

II Estudio Confianza Online & Showroomprive sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online



CONFIANZA ONLINE

showroomprive.com

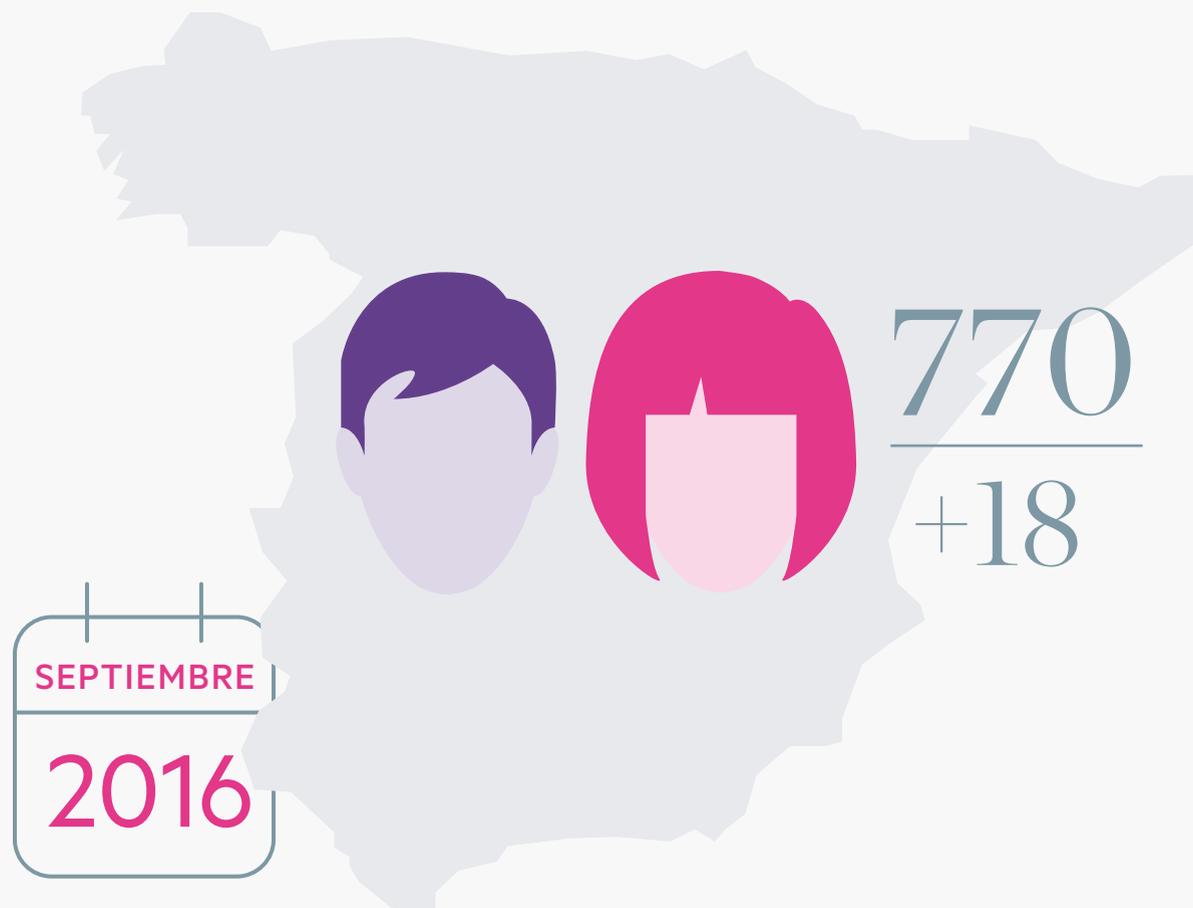
Octubre, 2016

II Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online

La confianza sigue siendo una de las claves en el desarrollo del comercio electrónico en España. Hoy en día, el eCommerce y la economía digital están jugando un papel fundamental en el crecimiento económico tanto a nivel mundial como nacional. Según el informe del ONTSI “La Sociedad en Red”, el comercio electrónico B2C en España ha aumentado un 11%, manteniendo las tasas de crecimiento a dos dígitos de los últimos años. Esto se debe al aumento de compradores online que alcanzan los 19 millones de individuos y del gasto medio de compra. A nivel europeo, según las previsiones de la asociación Ecommerce Europe, el comercio B2C de bienes y servicios siguió aumentando a una tasa de crecimiento del 12% en 2015 con unas ventas de 510 billones de Euros.

Con el objetivo de conocer qué factores influyen en la generación de confianza en el comercio electrónico entre los españoles, el sello Confianza Online, asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital, y Showroomprive.com, uno de los líderes europeos del comercio electrónico y especializado en el sector de la moda y la mujer, vuelven a aunar esfuerzos para conocer en qué y por qué confían los consumidores españoles en el eCommerce en general y en el sector de la moda en especial.

El II Estudio **Confianza Online** & **Showroomprive** sobre la Confianza de los Españoles en la Compra de Moda Online se ha realizado a una muestra de 770 personas españolas en el mes de septiembre de 2016 mediante cuestionario online.



Personas residentes en España
mayores de 18 años

Ámbito Geográfico / Universo:
España

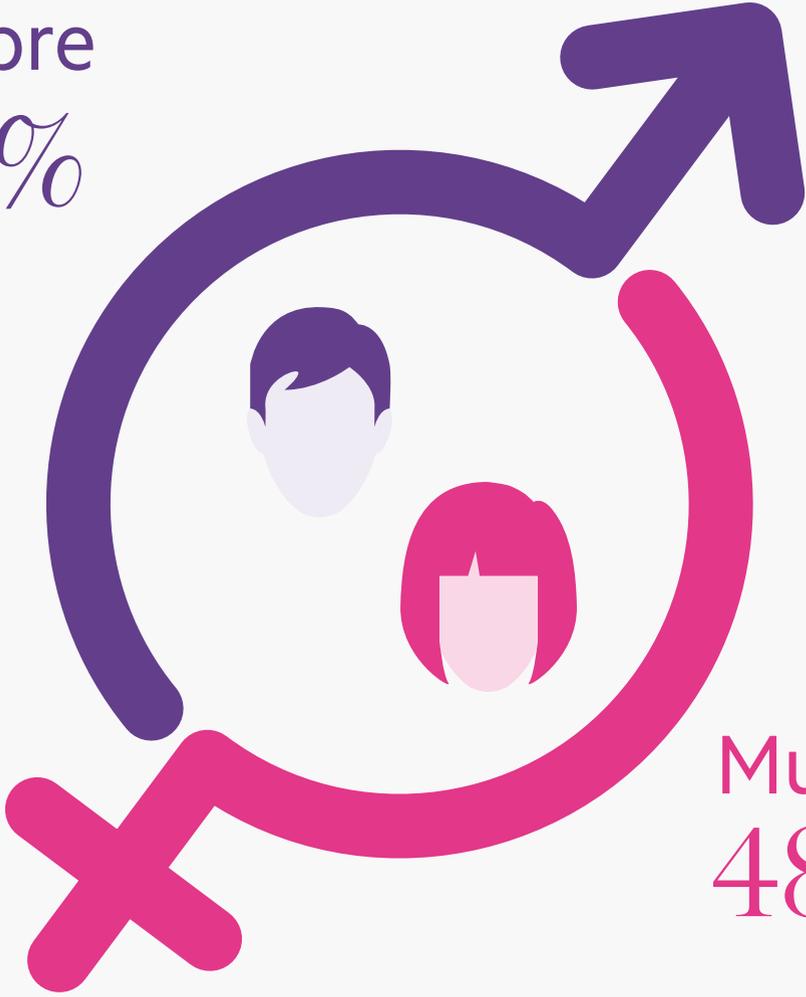
Trabajo de Campo:
Septiembre 2016

Muestra Obtenida:
770 entrevistas (total)

