

V ESTUDIO

LA CONFIANZA DE LOS ESPAÑÓLES EN LAS COMPRAS DE MODA ONLINE



CONFIANZA ONLINE

showroomprive.com

V Estudio sobre la Confianza de los Españoles en las Compras de Moda Online

Confianza Online y Showroomprive colaboran por quinto año consecutivo en la elaboración del **estudio anual sobre la Confianza de los Españoles en las Compras de Moda Online**.

En esta edición definimos el **perfil más completo del comprador online** en general y de moda en especial a la vez que profundizamos en los aspectos que han influido a lo largo de estos años en el **incremento de su confianza en las compras online**.

La primera parte del estudio define quién es el consumidor, cómo y dónde compra online, con qué frecuencia, en qué momentos del día y el gasto medio de cada compra y del total anual de todas sus adquisiciones.

Posteriormente, analizamos la **satisfacción del consumidor** con las entregas y las devoluciones además del tipo de productos de moda que compra, las tiendas online que elige, la información previa que tiene en cuenta y, especialmente, qué es lo que más valora a la hora de comprar online.

Por último, en lo que respecta a la confianza, analizamos el grado de **fiabilidad que los compradores online otorgan al comercio electrónico**, los aspectos que tienen en cuenta para elegir una página web y cuál ha sido su comportamiento en caso de haber tenido incidencias.

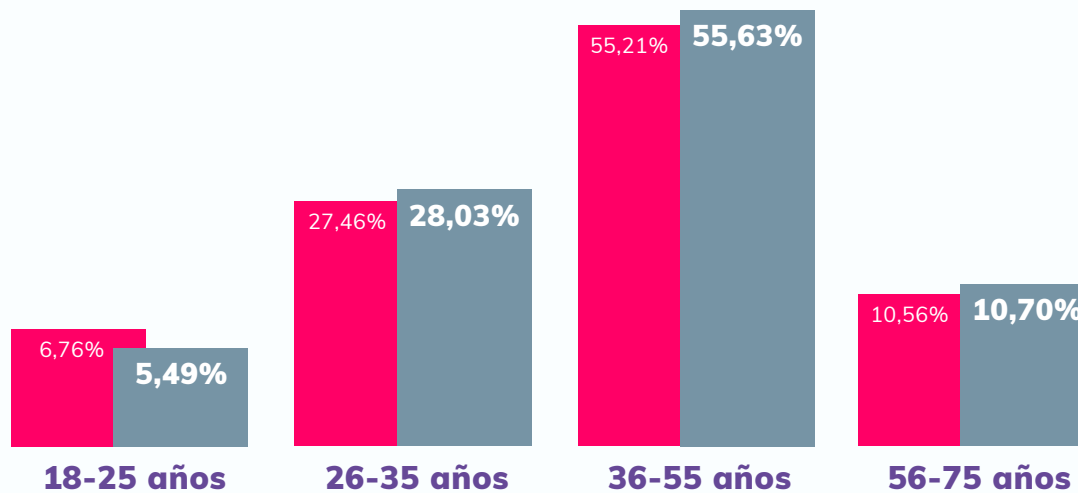
El V Estudio de Confianza Online & Showroomprive se ha realizado mediante cuestionario online a una muestra representativa de la población española de 710 personas (50% hombres y 50% mujeres).

