

# LOS HÁBITOS DE COMPRA POR INTERNET DE LOS ESPAÑOLES



## 1. Introducción

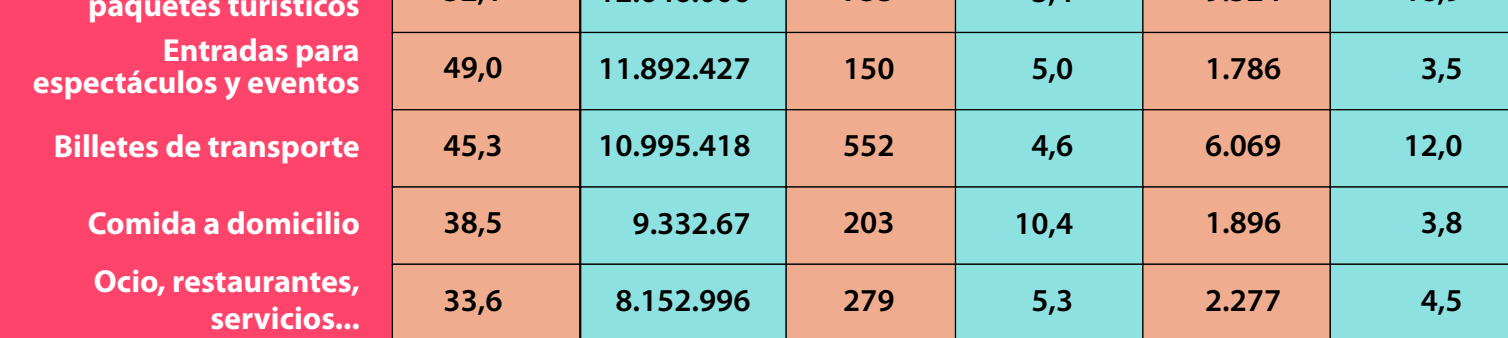
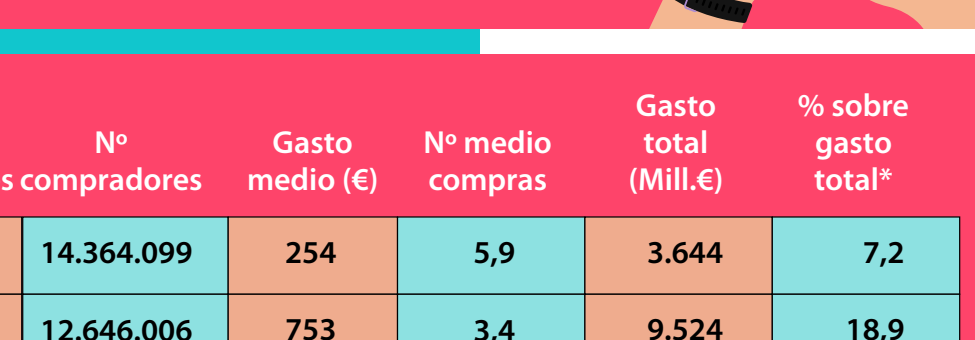
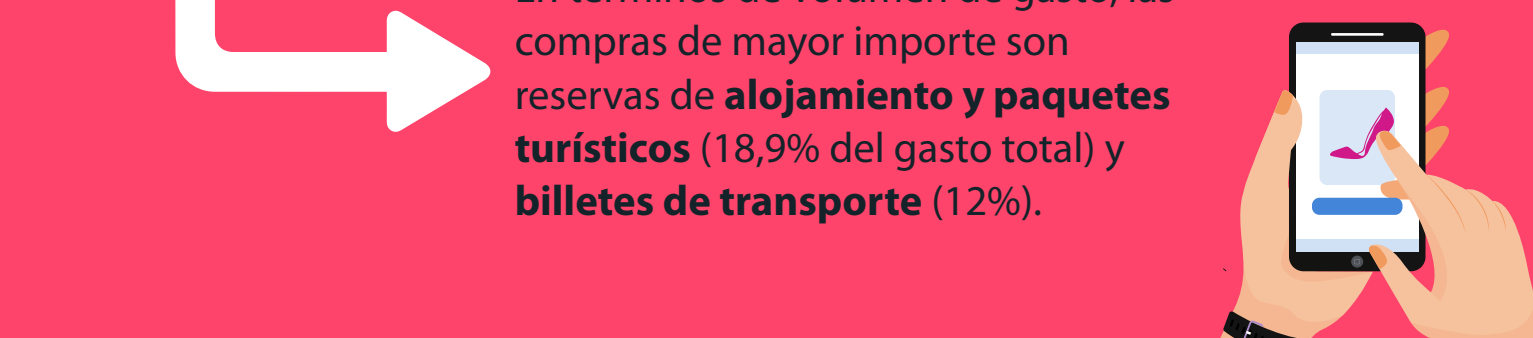
En España hay aproximadamente 34 millones de internautas. De estos, el **76,4% compran por internet**, es decir, **24,3 millones** de personas compran telemáticamente.