Técnica:
Computer Assisted WEB Interviewing
(CAWI) realizada sobre miembros de
panel online

Indícanos tu sexo

Hombre
51,69%

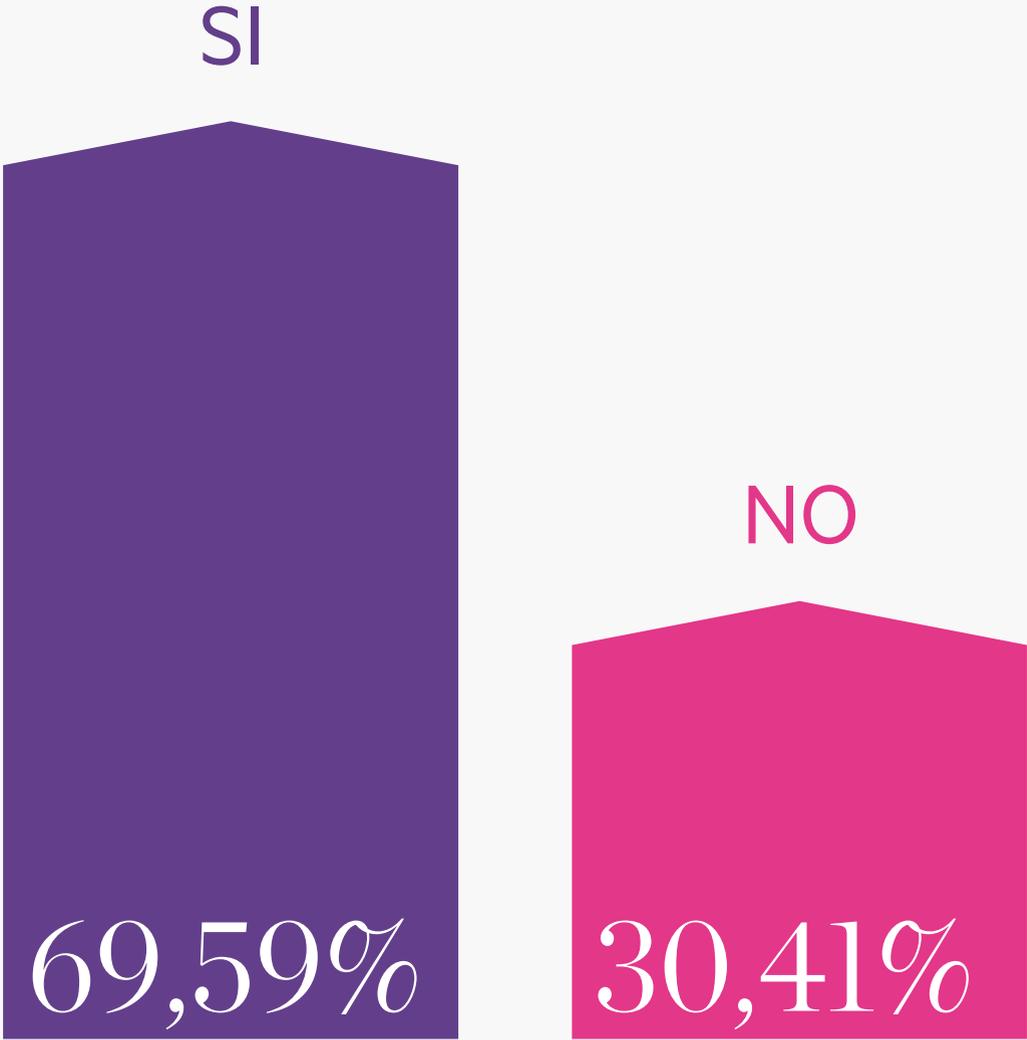


Mujer
48,31%

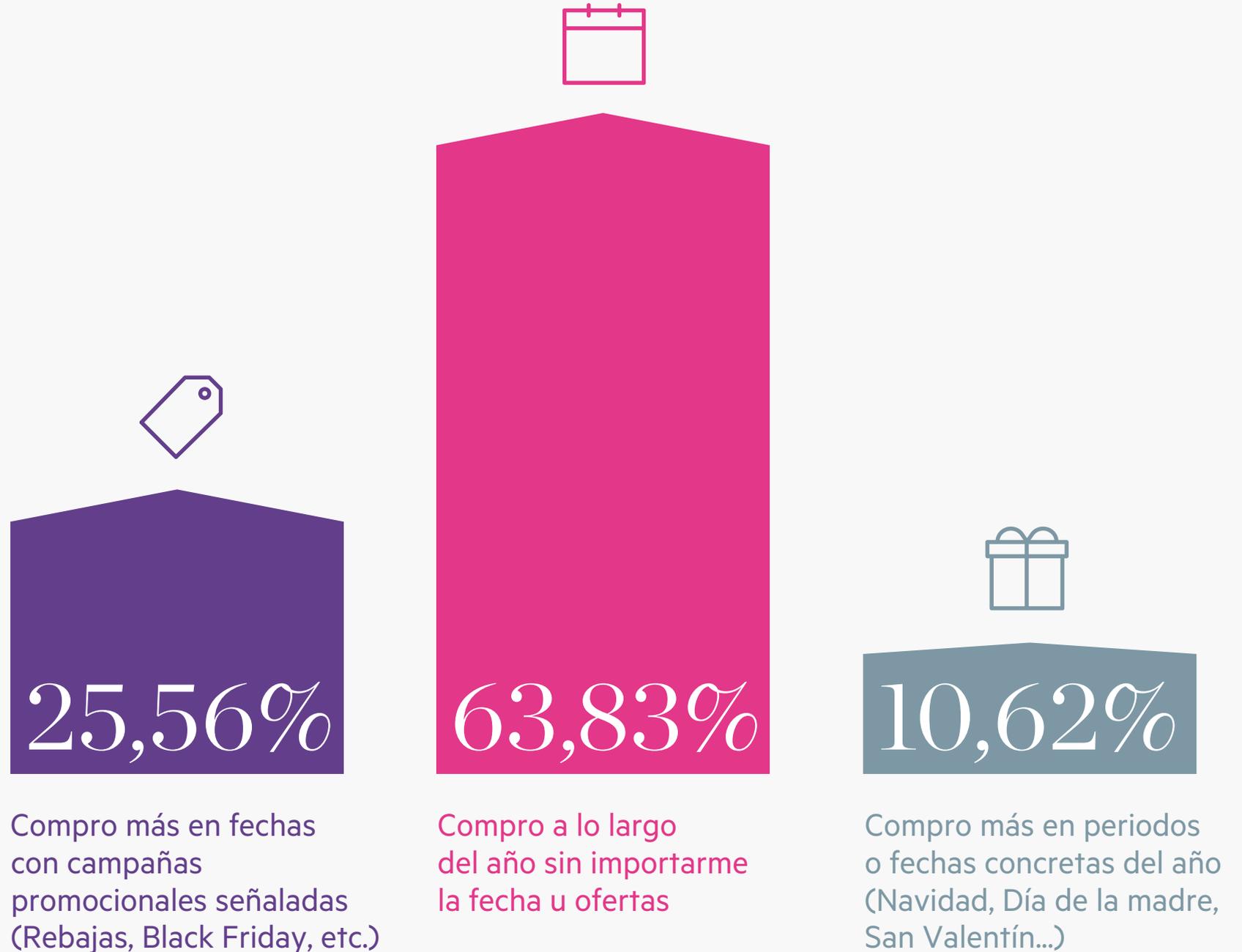
¿Con qué frecuencia has comprado online en el último año?