PERFIL DEL ENCUESTADO

Edad

2019

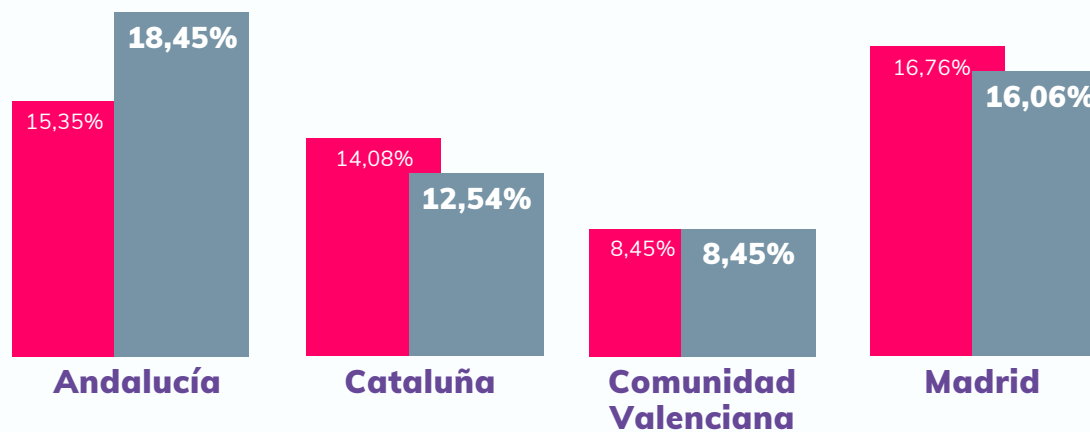
2018



Comunidad Autónoma

2019

2018

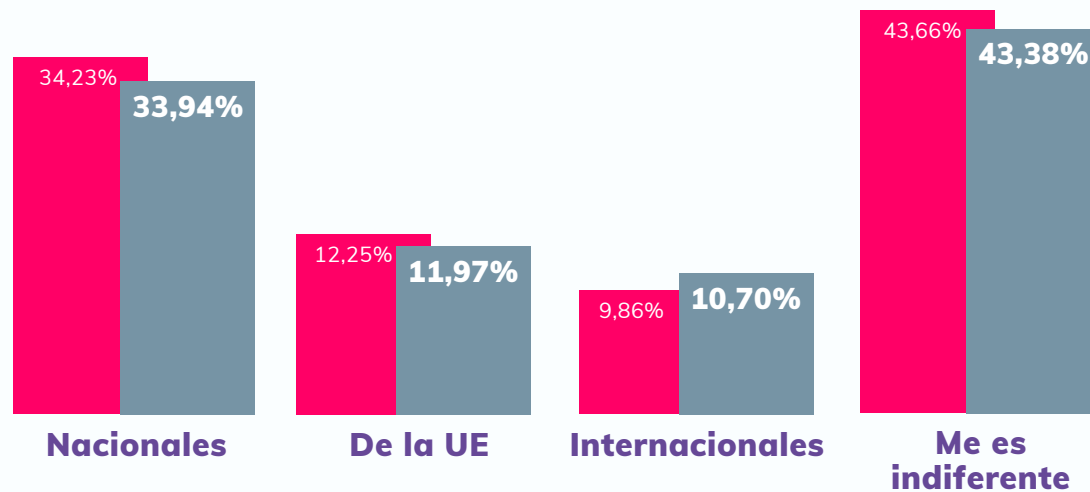


PERFIL DEL ENCUESTADO

¿Qué tipo de página web eliges?

2019

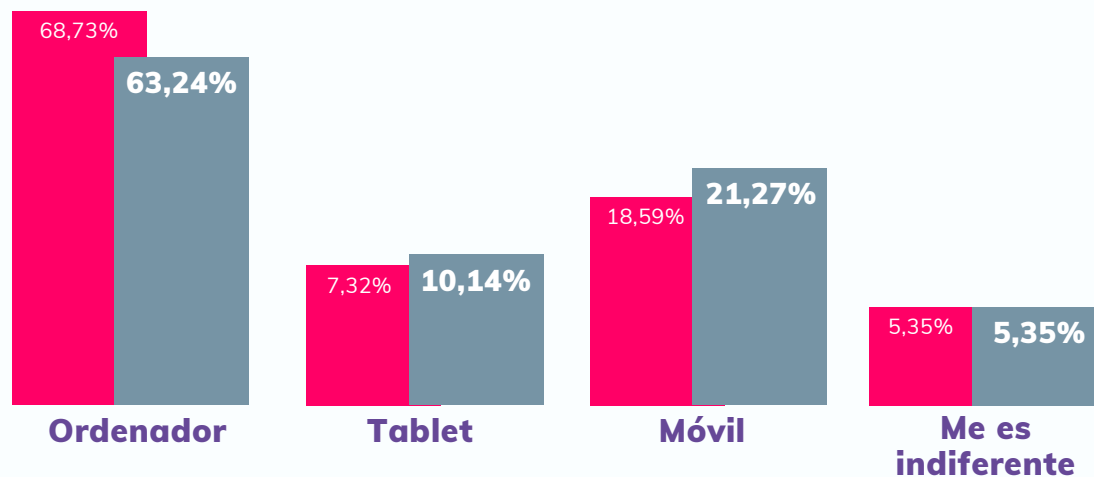
2018



¿Con qué dispositivo prefieres comprar moda online?

