

Madrid, 27 de diciembre de 2022

NOTA DE PRENSA

Observatorio Cetelem eCommerce 2022

Aumenta un 35% el gasto medio en eCommerce

- Los sectores que han experimentado un mayor desembolso son los de coches y accesorios, con 1.548€, y sistemas de eficiencia energética para el hogar, con 1.111€
- Continúa la tendencia de consumidores que prefieren visitar la tienda física antes de comprar (61% frente al 60% en 2021)

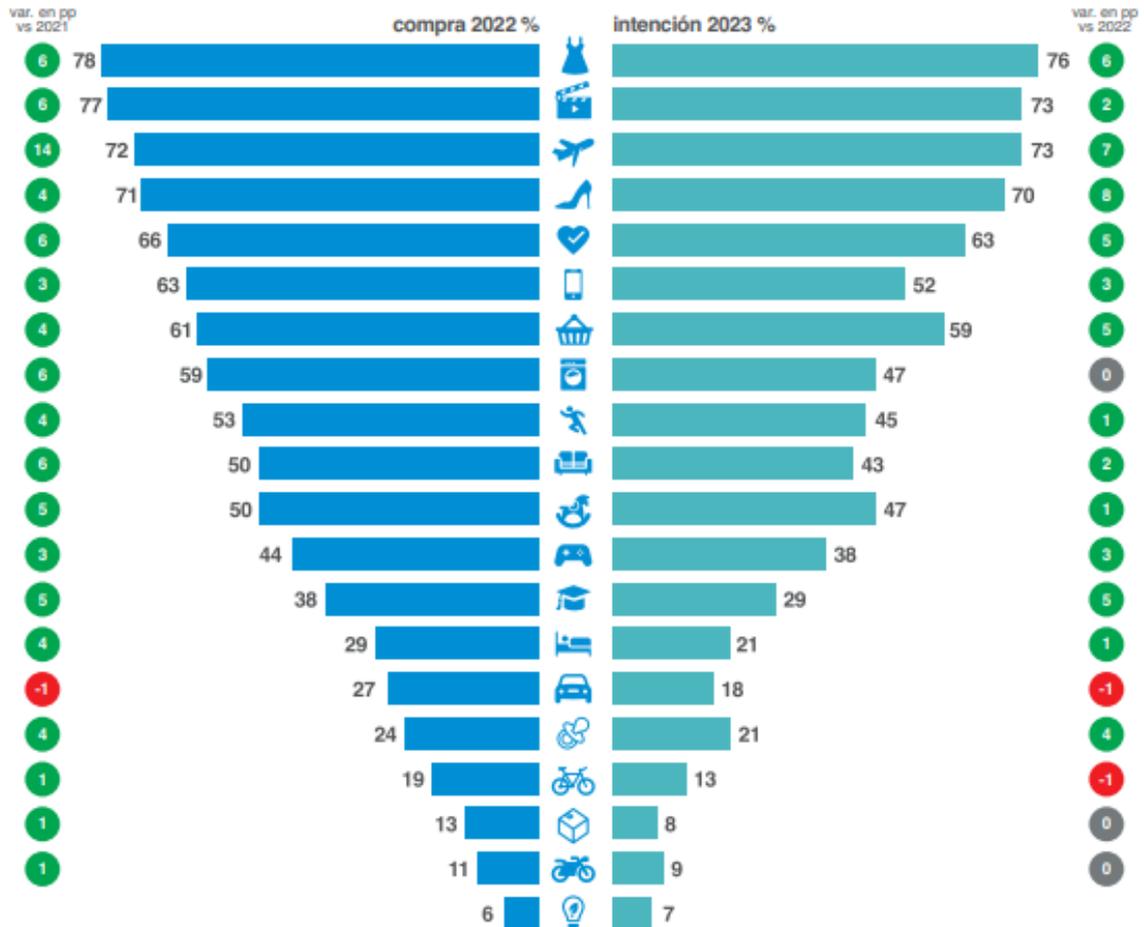
El gasto medio de los españoles en las compras realizadas en internet ha aumentado un 35,5% respecto al año anterior, alcanzando una cifra media de 3.155€ de gasto. Así, vemos cómo continúa una tendencia alcista en el eCommerce en España, ya que en 2021 este experimentó un incremento del 11% respecto a 2020.