¿Has comprado más online que el año anterior?



¿En qué momento del año sueles comprar más online?



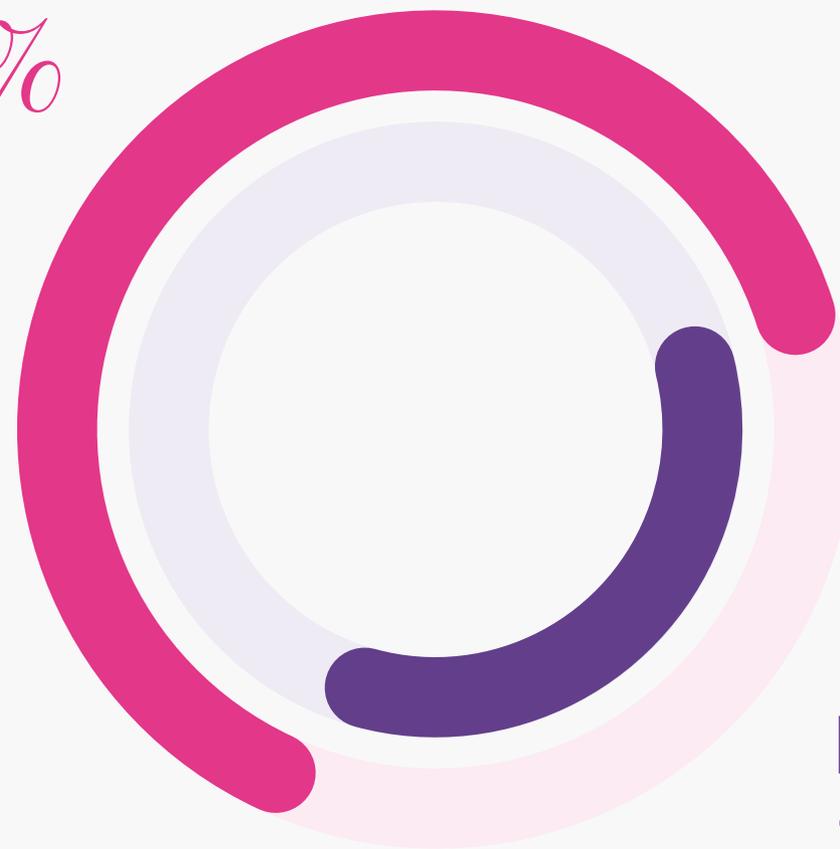
Compro más en fechas con campañas promocionales señaladas (Rebajas, Black Friday, etc.)

Compro a lo largo del año sin importarme la fecha u ofertas

Compro más en periodos o fechas concretas del año (Navidad, Día de la madre, San Valentín...)

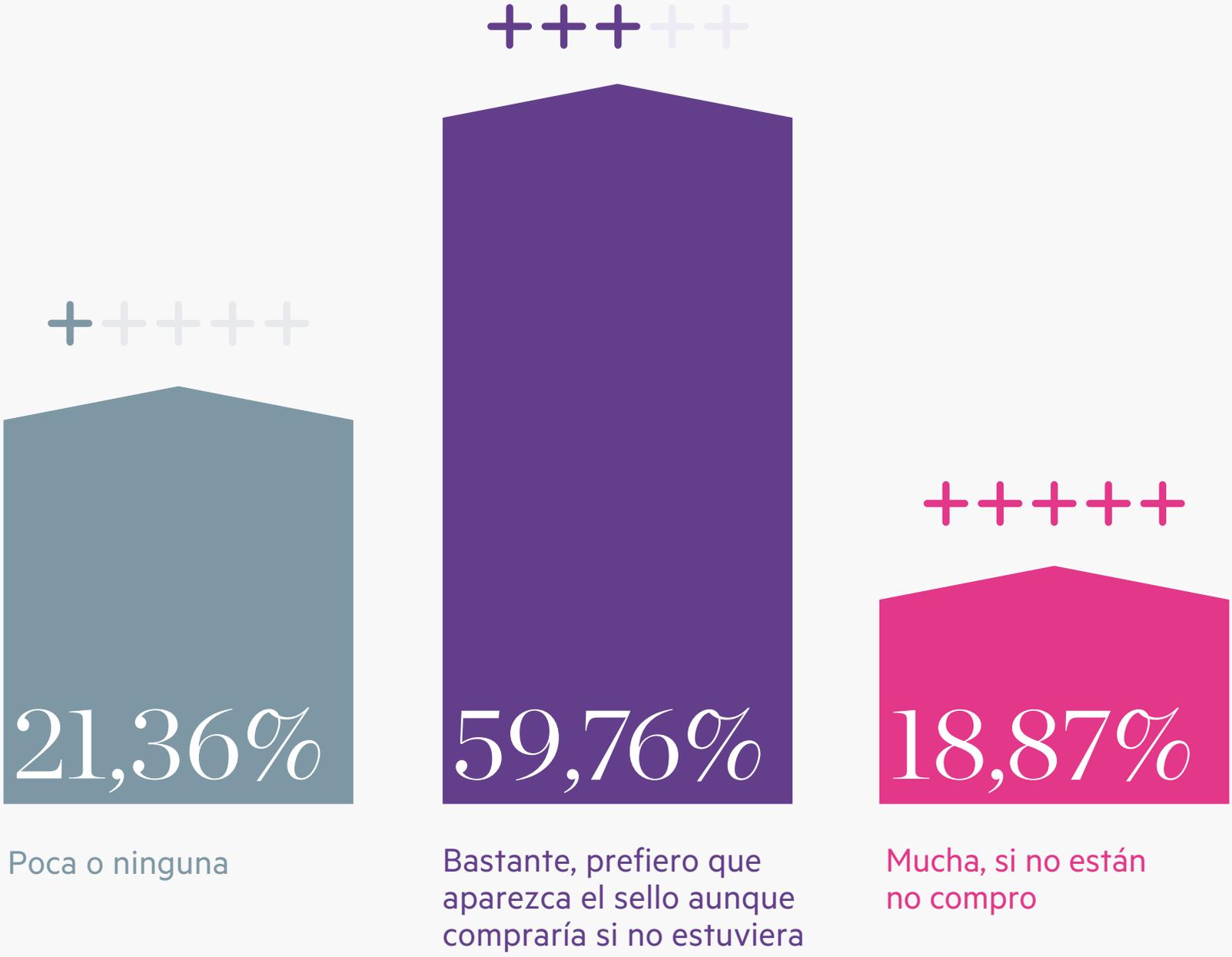
¿Conoces
la existencia
de sellos
de confianza, como
Confianza Online?