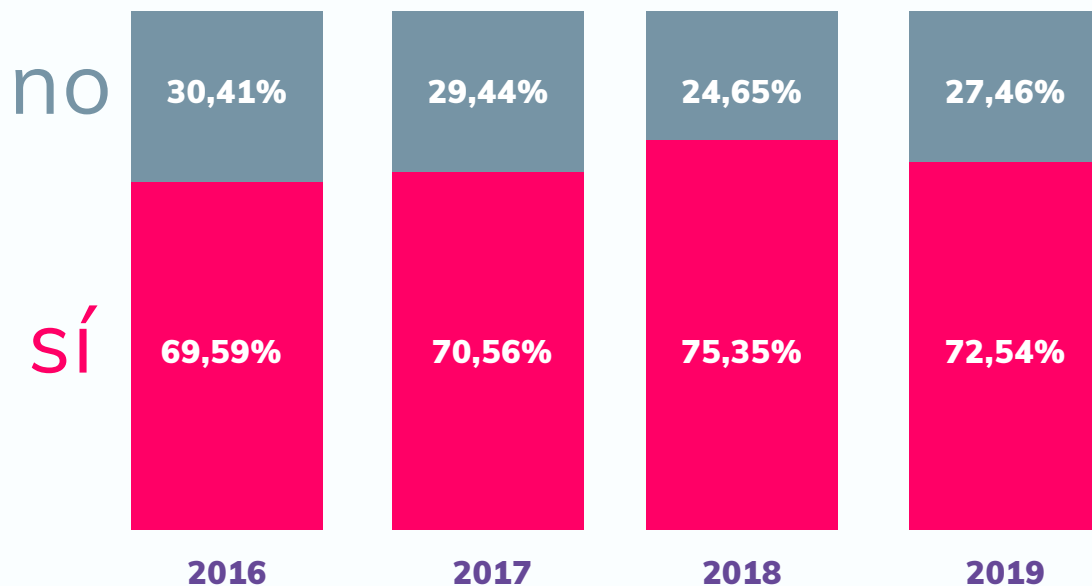
2019

2018

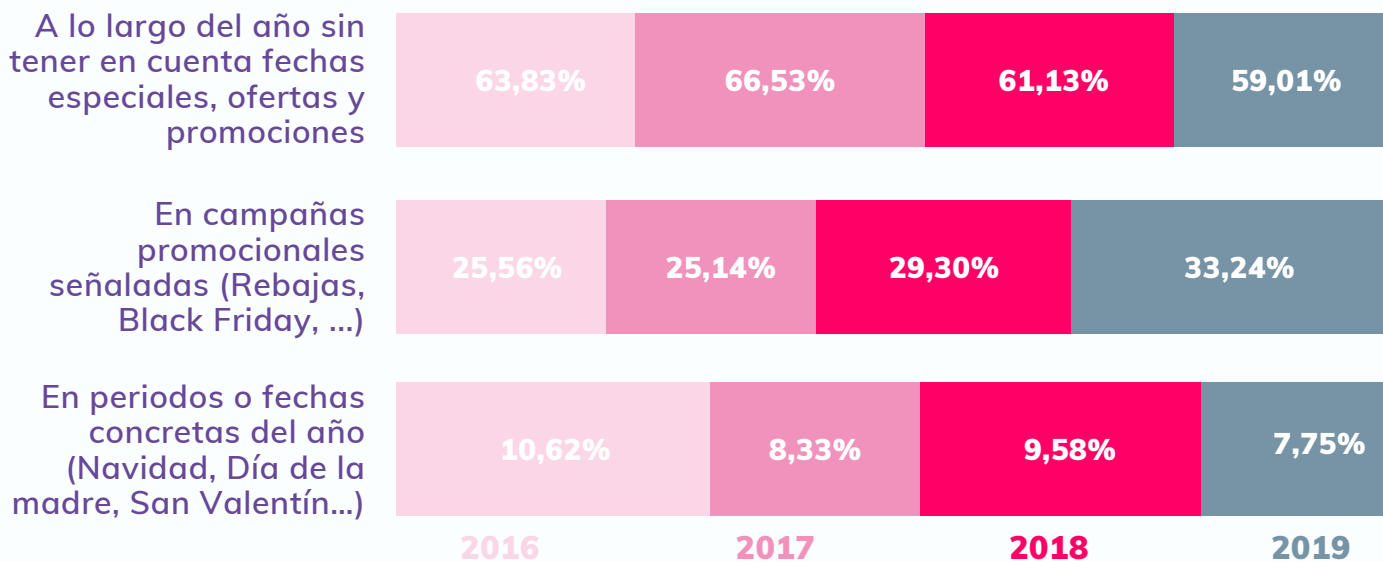


FRECUENCIA Y TIPO DE COMPRAS

¿Has comprado más que el año anterior?

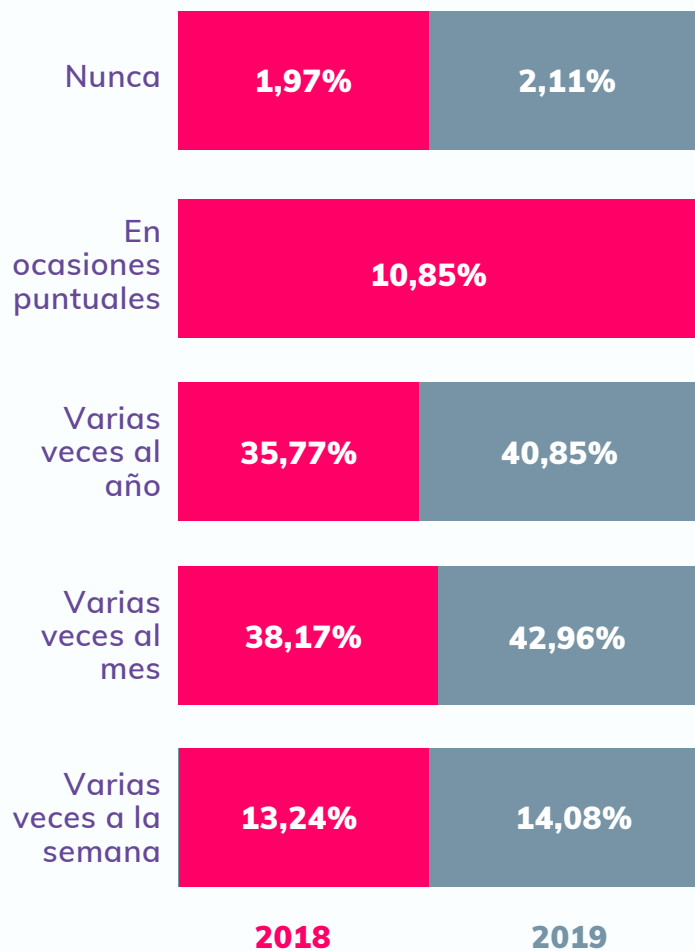


¿En qué ocasiones compras más online?

