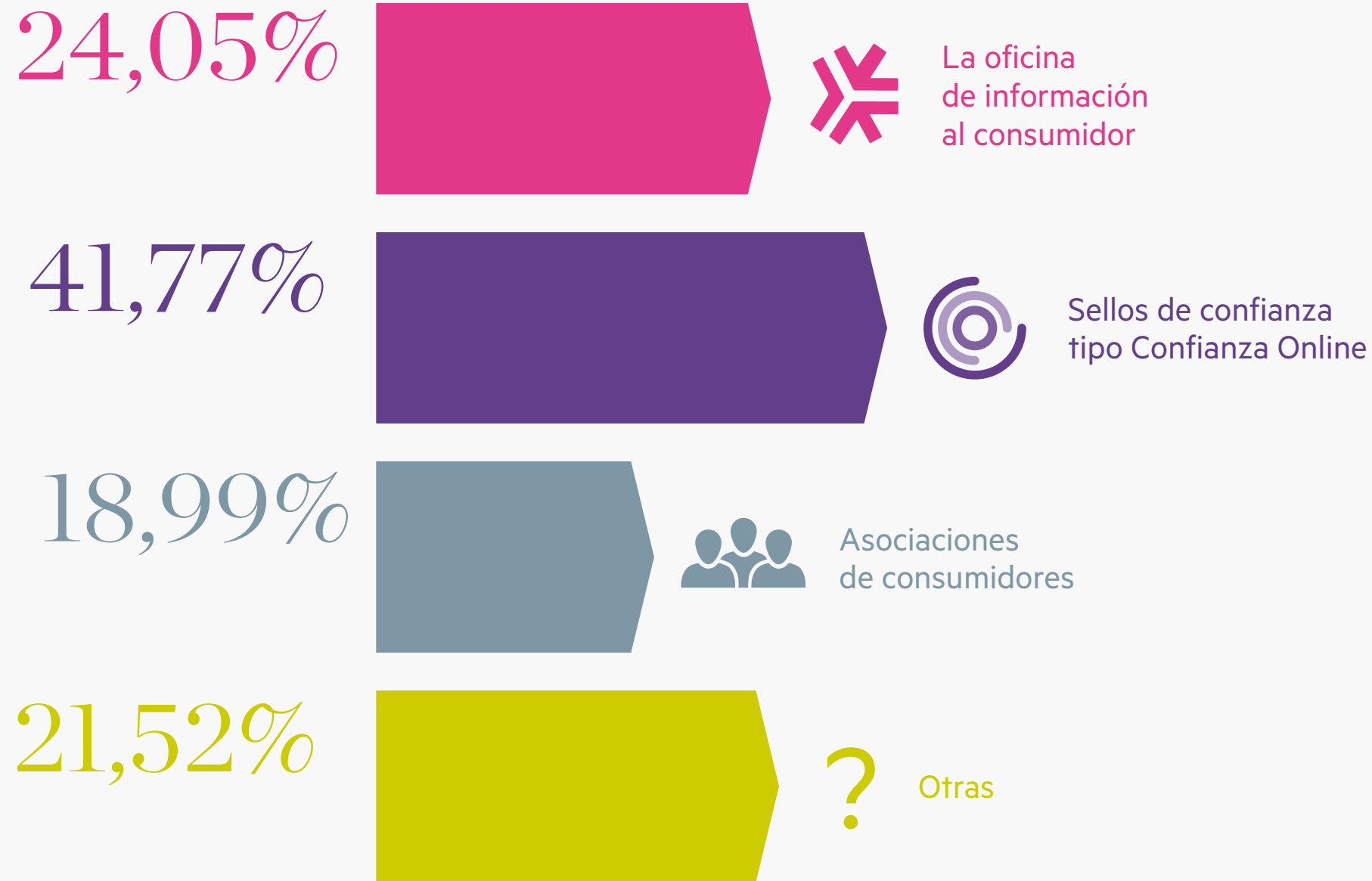
¿Has tenido alguna incidencia comprando moda online en este periodo?