Los que compran por internet cada vez gastan más dinero: de media, cada comprador gasta al año **2.076 €**, el doble que en 2015.

La tendencia al alza de las compras online supuso en 2019 para el sector **50.000 millones** de euros (+21,4% sobre el año anterior) y un crecimiento del **210%** sobre los últimos 5 años.

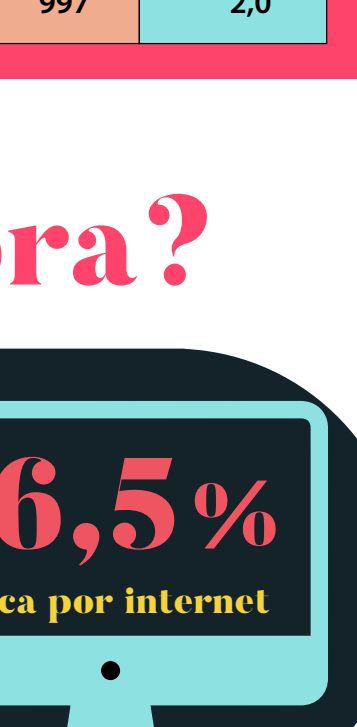


## 2. El perfil del comprador online



## 3. Qué productos y servicios se compran más por internet

En términos de volumen de gasto, las compras de mayor importe son reservas de **alojamiento y paquetes turísticos** (18,9% del gasto total) y **billetes de transporte** (12%).



	% compradores	Nº compradores	Gasto medio (€)	Nº medio compras	Gasto total (Mill.€)	% sobre gasto total*
Ropa calzado y complementos	59,2	14.364.099	254	5,9	3.644	7,2
Reserva alojamiento y paquetes turísticos	52,1	12.646.006	753	3,4	9.524	18,9
Entradas para espectáculos y eventos	49,0	11.892.427	150	5,0	1.786	3,5
Billetes de transporte	45,3	10.995.418	552	4,6	6.069	12,0
Comida a domicilio	38,5	9.332.67	203	10,4	1.896	3,8
Ocio, restaurantes, servicios...	33,6	8.152.996	279	5,3	2.277	4,5
Salud y cuidado personal	32,4	7.873.037	169	4,8	1.328	2,6
Electrodomésticos, muebles, hogar	30,5	7.393.735	511	3,1	3.779	7,5
Teléfonos móviles	30,3	7.361.930	380	2,3	2.795	5,5
Deporte y fitness	24,6	5.967.177	167	4,0	997	2,0

## 4. ¿Cómo se compra?

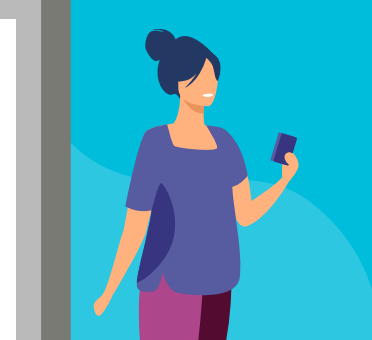
La gran mayoría de los consumidores (86,5%) busca información por internet de los productos que le interesan. La decisión de compra se fundamenta, sobre todo, en el conocimiento de los bienes a adquirir, seguido de las opiniones de amigos y conocidos sobre el producto y de la visita a la tienda física para ver el producto o informarse cara a cara.