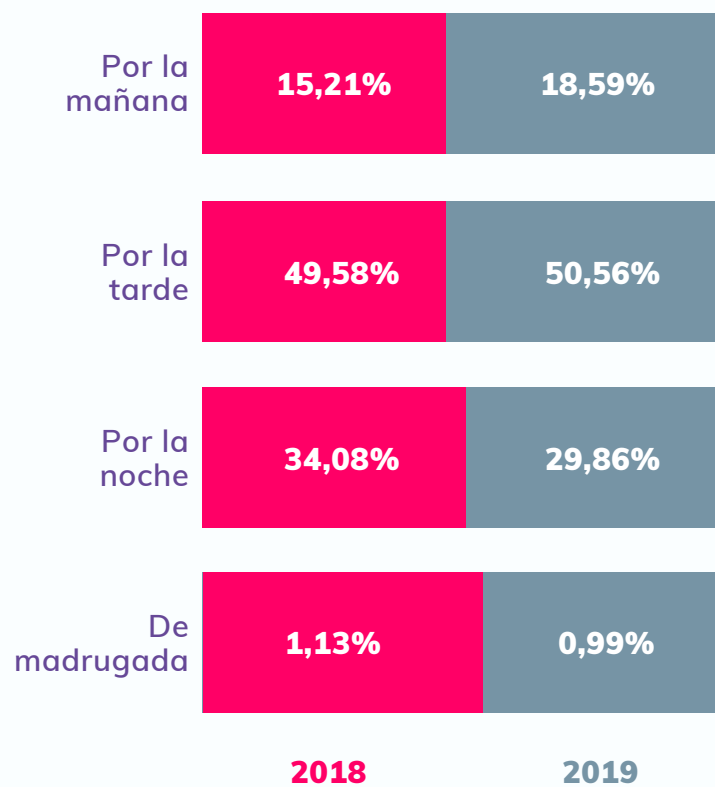


FRECUENCIA Y TIPO DE COMPRAS

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



¿En qué momento del día sueles realizar tus compras?



FRECUENCIA Y TIPO DE COMPRAS

¿Qué tipo de comprador eres?

70% Fiel y recurrente

Siempre confío en los mismos Ecommerce

30% Infiel y atrevido

Me gusta descubrir nuevas tiendas online

¿Cómo son las compras que realizas?

70,70% Documentadas

Examino la información previa a la compra

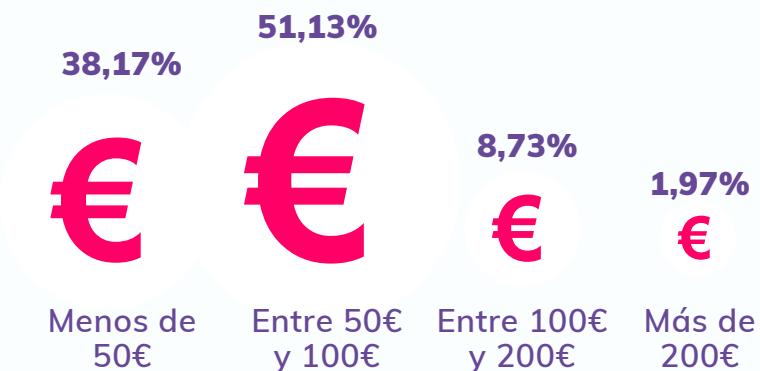
17,04% Impulsivas

Me dejo llevar por ofertas y gustos

12,25% Recomendadas

Compro por recomendación de otros consumidores o por tendencias

¿Cuál dirías que es tu ticket medio en una compra online?