SI
66,71%



NO
33,29%

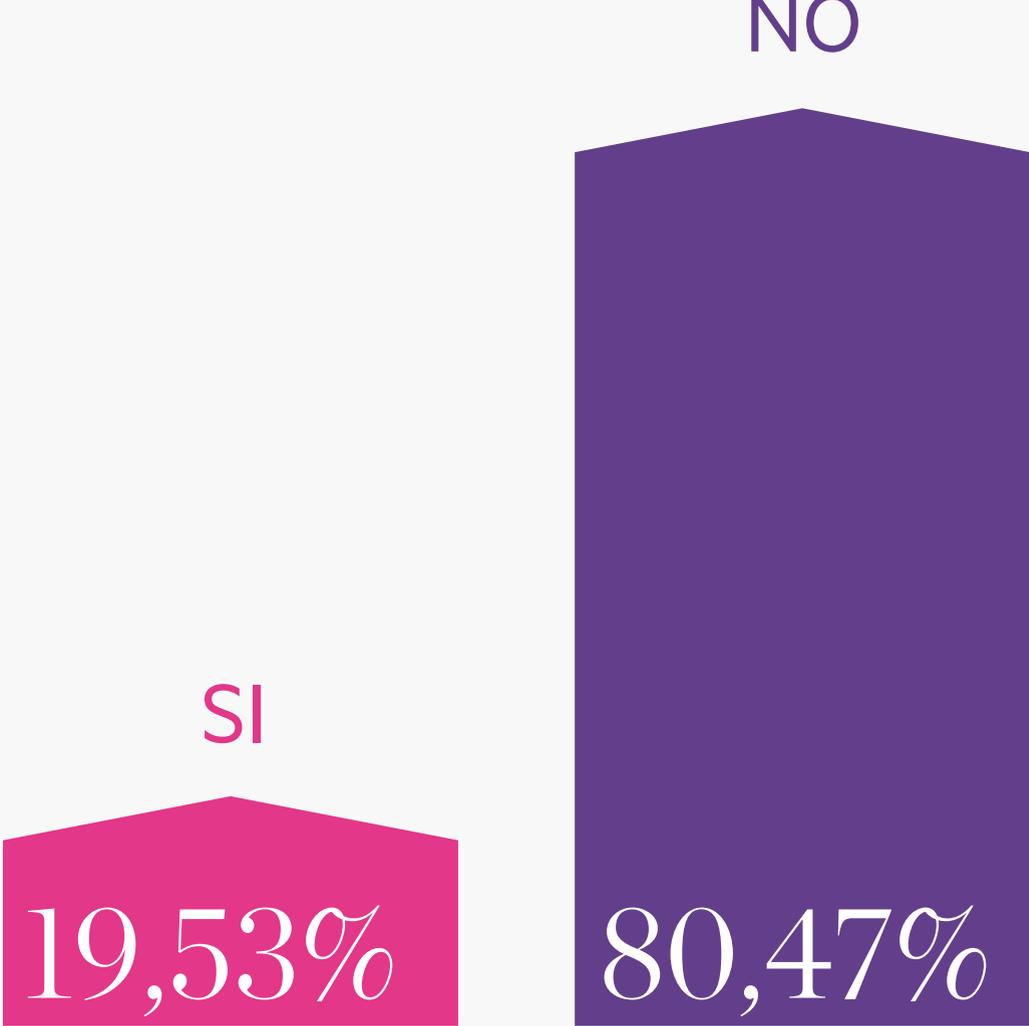
¿Qué grado de importancia das a la existencia de sellos de este tipo cuando compras online?



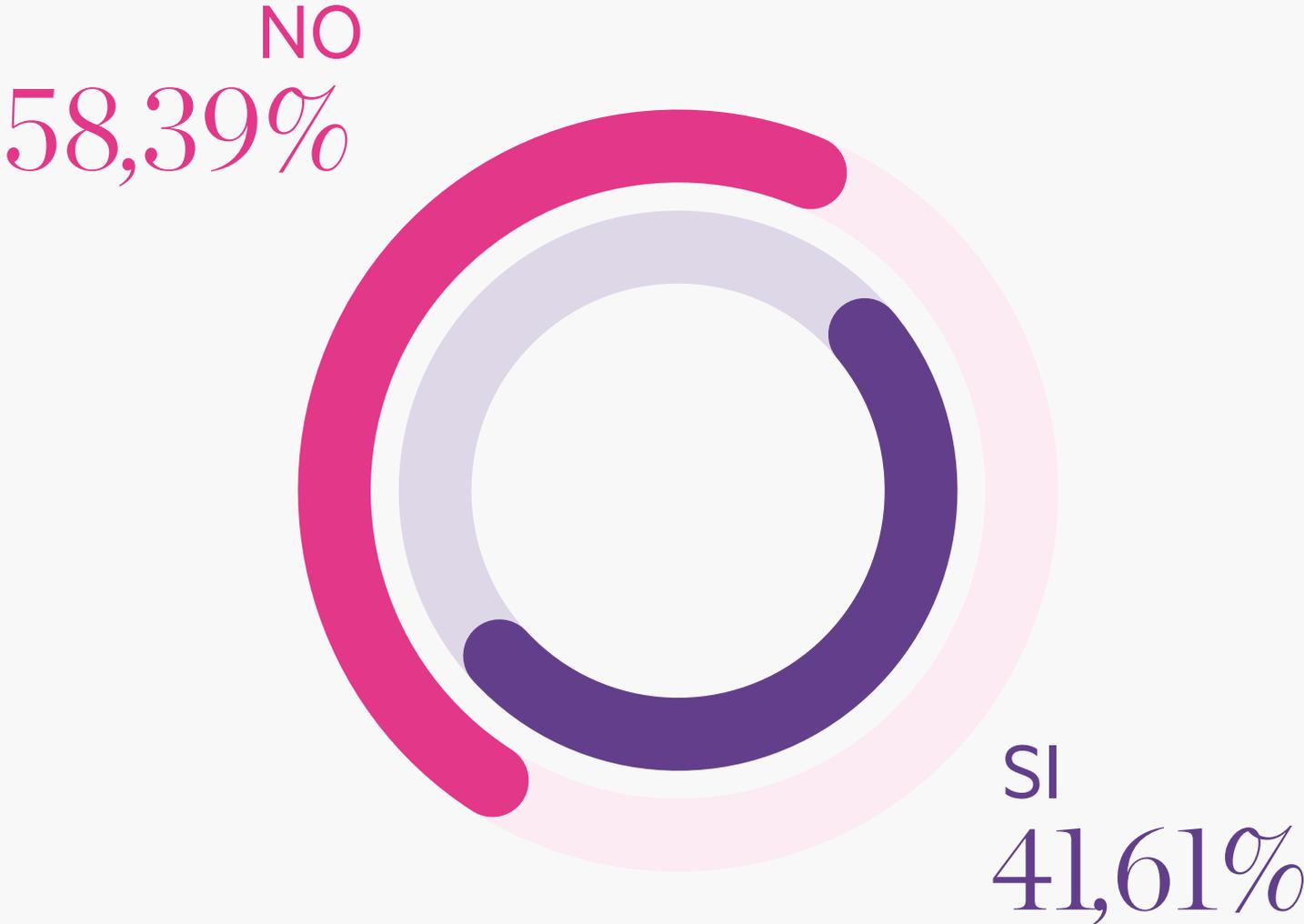
¿Qué aspectos te aportan más confianza y seguridad cuando compras online?