**Tener un blog ayuda a posicionar tu tienda online**  
 Muchas personas buscan información en internet para decidir sobre la compra de un producto. Tener un blog con artículos sobre los productos de tu tienda online puede ayudarte con el posicionamiento SEO y a aumentar tu visibilidad.



**DISPOSITIVOS**  
 Aunque el ordenador sigue siendo la vía más habitual para comprar por internet, cada vez más personas usan el smartphone, que se sitúa a menos de 10 puntos porcentuales del ordenador. El teléfono inteligente gana adeptos especialmente entre personas de entre 25 y 44 años.



**Que tu tienda online sea responsive**  
 El aumento del uso de los smartphones como medio de compra online hace que sea muy importante que las tiendas online sean responsive, es decir, que se adapten a cualquier formato de pantalla. Todas las opciones de Simply Shop de Nominalia crean tiendas responsive.



## 5. ¿Dónde se compra?



**17 MILLONES DE PERSONAS COMPRAN HABITUALMENTE EN MARKETPLACES**

Lo hacen sobre todo por la variedad de productos, los precios y porque pueden leer las opiniones de otros usuarios. Sin embargo, cada vez ganan más peso las tiendas y empresas que venden tanto en internet como en tienda física, ya que aparecen como segunda opción.

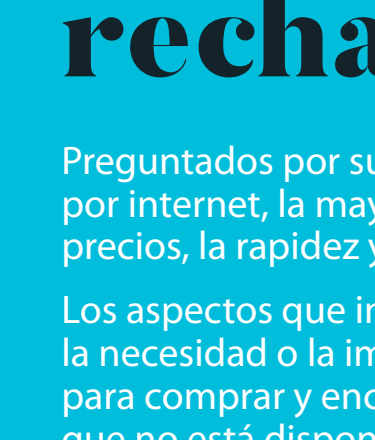
Las personas que rechazan comprar en un marketplace lo hacen principalmente porque prefieren comprar directamente al proveedor y porque lo perciben como incómodo. Un 15% los usa como medio para buscar información del producto, que luego los lleva a comprar en otro establecimiento.

## 6. ¿Cómo se paga?

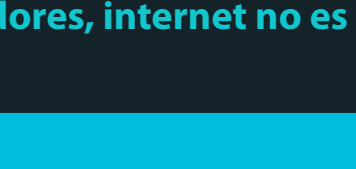
La forma de pago predilecta por internet es la **tarjeta de crédito o débito**, seguido de PayPal. Un 0,5% se decanta por la moneda virtual.