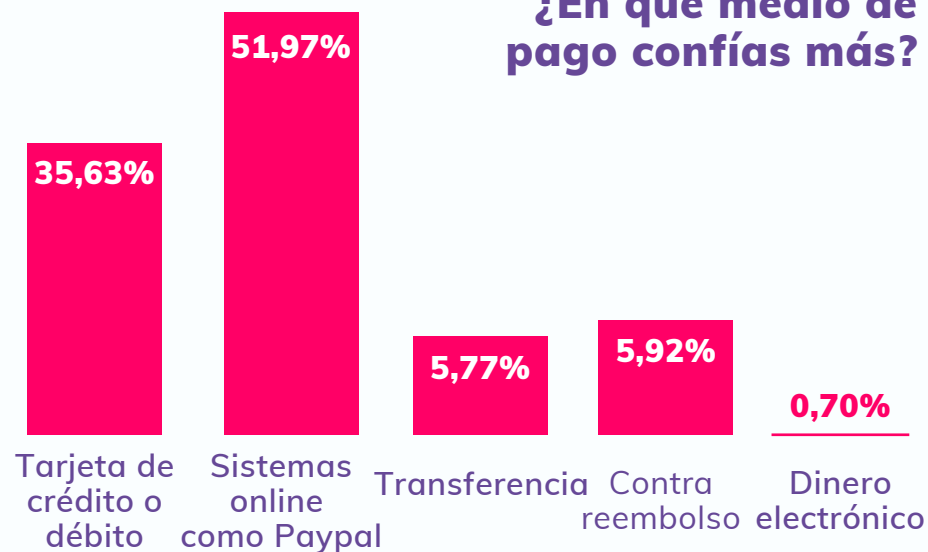


GASTOS Y MEDIOS DE PAGO

¿Cuánto gastas de media al año?



¿En qué medio de pago confías más?



ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

¿Qué valoras más de la entrega de pedidos online?

58,73% El envío gratuito

30,70% La entrega rápida

4,51% La entrega casi inmediata pagando un extra por el envío

6,06% La existencia de puntos de entrega alternativos al domicilio

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el plazo de entrega de estos pedidos?

32,96% Muy satisfecho

58,17% Satisfecho

8,87% Mejorable

¿Has devuelto algún producto en el último año?

25,49% Sí, uno

18,87% Sí, varios

55,63% No, ninguno

PREFERENCIAS GENERALES Y EN MODA ONLINE

¿Qué valoras más cuando compras online?

63,66%



Poder conseguir el mejor precio

43,38%



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

42,68%



La rapidez en la entrega del producto

40,14%



La fiabilidad del site

34,79%



El acceso a productos exclusivos

34,08%



Las devoluciones gratuitas

26,20%



El acceso a productos internacionales

17,32%



La experiencia de compra

¿Y cuándo compras moda?

61,27%



La calidad del producto

59,72%



Gastos de envío gratuitos

50,42%



La facilidad para realizar devoluciones

30,28%



Poder recoger en tienda física y/o puntos de recogida

28,87%



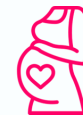
Marca

19,30%



Disponibilidad de nuevos productos

12,25%



Posibilidad de adquirir tallas especiales

PREFERENCIAS GENERALES Y EN MODA ONLINE

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

70,42%



Ropa

50,99%



Calzado

23,80%



Bolsos

18,03%



Moda infantil

17,61%



Bisutería

15,49%



Gafas de sol

14,93%



Relojes

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

57,75%



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

54,23%



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

29,01%



Webs de venta privada / outlet online

20,28%



Pequeñas firmas o diseñadores emergentes

8,03%



Marcas de lujo (Gucci, Loewe...)

