

Madrid, 17 de diciembre de 2020

**NOTA DE PRENSA****EL OBSERVATORIO CETELEM ECOMMERCE 2020****El 2020 ha cambiado el comercio electrónico de España**

- **El 75% de los compradores online ha notado mejorías en los procesos de logística y plazos de entrega**
- **El Mobile Commerce crece un 184% en los últimos 6 años**
- **Los Marketplace, las webs preferidas por los consumidores online en la mayoría de sectores**

A lo largo del 2020, las compras a través del canal online se han visto incrementadas por la pandemia de la COVID-19, no obstante, el gasto medio total realizado por los españoles en sus compras por internet durante este año ha sido de 2.103€, similar a los 2.098€ del año 2019. Sólo el 2% de españoles declara no haber comprado a través de este canal durante el confinamiento y el 23% declara que a partir de ahora comprará más a través de internet. Así lo recoge el último informe de El Observatorio Cetelem e-Commerce 2020, que bajo el nombre "E-2020. El año del e-Commerce", ofrece un detallado análisis sobre el presente año y las tendencias en las compras online de los españoles.

**Importe medio gastado en las compras online**

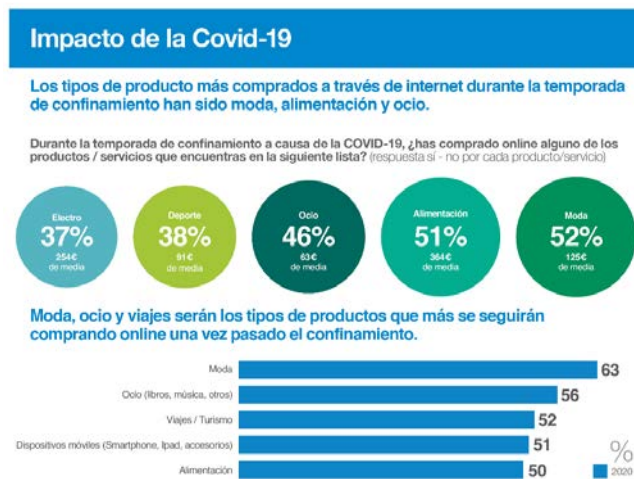
¿Y cuál ha sido el importe total gastado en todas sus compras online realizadas en los últimos 12 meses? (En % y gasto realizado en €)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España - Canal Online 2019  
Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España - Canal Online 2020

El estudio de El Observatorio Cetelem, marca comercial de BNP Paribas Personal Finance, pone de manifiesto que, durante la pandemia, los productos más comprados a través de internet han sido moda con un 52% y un gasto medio de 125€, alimentación con un 51% y un 364€ de gasto medio y en tercer lugar el ocio, con un 46% y 63€ de media. Así mismo, los consumidores encuestados han

declarado que los tipos de productos que más seguirán comprando serán moda (63%), ocio (56%) y viajes con un 52%.



En cuanto al gasto medio destinado por los españoles a sus compras online, se observa un aumento en los sectores de alimentación que pasa de 610€ de gasto medio en 2019 a 653€ en este 2020, lo mismo ocurre con los sectores de calzado y deportes que presentan aumentos de 7 y 2 puntos porcentuales respectivamente con respecto al 2019.

Los Marketplaces han recuperado en este 2020 terreno a las webs de las tiendas y las webs de los fabricantes en la mayoría de los sectores analizados. El mayor incremento de compras realizadas en este tipo de webs se ha localizado en el sector de la bicicleta y accesorios que han experimentado un aumento de un 7% con respecto al 2019. Los sectores que han visto aumentadas sus compras a través de las webs de sus tiendas son los de electrodomésticos y tecnología (+2%) y el de hogar (+2%). Por último, sólo el sector de gaming es el que ha repuntado las compras en la web del fabricante o la marca con un 1% con respecto al 2019.

