

www.elobservatoriocetelem.es

**Nota de Prensa /Rueda de Prensa/
Presentación del Observatorio e-Commerce España 2019**

EL GASTO MEDIO EN LAS COMPRAS POR INTERNET CRECE UN 10%

El gasto medio declarado por los españoles encuestados que han realizado compras online asciende a los 2.098€ frente a los 1.903€ del año 2018

Madrid, 17 de diciembre de 2019.-

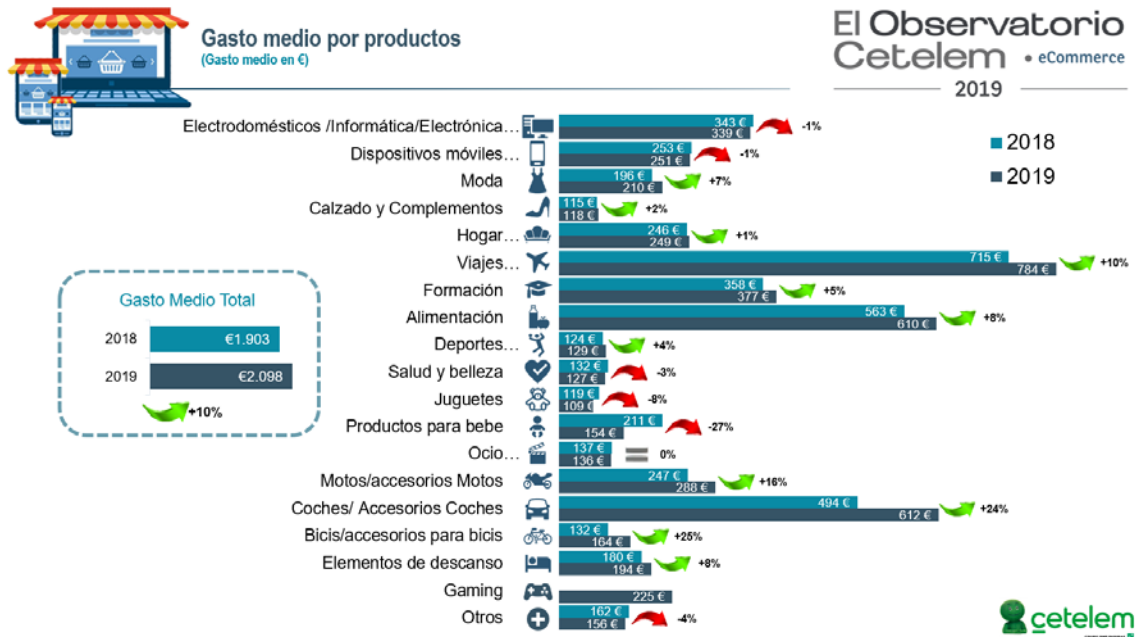
Aumenta la tendencia del gasto en compras en la Red. Concretamente, los españoles han gastado en sus compras online una media de 2.098€, lo que supone un significativo aumento del 10% respecto a lo gastado en 2018 (1.903€).

Esta es una de las conclusiones del Observatorio Cetelem e-Commerce 2019, que bajo el nombre “Smart Consumer. El consumidor español conecta con la compra inteligente”, ofrece un detallado análisis sobre las tendencias en las compras online realizadas por los españoles en diez sectores de la distribución, incluyendo como novedad las compras en el sector del *gaming*.

El estudio fue presentado por Liliana Marsán, responsable del Dpto. de Estudios y el Observatorio Cetelem; y Joaquín Mouriz, Director de marca, comunicación y calidad de BNP Paribas Personal Finance España.

Segmentado por edades, y al igual que ocurría el año pasado, **son los internautas con edades entre los 35 y 44 años los que declaran un mayor gasto**, que asciende a los 2.205€ (un 5% más que la media). **Los viajes siguen liderando el gasto online**, con especial incremento en el gasto en vehículos y accesorios: coche, moto y bicicletas.

www.elobservatoriocetelem.es



La frecuencia de la compra online es cada vez mayor. **El 27% de encuestados afirma realizar una o varias compras por semana**, destacando por encima de la media aquellos compradores con edades comprendidas entre los 35 y 44 años. El 21% declara realizar compras por internet una vez cada 15 días, y el 25% una vez al mes, dos puntos porcentuales más que en 2018.

Es importante señalar el descenso en el porcentaje de aquellos que realizan compras menos de una vez al mes, con un 26% de menciones frente al 30% del año 2018.

Según recoge el Observatorio Cetelem e-Commerce, **los consumidores cada vez tienen más interés por las facilidades de compra que ofrece la financiación online**. Concretamente, el importe financiado ha aumentado este año un 24% (1.588€), con respecto a 2018 (1.277€).

www.elobservatoriocetelem.es

Sin embargo, el número de compradores desciende. Según la encuesta de Cetelem, el porcentaje disminuye respecto a 2018 en todos los productos analizados, excepto en alimentación y cursos de formación.

En cuanto a los productos más comprados (en los últimos 12 meses), el ranking está liderado por el ocio (entradas, libros, música), con un 73% de menciones (-1 punto, frente a 2018); seguido por los viajes con un 70% (-3 puntos vs 2018); y la moda, con un 65%, frente al 66% del año anterior. Los dispositivos móviles, con un 59% de menciones, se posicionan en el cuarto lugar, con un descenso de 5 puntos porcentuales.