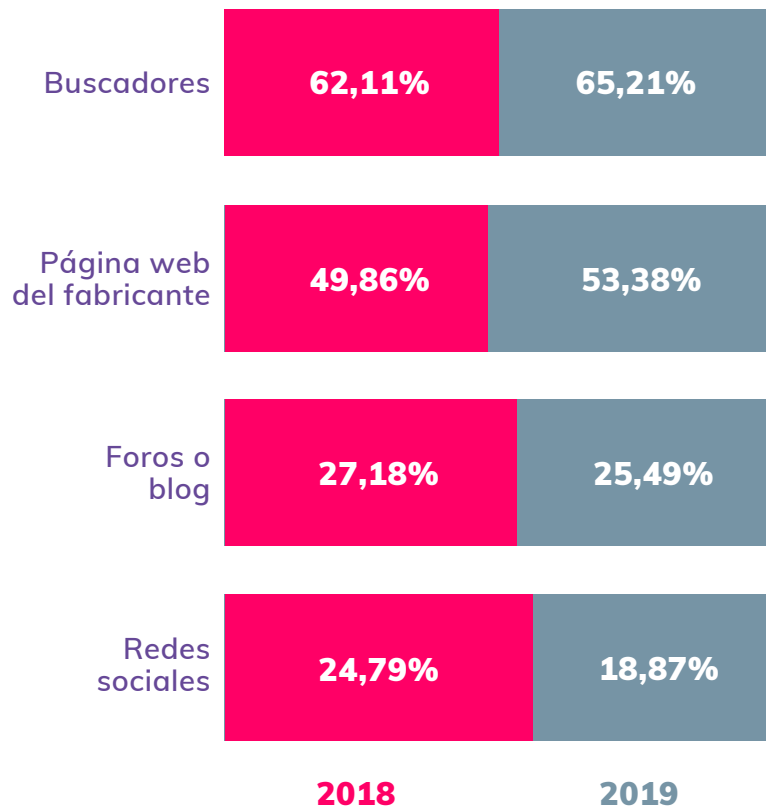
6,62%



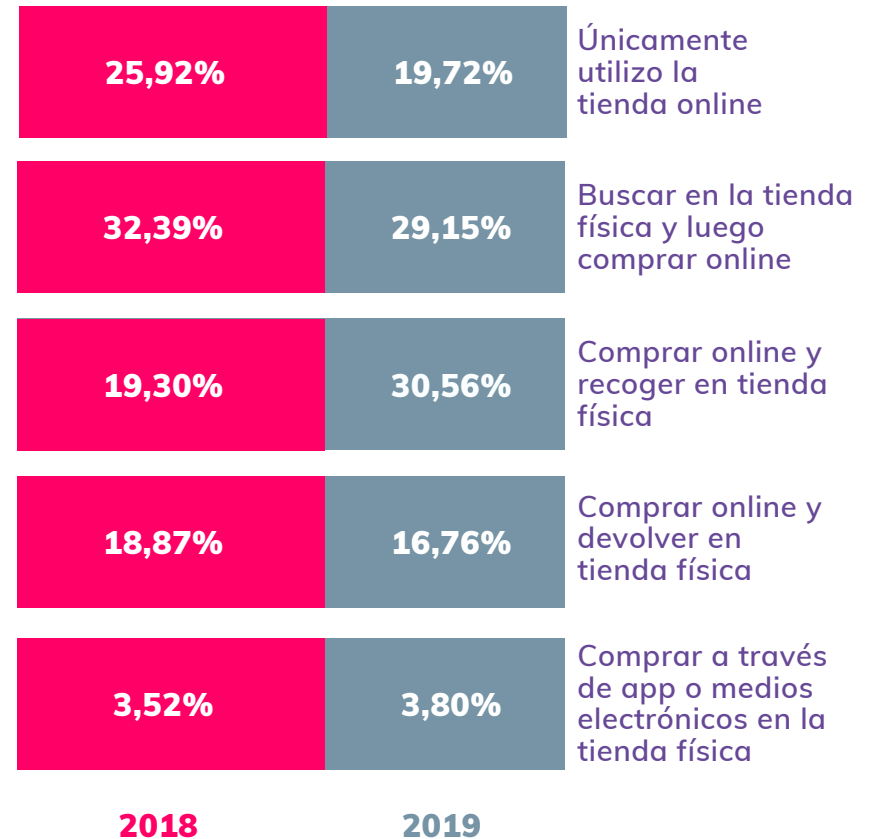
Segunda mano

PREFERENCIAS GENERALES Y EN MODA ONLINE

¿Qué canales utilizas para obtener información antes de comprar productos de moda?

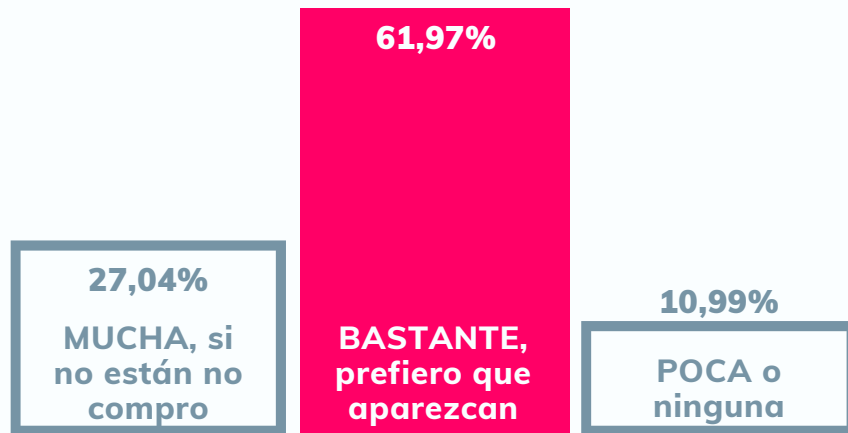


Si la tienda online dispone también de tienda física, ¿qué prefieres?