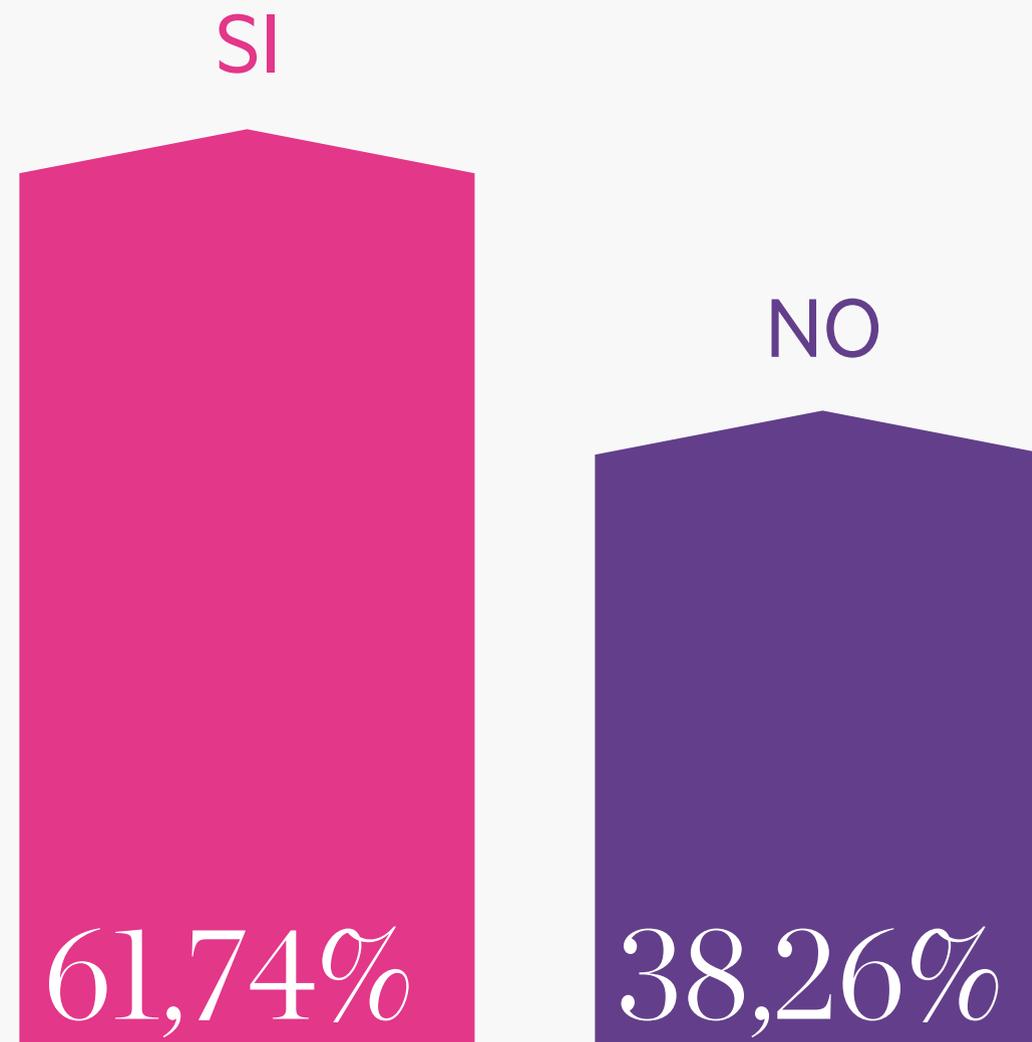
¿Has tenido alguna incidencia comprando online en el último año?



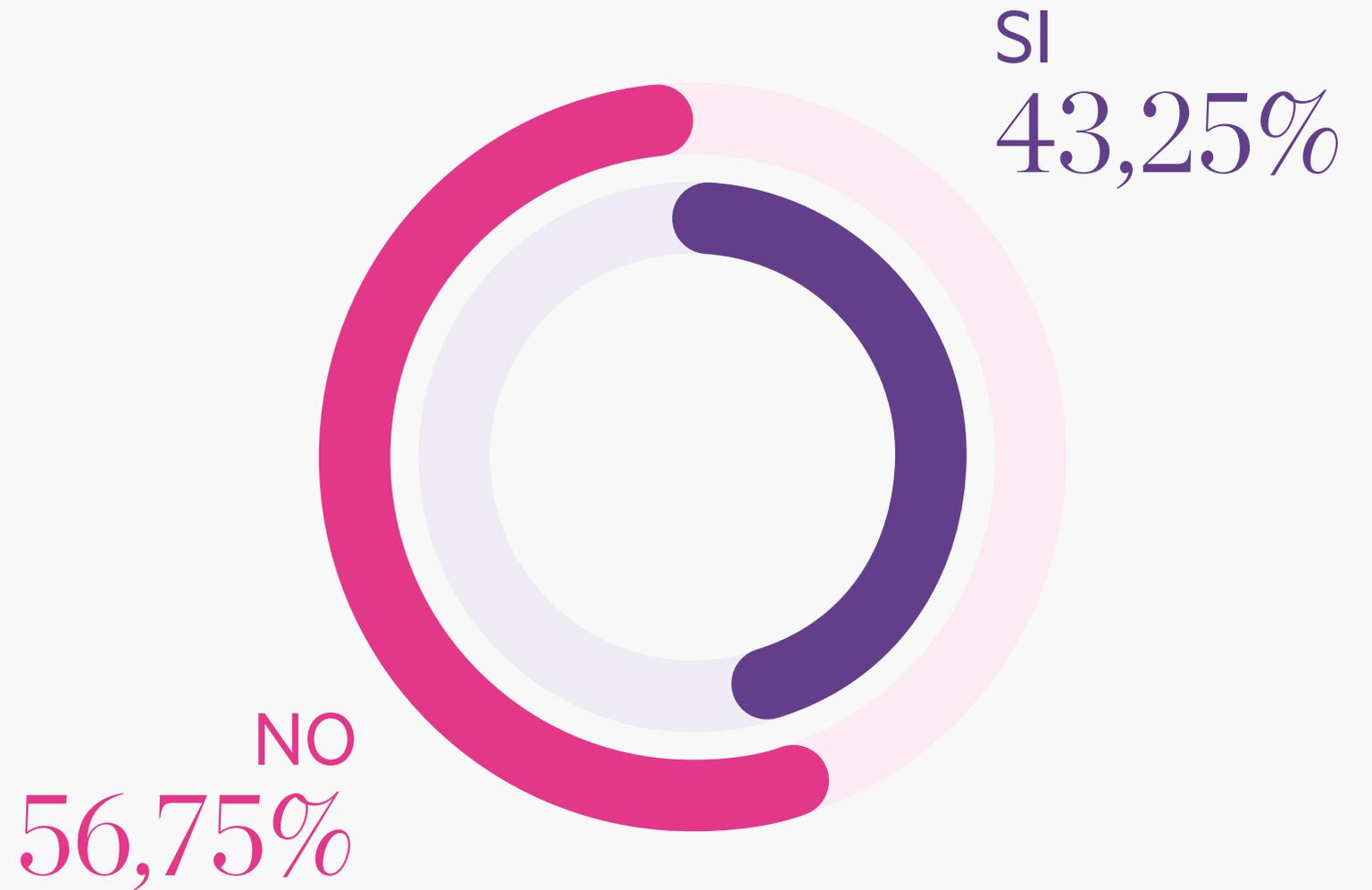
¿Esa incidencia fue en una web con el Sello de Confianza Online?