Las intenciones de compra para los doce próximos meses también descienden en la mayoría de sectores, excepto en ocio y moda que permanecen estables y en viajes, calzado y alimentación que aumentan respecto al año 2018.

Los productos de ocio y los viajes presentan al igual que el año pasado las mayores intenciones de compra con un 74% y un 75% de menciones respectivamente. En tercera posición están los productos de moda que, con un 67% de menciones, se mantienen respecto al año anterior. Los calzados y complementos con un 60% y los dispositivos móviles con un 51% son los siguientes productos con más intención de compra.

Otras tendencias

El estudio presentado hoy “Smart Consumer. El consumidor español conecta con la compra inteligente”, también señala que un 36% de los españoles encuestados tiene algún tipo de suscripción online, siendo el gasto medio de 40€.

La televisión *bajo demanda* lidera el ranking, con un porcentaje de compra en 2019 del 86%, y un gasto medio de 23€. Le siguen la música, con un 33% y un gasto medio de 25€, y el *gaming*, con un porcentaje de compra de un 18%, y 51€ de gasto medio.

www.elobservatoriocetelem.es



Suscripciones online:
tipos de suscripciones y gasto mensual medio
(% respuesta múltiple)

El Observatorio
Cetelem • eCommerce
2019

	% compra 2019	Gasto medio 2019
Audiovisual (netflix, HBO, Movistar Plus, Amazon Prime)	86%	23 €
Libros (Kindle)	8%	28 €
Música (Spotify, youtube music)	33%	25 €
Gaming (PSPlus, LIVE)	18%	51 €
Licencias de softwares y app (Adobe, Strava, Autocad, linkedin)	8%	34 €
Medios de comunicación (AS, El País, El Mundo...)	6%	36 €



El 36% de los encuestados tiene alguna suscripción online, siendo su gasto medio 40€ mensuales

Otra tendencia de actualidad es la relativa a las apps de movilidad, el 17% de los encuestados tiene alguna app de movilidad siendo su gasto medio de 33€ mensuales. Según se recoge en el estudio, los vehículos con chófer (Uber, Cabify...), encabezan este ranking de interés del consumidor con un 66%, y un gasto medio de 40€. Le sigue el vehículo privado compartido, con un 31% de alusiones, y un gasto medio de 60€.

Mobile Commerce

Preguntados por los aspectos positivos y futuro del m-commerce, hay una amplia mayoría (91%), que afirma que será la forma de comercio más extendida. A la pregunta de si han realizado alguna compra a través de su dispositivo móvil (smartphone o Tablet) en los últimos doce meses, hay un 68% de respuestas afirmativas, frente a lo 63% que así lo manifestaba en 2018.

www.elobservatoriocetelem.es

Ficha técnica

Metodología: Técnica cuantitativa basada en una entrevista online (CAWI) *autoadministrada online* al panel de consumidores Muestra: Se han realizado 2.200 entrevistas, representativas de la población.

Datos CCAA representativos de España según censo INE. Error Muestral: Para un nivel de confianza del 95,5 % y en las condiciones habituales de muestreo $p=q=50\%$, el margen de error para datos totales es de un $\pm 4\%$, Método muestreo: El muestreo en base a población, considerando cuotas de género, edad y Comunidad Autónoma. Trabajo de campo: realizado entre el 16 y 30 de octubre de 2019 por la empresa Canal Sondeo.

Sobre BNP Paribas Personal Finance en España

BNP Paribas Personal Finance, conocida en el mercado español a través de su marca comercial Cetelem, es especialista en crédito al consumo, préstamos personales y gestión de tarjetas. Opera en España desde 1988, donde cuenta actualmente con más de 1.500 empleados y 2,5 millones de clientes. Partner financiero de importantes empresas de distribución de bienes de consumo duradero y concesionarios de automóviles, es además un referente de información y análisis de su mercado gracias al estudio El Observatorio Cetelem.

BNP Paribas Personal Finance se sitúa en el área de International Financial Services, dentro de área de banca minorista de BNP Paribas. BNP Paribas Personal Finance cuenta con 20.000 empleados y 27 millones de clientes a los que da servicio en 29 países en cuatro continentes.

BNP Paribas Personal Finance forma parte activa de la Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (ASNEF), de la Asociación de Empresas Españolas Contra el Fraude (AEECF) y de la Asociación para el desarrollo de la experiencia cliente (DEC)

www.elobservatoriocetelem.es

Por quinto año consecutivo, BNP Paribas Personal Finance ha sido distinguida con el certificado “Top Employer España 2019”, por el que se acredita a la entidad como una empresa que promueve condiciones óptimas para el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

El Observatorio Cetelem

El Observatorio Cetelem (@Obs_Cetelem_ES en Twitter) ha cumplido recientemente su vigésimo aniversario, convirtiéndose en un referente del análisis del consumo y la distribución en España con más de 80 estudios a lo largo de estos 20 años.

A día de hoy, El Observatorio Cetelem se ha consolidado con cuatro importantes informes anuales (Motor, Consumo Europa, Consumo España y e-Commerce), ediciones mensuales, y estudios temáticos específicos y estacionales.

El Observatorio Cetelem es una herramienta informativa de gran calado social; seguido por empresas, asociaciones, consumidores y medios de comunicación.

Contacto

prensa@cetelem.es

Más información:

www.prensacetelem.es | www.elobservatoriocetelem.es | www.cetelem.com.es