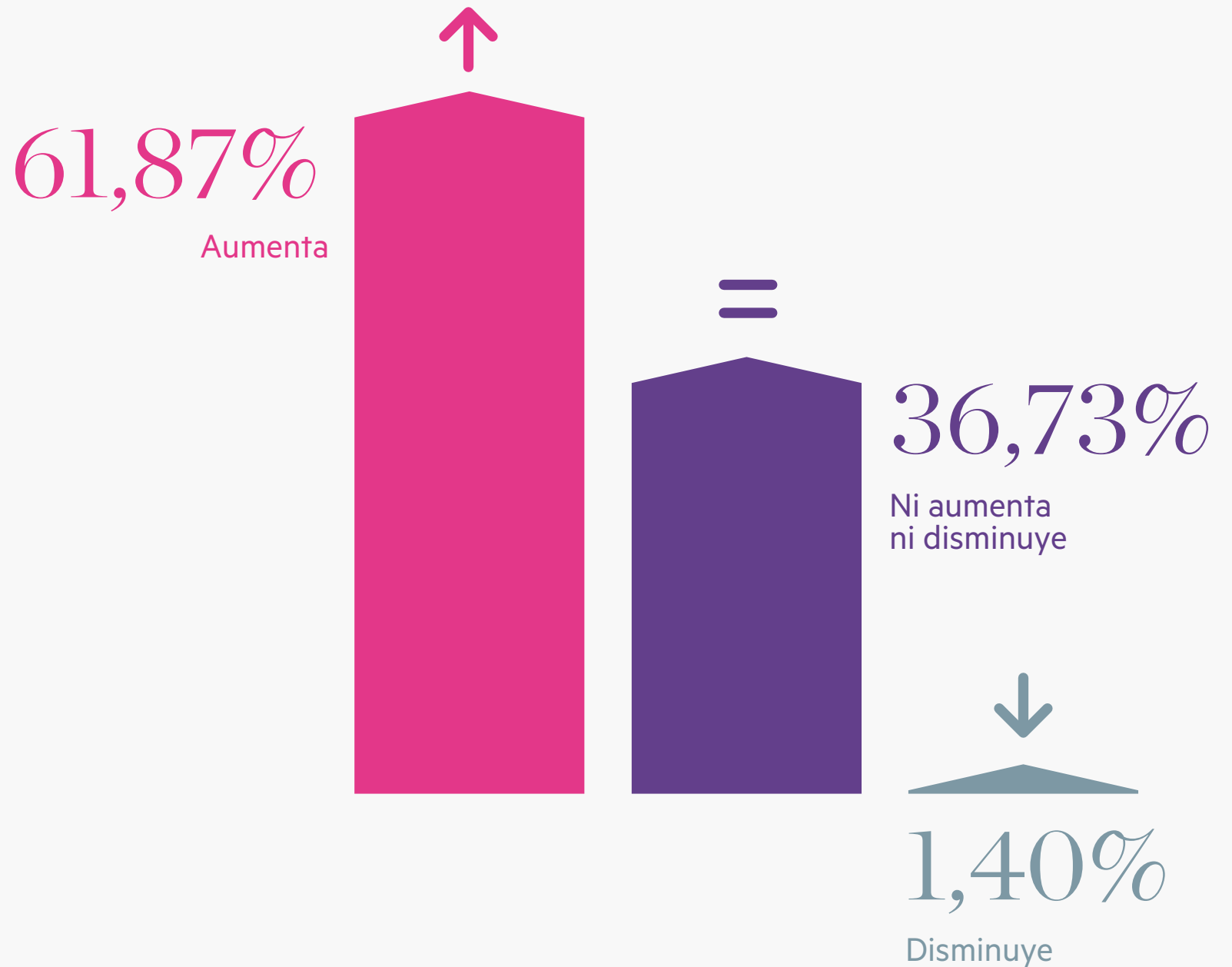
¿Cuál ha sido el principal motivo de esta incidencia?



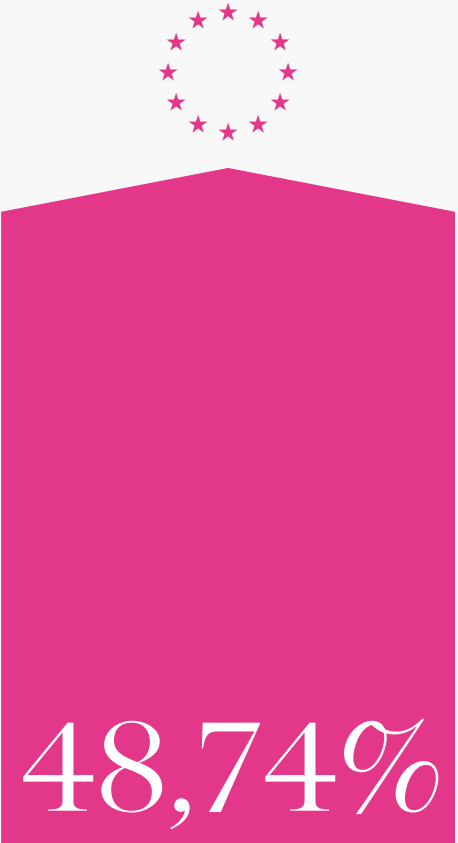
¿Qué servicios
has utilizado
para intentar
resolver esa
incidencia?



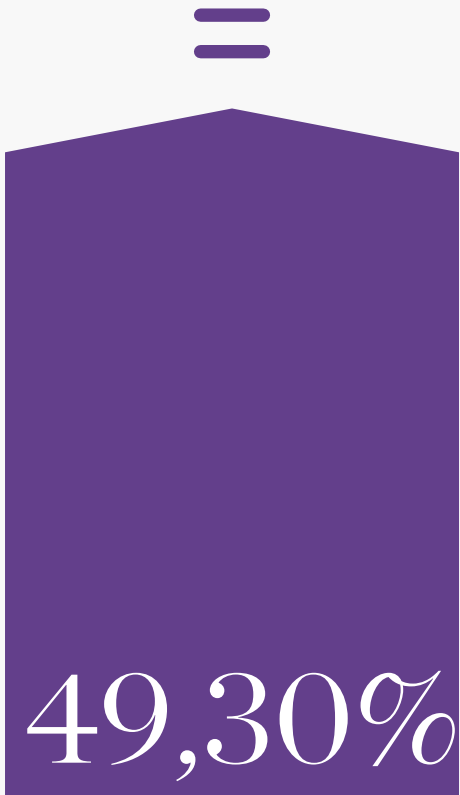
¿De qué manera te influye que una tienda online cuente con opiniones de otros compradores y que éstas aparezcan en la misma tienda?



¿Qué te inspira más confianza al comprar moda, tienda online europea o de fuera de Europa?



Me inspira más confianza comprar en una tienda europea



Me inspira igual confianza



Me inspira más confianza comprar en una tienda no europea

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