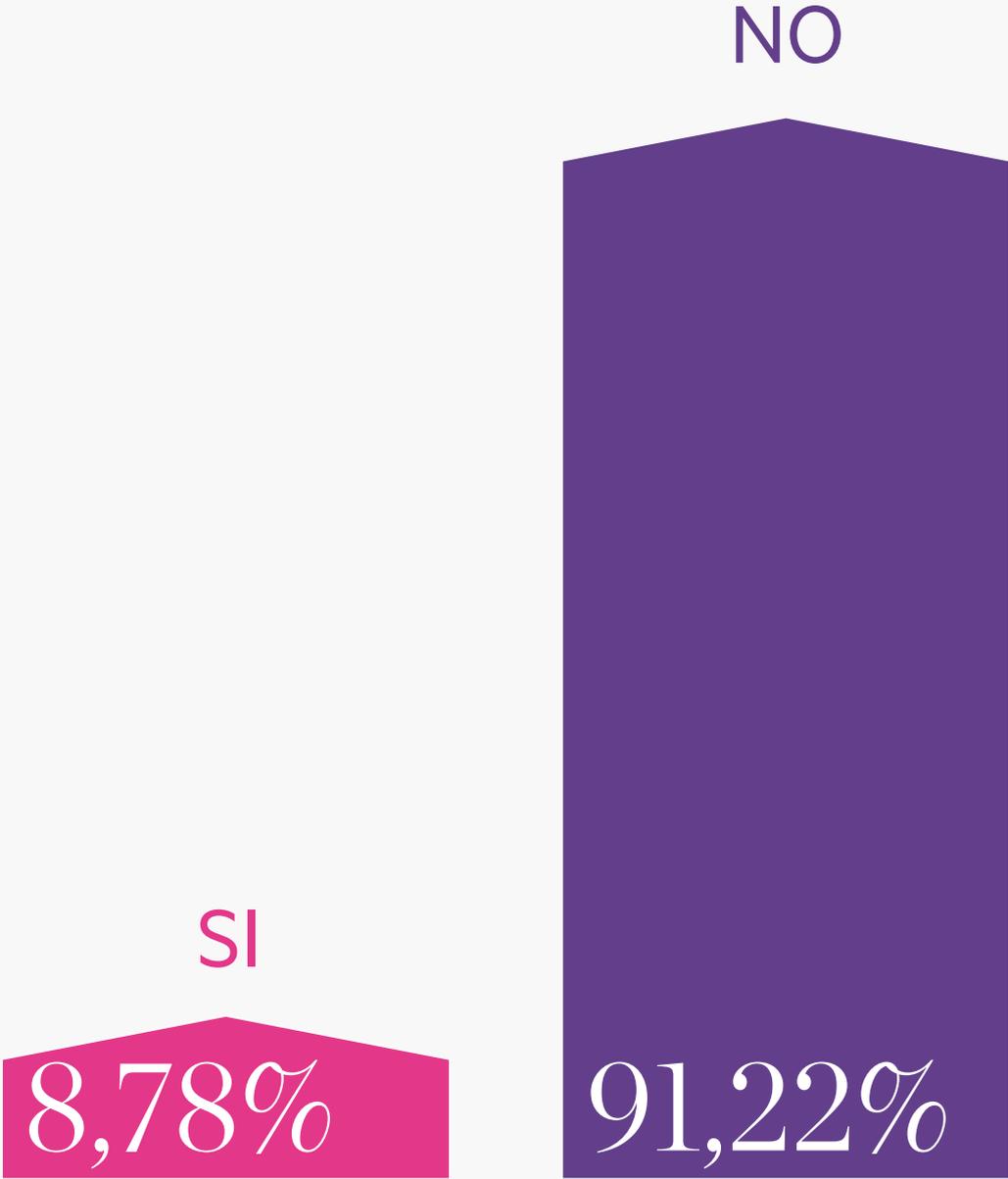
¿Has repetido compra en esta web con el Sello donde has tenido la incidencia?



¿Sabes que los sellos de confianza como **Confianza Online** actúan de mediadores entre el comprador y la tienda online?

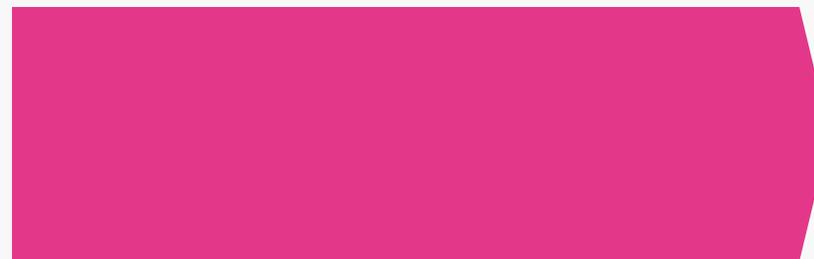


¿Has utilizado alguna vez los servicios de estos sellos para gestionar una incidencia?



¿Qué servicios has utilizado para intentar resolver esa incidencia?