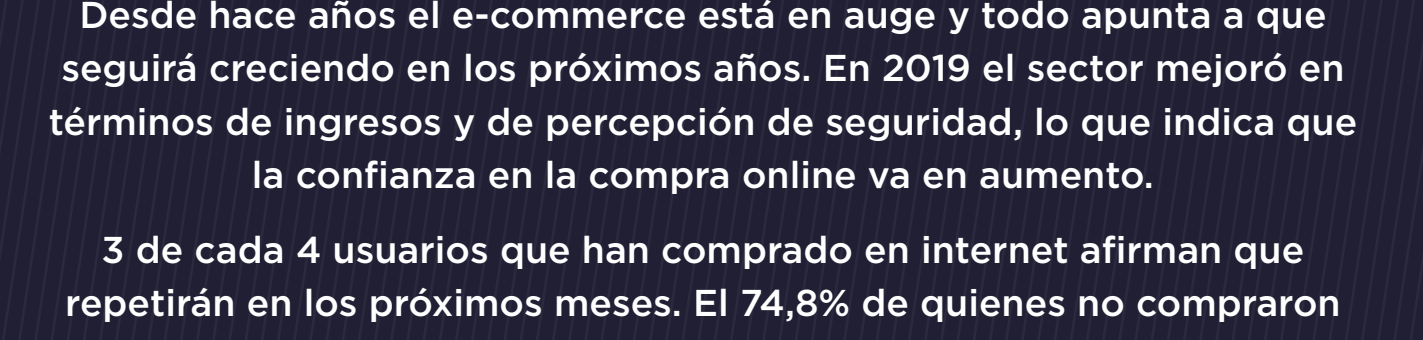
**Incluye todas las formas de pago posibles en tu tienda**  
 Para asegurar la compra, es preferible configurar las formas de pago preferidas por los usuarios. Con los planes de creación de tienda online de Nominalia puedes configurar pago con Tarjeta, Paypal, transferencia bancaria, contrareembolso y pasarelas de pago con Redsys, Paypal, Stripe, 2Checkout, Authorize.net y más.



## 7. Satisfacción del consumidor



Cuando un internauta prueba la compra en internet es bastante probable que repita: 3 de cada 4 que compra con anterioridad declara que comprará por esta vía en los próximos meses. Además, el **96,1% afirma haber repetido sus compras en los mismos sitios web.**



**EL ENVÍO, CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR**  
 envío gratuito, tiempo de entrega, seguimiento del envío y flexibilidad.

**Ten una buena política de envíos y devoluciones**  
 El envío es determinante para muchos internautas a la hora de valorar una tienda virtual. Por eso es importante poner especial atención en este aspecto. Nominalia incluye en sus planes de creación de tienda la configuración total de los sistemas de envío y los procesos de compra.

## 8. Reclamaciones y devoluciones



Un **18,1% de los compradores online ha tenido alguna incidencia con su compra.**  
 El proceso de entrega concentra la mayoría fueron porque el paquete no llegó, lo hizo con retraso o con algún desperfecto.



## 9. Aspectos positivos, mejoras y motivos de rechazo



Preguntados por su opinión sobre las compras por internet, la mayoría valora la comodidad, los precios, la rapidez y el ahorro y la facilidad.

Los aspectos que impulsan a comprar online son la necesidad o la imposibilidad de desplazarse para comprar y encontrar algo muy interesante que no está disponible en la tienda física.

Los aspectos que la mayoría consideran el uso de los datos personales y los gastos de envío.

**Los motivos de los no compradores**  
 El principal argumento para los internautas que no han comprado por internet en 2019 es que **no lo han necesitado**, seguido de que prefieren visitar tiendas físicas. En tercer lugar, el **21% de los internautas no compradores, internet no es un medio seguro de compra.**

## 10. El futuro del comercio electrónico

Desde hace años el e-commerce está en auge y todo apunta a que seguirá creciendo en los próximos años. En 2019 el sector mejoró en términos de ingresos y de percepción de seguridad, lo que indica que la confianza en la compra online va en aumento.

3 de cada 4 usuarios que han comprado en internet afirman que repetirán en los próximos meses. El 74,8% de quienes no compraron en 2019 pero sí lo habían hecho en el pasado, afirman que sí comprarán de nuevo en el futuro.

De la población internauta no compradora, un 38,3% afirma que es probable que compren por internet en los próximos años.

Si te planteas abrir una tienda online, Nominalia puede ayudarte. Te ofrece hosting para tu web con dominio gratis el primer año para crear tu WooCommerce o incluso planes de tienda online Simply Shop, con certificado SSL para garantizar la seguridad de los datos y pagos, más de 100 plantillas donde elegir y herramientas para gestionar el catálogo, el proceso de compra y la promoción.

**¡Todo esto con soporte técnico los 365 días del año!**

**¡Visita nominalia.com para saber más!**