Según el Observatorio Cetelem, unidad de estudios de BNP Paribas Personal Finance, el gasto medio ha aumentado en todas las categorías analizadas, excepto en calzado y belleza, que presentan un descenso del 16% y 4% respectivamente.

El sector que ha experimentado un mayor desembolso ha sido el del coche y accesorios, con una cifra de gasto medio de 1.548€, lo que supone un crecimiento del 73%. Le sigue el desembolso en sistemas de eficiencia energética, con un gasto medio de 1.111€, alimentación (828€, un 13% más que en 2021), y viajes (782€, un 35% más respecto al año anterior). Asimismo, moda (78%), ocio (77%) y viajes (72%) son los tres productos más comprados y con mayor intención de compra.

¿Qué productos y/o servicios de la lista has comprado a través de internet en los últimos 12 meses, y qué productos y/o servicios tienes intención de comprar en los próximos 12 meses
(Respuesta única: sí - no por producto/servicio)



Otro de los datos destacados del Estudio eCommerce 2022 del Observatorio Cetelem es el incremento en 36 puntos porcentuales en el número de consumidores que, para informarse sobre un producto, acuden a la tienda física antes de comprarlos online. Además, el 61% de los consumidores, frente al 60% en 2021, afirmó que “de vez en cuando” visita las tiendas antes de realizar la compra. Por su parte, un 6% asegura hacerlo siempre.

8 de cada 10 compradores online ha realizado alguna de sus compras a través de su dispositivo móvil. Esto supone el 76% de los encuestados, frente al 70% de 2021, siendo los productos más comprados moda (60%), ocio (57%), calzado y complementos (49%) y viajes (48%).

¿Cuáles de los siguientes productos o servicios adquiriste a través de tu dispositivo móvil en los últimos 12 meses?
(% respuesta múltiple)



Tras años de crecimiento, el porcentaje de consumidores que afirman notar una mejora en la logística ha disminuido en 2022. Así, un 74% aprecia mejora en los procesos de transporte de sus pedidos y logística, frente al 85% de 2021.

Las principales mejoras que los consumidores aprecian en las compras online son los plazos de entrega (55% frente al 53% del año anterior), el seguimiento digital del envío, aunque se aprecia un ligero descenso respecto a 2021 (28% frente al 31%), la facilidad en la devolución, que aumenta un punto porcentual respecto a 2021 (10%), y los gastos de envío (8% frente al 7% del año pasado). Continúa creciendo el número de devoluciones (40% frente al 36% en 2021).

La economía circular se consolida en el eCommerce en España. El 50% de los consumidores ha realizado compras online a particulares, frente al 44% de 2021. Los productos de segunda mano que más se compraron fueron moda (37%), ocio (33%) y videojuegos (31%).

Por su parte, un 49% de los compradores online ha realizados ventas a particulares, frente al 41% del año anterior. En este caso, los productos más vendidos fueron moda (50%), calzados y complementos (38%) y muebles (36%).

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

“Promover el acceso a un consumo más responsable y sostenible para apoyar a nuestros clientes y partners»

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.

En la misma línea de acompañamiento a partners y clientes, Cetelem lanza al mercado el servicio BaaS (Banking As A Service) ampliando la oferta de servicios a nuevas soluciones financieras en el ámbito de la banca digital. Cetelem ofrece un servicio integral como entidad bancaria, con productos de activo, y también de pasivo - cuentas corrientes, tarjetas de débito y cuentas de ahorro remuneradas- y además a través de procesos 100% digitales.

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 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 octavo año consecutivo, BNP Paribas Personal Finance ha sido distinguida con el certificado “Top Employer España” en este 2022, 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 quinto aniversario, convirtiéndose en un referente del análisis del consumo y la distribución en España con más de 100 estudios a lo largo de estos 25 años.

A día de hoy, El Observatorio Cetelem se ha consolidado con cuatro importantes informes anuales (Motor, Consumo Europa, Sostenibilidad, 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 BNP Paribas Personal Finance
prensa@cetelem.es