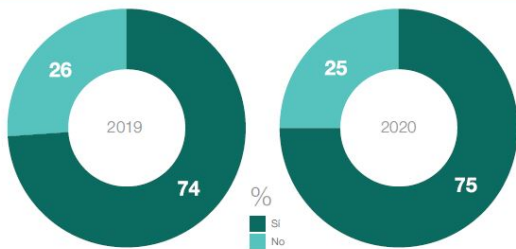
Los Marketplace recuperan terreno a las webs de las tiendas y las webs del fabricante en la mayoría de sectores.

	Marketplaces		Web de la tienda		Web del fabricante	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Electrodomésticos / Tecnología	52	50	35	38	15	15
Dispositivos móviles y accesorios	57	58	28	27	15	15
Hogar	41	43	39	42	20	17
Deportes	35	36	52	51	19	19
Bicicleta y accesorios	34	40	37	37	20	15
Descanso	35	38	38	38	21	20
Gaming	46	48	36	34	15	16

El Mobile Commerce sigue con fuerza. El 71% de los compradores online (3 puntos porcentuales más que en 2019) ha realizado alguna de sus compras a través de su móvil o tablet, siendo los sectores de moda y ocio los que lideran las compras a través de este canal con un 52% y un 47% respectivamente. Si observamos la tendencia desde la primera edición de El Observatorio Cetelem e-Commerce en el año 2014, este tipo de compras ha aumentado un 184%.

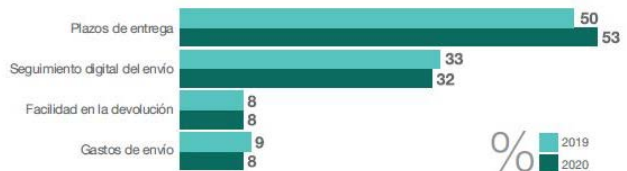
Uno de los grandes retos a los que se ha enfrentando el canal e-commerce desde sus comienzos ha sido la logística y las devoluciones. El 75% de los compradores online ha notado mejorías en los procesos de logística en el último año, sobre todo en los plazos de entrega.

¿Has notado una mejora en los procesos de logística/transporte en las compras online en los últimos años? (% respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Comercio España - Canal Sondéo 2019  
Encuesta Observatorio Cetelem Comercio España - Canal Sondéo 2020

¿En qué aspecto/variable has notado una mayor mejoría? (% respuesta única)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Comercio España - Canal Sondéo 2019  
Encuesta Observatorio Cetelem Comercio España - Canal Sondéo 2020

Durante este último año y en parte empujado por el confinamiento, la televisión bajo demanda se ha visto incrementada en 7 puntos porcentuales. Así, el 93% de los españoles que tienen algún tipo de suscripción es de tipo audiovisual (Netflix, HBO, Movistar Plus, Amazon Prime) frente al 86% del 2019. El resto de suscripciones se han visto reducidas en 2020 siendo las suscripciones de música las más afectadas con un descenso de 4 puntos porcentuales. El gasto medio que los españoles destinan a sus suscripciones ha experimentado una caída del 15% pasando de 40€ de media en 2019 a 34€ en 2020.

[Descargar el estudio completo](#)

[Descargar el vídeo resumen](#)

## Ficha técnica

Los datos analizados y las reflexiones mostradas en esta edición especial de El Observatorio Cetelem, se han obtenido a partir de la realización de una encuesta online realizada por la empresa Canal Sondeo. Metodología online (CAWI). Universo: Total adultos que hayan comprado alguna de las categorías de producto en internet en los últimos 12 meses.. Ámbito: Nacional.Tamaño de muestra: 2.281 encuestas Error Muestral: ±2,05% para datos globales.

## 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 es socio de la AEB (Asociación Española de Banca), y 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).

Por sexto año consecutivo, BNP Paribas Personal Finance fue distinguida con el certificado "Top Employer España 2020", 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

Liliana Marsán  
Responsable El Observatorio Cetelem  
BNP Paribas Personal Finance  
[observatorio@cetelem.es](mailto:observatorio@cetelem.es)



Maribel Silva  
Responsable Comunicación Externa  
BNP Paribas Personal Finance  
[prensa@cetelem.es](mailto:prensa@cetelem.es)

