

Madrid, 21 de diciembre de 2021

## NOTA DE PRENSA

Observatorio Cetelem eCommerce 2021

### El gasto medio de compra en eCommerce aumenta un 11% hasta los 2.336€

- El 85% de los compradores online aprecia mejoras en la logística
- Crece el porcentaje de compradores a través de redes sociales

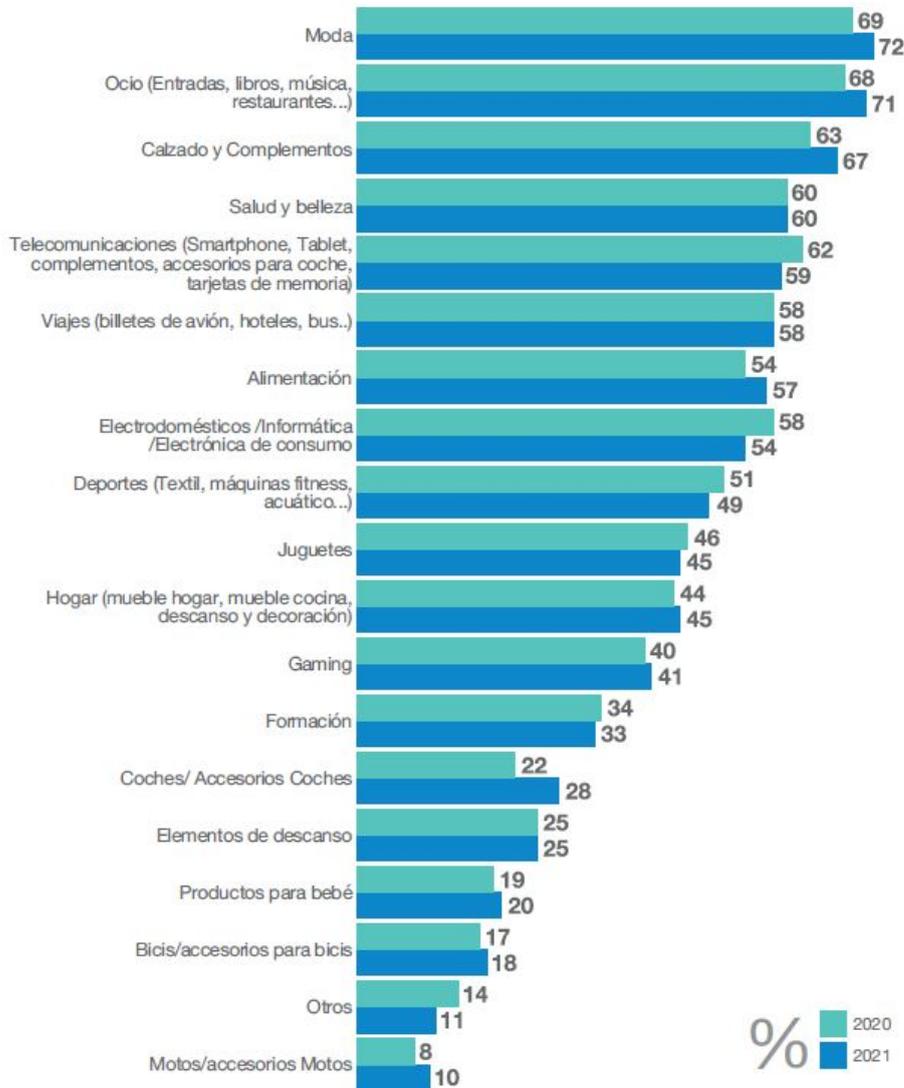
El gasto medio total en compras online asciende este año a 2.336€, un 11 % más que el 2020. El desembolso medio aumenta este año en todas las categorías analizadas, siendo descanso, gaming y formación las tres que muestran un aumento más destacado.

#### GASTO MEDIO TOTAL



Los productos más adquiridos en los últimos 12 meses fueron moda, ocio, calzado y complementos, salud y belleza y dispositivos móviles. Los porcentajes de compradores online con más crecimiento respecto al año anterior son coches y accesorios (+ 6 puntos), calzado y complementos (+4 puntos), y moda y ocio con un crecimiento de 3 puntos en ambos casos.

**¿Qué productos y/o servicios ha comprado online en los últimos 12 meses?**  
(% respuesta múltiple)



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España – Canal Sondeo 2020  
Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España – Canal Sondeo 2021

Según recoge el estudio de Cetelem, unidad de estudios de BNP Paribas Personal Finance, un 85% de los compradores *online* han notado mejoras sustanciales en los procesos de logística. Entre los aspectos más mencionados se encuentran los plazos de entrega con un 53% de menciones y el seguimiento digital del pedido con un 31%.