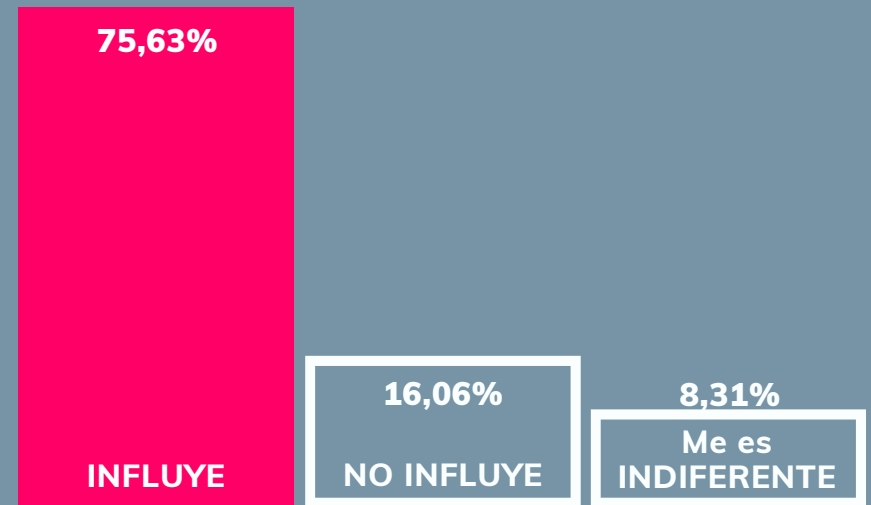


CONFIANZA & OPINIONES

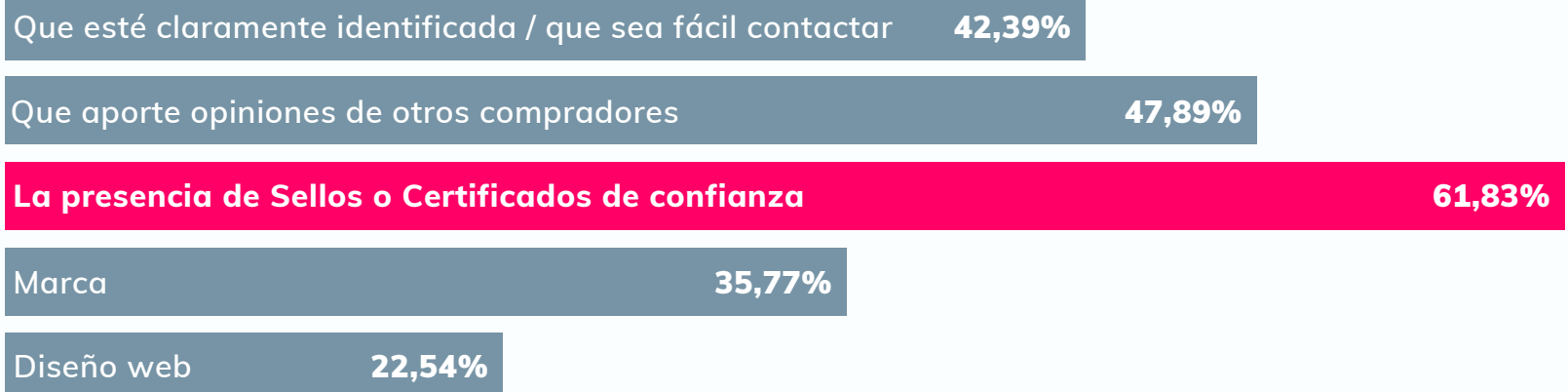
¿Qué grado de importancia das a sellos de calidad como el de Confianza Online cuando compras online?



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



¿Qué aspectos te aportan más confianza y seguridad en un ecommerce?



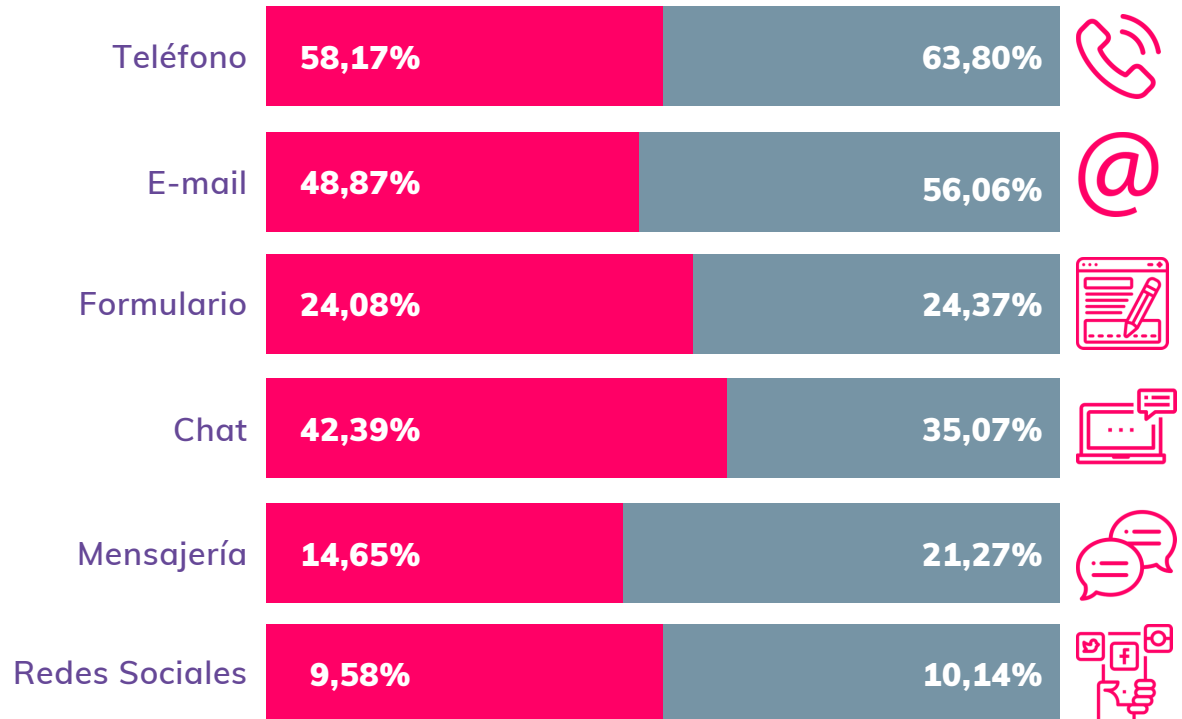
CONFIANZA

¿Qué grado de confianza tienes en el comercio electrónico?