43,28%



La oficina de información al consumidor

41,79%



Sellos de confianza tipo Confianza Online

13,43%



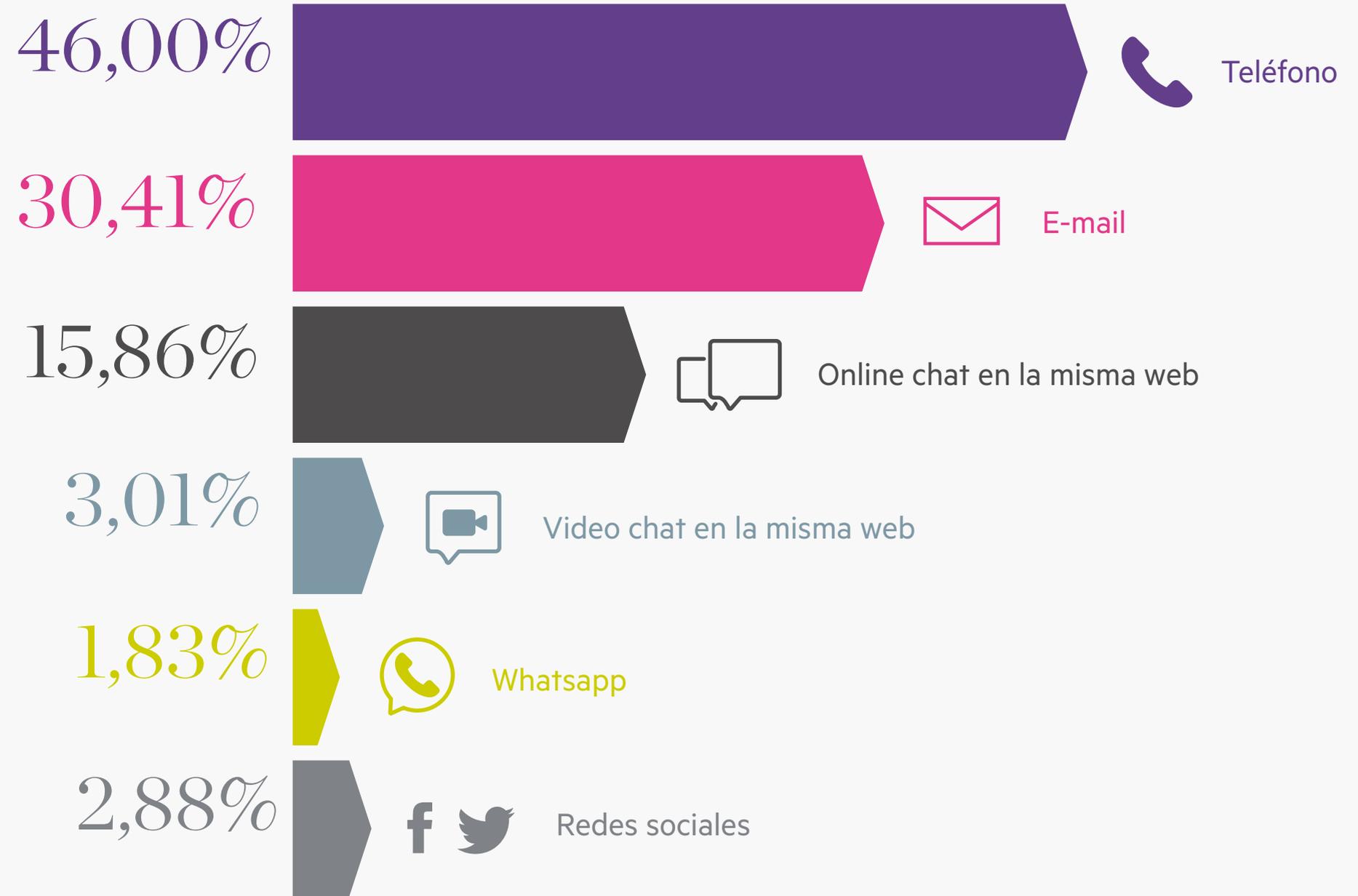
Asociaciones de consumidores

1,49%

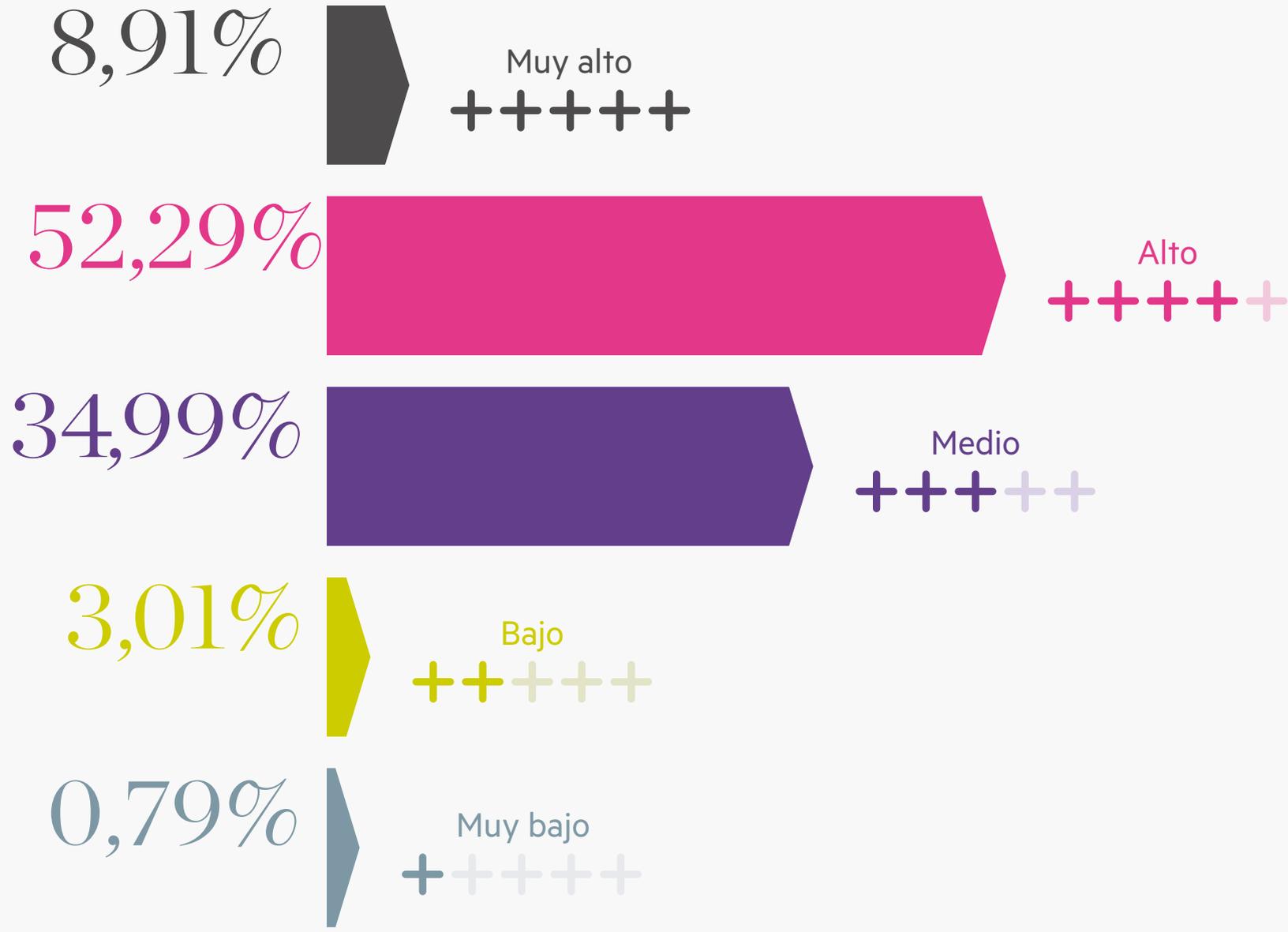


Otras

¿Qué canal de atención al cliente te genera una mayor confianza?



¿Qué grado de confianza tienes en el comercio electrónico?

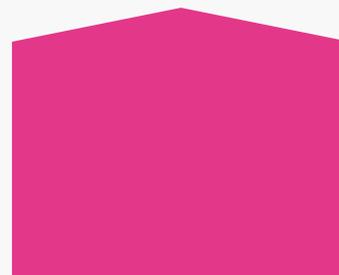


¿Confías más
en la compra
online que
el año pasado?

22,28%

Confío más

+



=



75,10%

Confío igual

-

2,62%

Confío menos

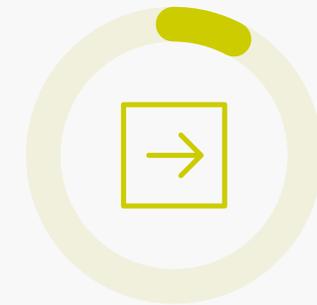
¿Qué medio de pago te ofrece mayor confianza?



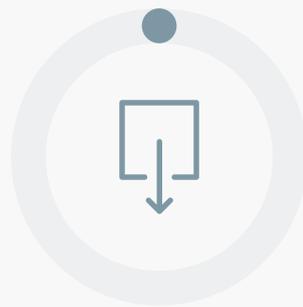
70,51%
PayPal



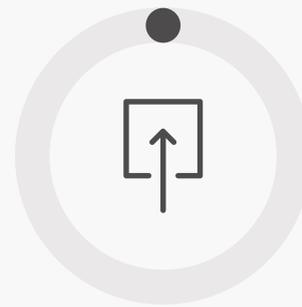
15,33%
Tarjeta de
crédito o débito



7,99%
Contra reembolso



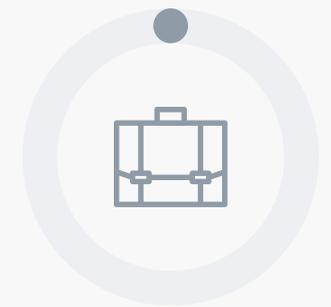
3,41%
Transferencia



1,70%
Domiciliación



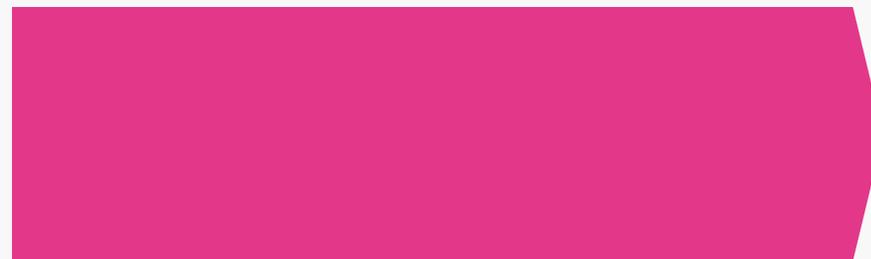
0,66%
Otro



0,39%
Financiación

¿Con qué dispositivos prefieres comprar moda online?