Respecto a las devoluciones, observamos un descenso en el número de consumidores que afirma haber realizado alguna en los últimos 12 meses. Un 36% de encuestados manifiesta haber devuelto algún producto frente al 38% que lo manifestaba en 2020. Ropa y calzado fueron los que más se devolvieron.

Según recoge el Observatorio, siete de cada diez compradores *online* han realizado algunas de sus compras a través de su móvil o Tablet. La moda, el ocio y el calzado y complementos han sido los más adquiridos a través del *Mobile Commerce*.

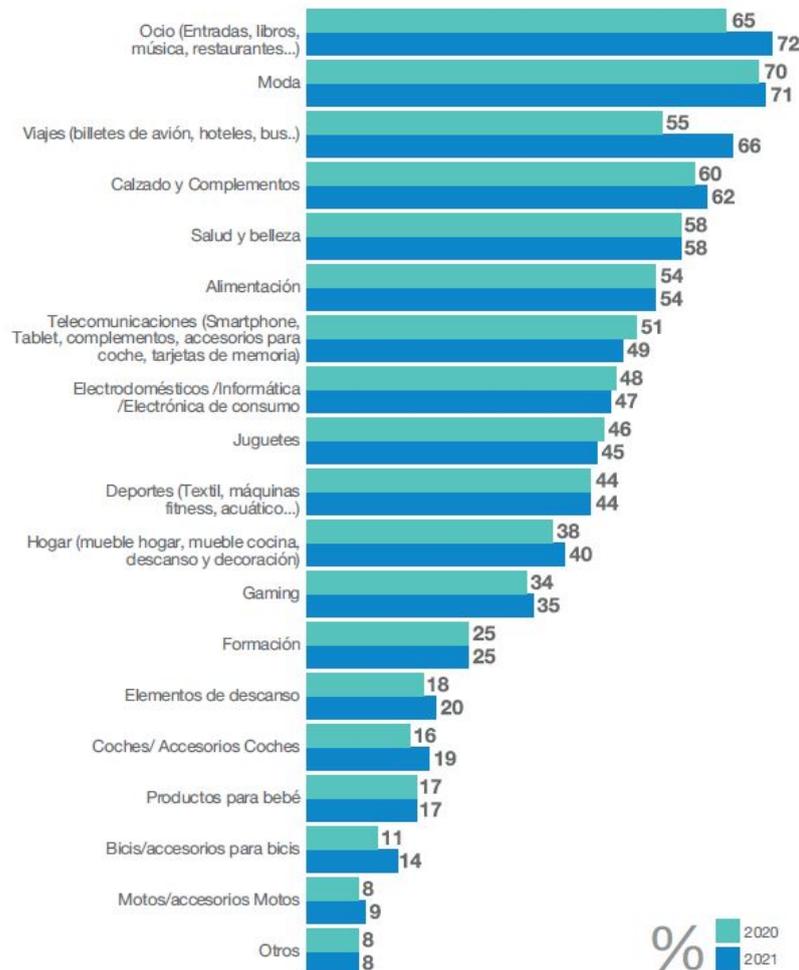


En 2021, aumentan 4 puntos las compras a través de redes sociales (13%, frente al 9% de 2020). Se dispara Instagram (44%, frente al 35% de 2020), aunque Facebook se mantiene como primera opción, hay que señalar que desciende notablemente frente al año anterior (49% vs 60% en 2020). Ocho de cada diez encuestados consideran que la experiencia de compra en redes sociales es muy buena o buena.

Respecto a los principales frenos para no realizar compras a través de RRSS, la falta de confianza sigue siendo lo más mencionado por los internautas con un 37%.

De cara a los próximos doce meses la intención de compra mayoritaria se muestra en el ocio (72%), la moda (71%) y viajes (66%), en todos los casos con registros superiores a 2020.

**¿Qué productos y/o servicios tiene intención de comprar online en los próximos 12 meses? (% respuesta múltiple)**



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España – Canal Sondeo 2020  
Encuesta Observatorio Cetelem Ecommerce España – Canal Sondeo 2021

**Metodología**

Metodología: universo de 18 a 65 años, que hayan comprado en internet alguna de las categorías contempladas en los últimos 12 meses: Electrodomésticos y Tecnología, Hogar (incluye cocina, complementos y accesorios), Descanso, Dispositivos móviles, Viajes, Deportes, Bicis/accesorios, Automóvil/complementos, Moto/complementos y Gaming.

**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 3,5 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 19.500 empleados y 27 millones de clientes a los que da servicio en 33 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 séptimo año consecutivo, BNP Paribas Personal Finance ha sido distinguida con el certificado "Top Employer España" en este 2021, 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)



[www.prensacetelem.es](http://www.prensacetelem.es) | [www.elobservatoriocetelem.es](http://www.elobservatoriocetelem.es) | [www.cetelem.es](http://www.cetelem.es)