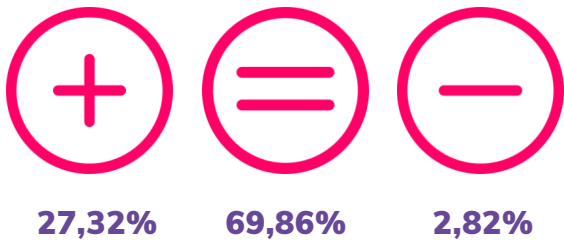


¿Qué canales de atención al cliente te generan mayor confianza?

2018
2019

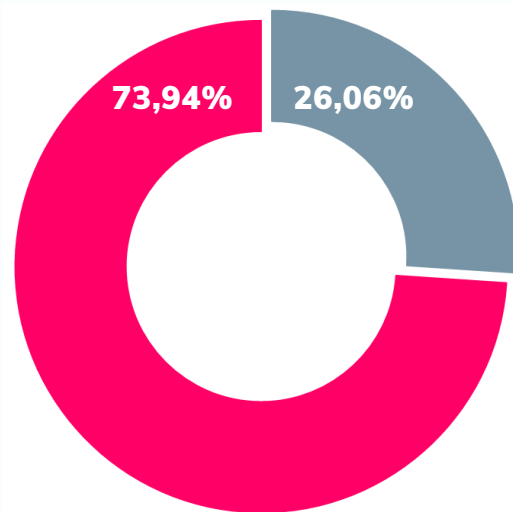


¿Confías más en la compra online que el año pasado?

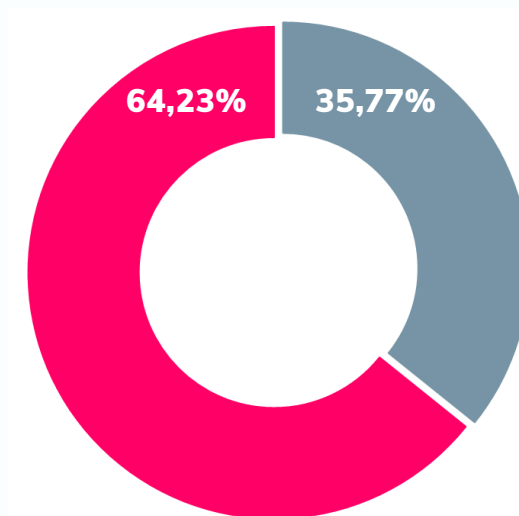


INCIDENCIAS

¿Has tenido alguna incidencia en tus compras online el último año?



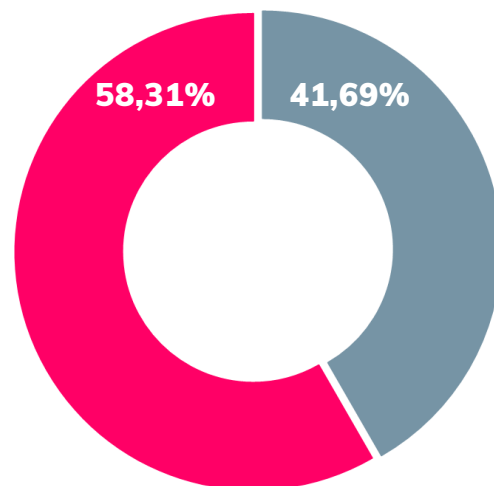
¿Y comprando moda online en este período?



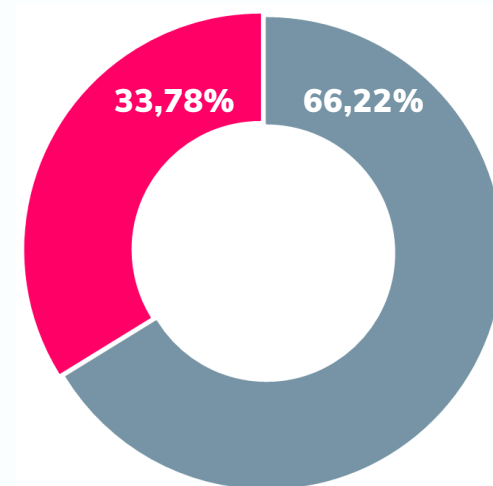
Sí

No

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



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



INCIDENCIAS

¿Cuál ha sido el principal motivo de esta incidencia?

Etiquetado - descripción del producto **13,61%**

Logística - plazos de envío o falta de entrega **46,94%**

Garantías - conformidad del producto **17,35%**

Devoluciones - expectativas o desistimiento **17,35%**

Pagos - cargos erróneos **4,76%**

¿Qué servicios has utilizado para resolverla?

61,19%

La oficina de información al consumidor

42,01%

Sistemas de resolución alternativa de litigios como Confianza Online

9,59%

Asociaciones de consumidores

5,02%

Plataforma UE

Para más información escribenos a

Confianza Online

comunicacion@confianzaonline.es

Showroomprive

comunicacion@showroomprive.net