78,98%



Ordenador

7,23%



Tablet

6,31%



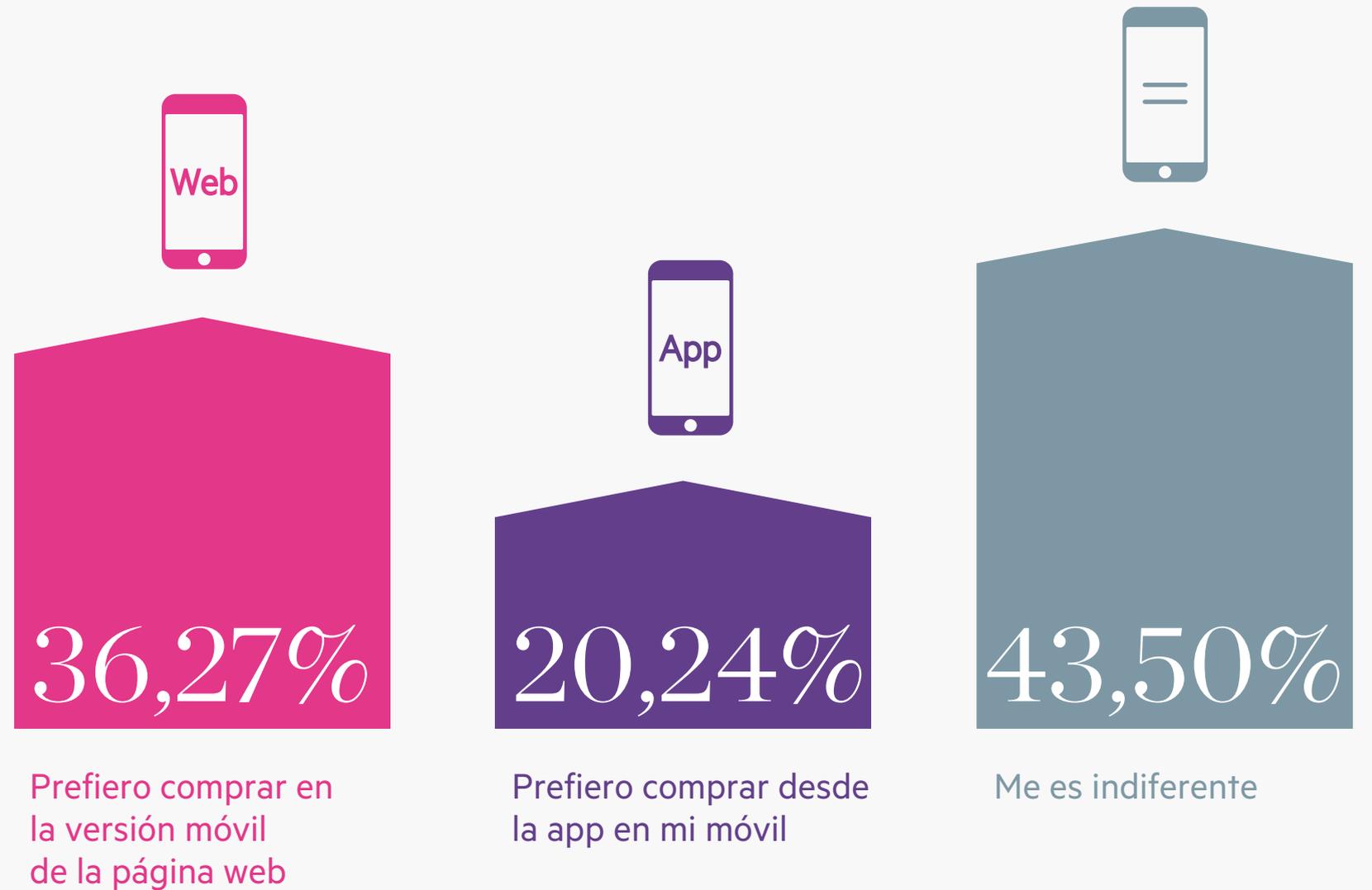
Móvil

7,49%

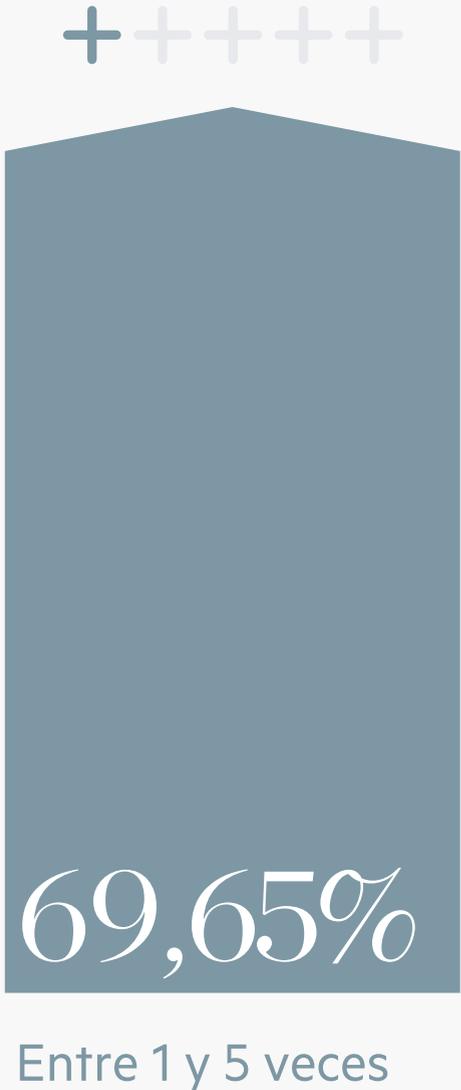


Me es indiferente

Cuándo
compras moda
en el móvil,
¿desde dónde
lo haces?



¿Con qué frecuencia has comprado moda online en el último año?



¿Qué aspecto tienes en cuenta a la hora de comprar moda online?



26,41%

Calidad del producto



25,89%

Gastos de envío gratuitos



18,40%

Facilidad para realizar devoluciones



11,70%

Marca



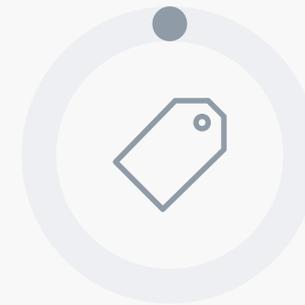
8,28%

Recoger la compra en tienda física y/o puntos de recogida



6,31%

Sencillez en el proceso de compra



2,23%

Posibilidad de adquirir tallas especiales



0,79%

Disponibilidad de nuevos productos

¿Cuál es el producto de moda que has comprado en el último año?



45,60%

Ropa



23,39%

Calzado



9,33%

Otros complementos



6,70%

Moda infantil



5,78%

Relojes



3,68%

Gafas de sol



3,15%

Bolsos



2,37%

Bisutería

¿Qué tipo de artículo has comprado más en el último año?



34,56%
Tiendas multimarca
ó generalistas
(El Corte Inglés, Zalando...)



30,22%
Grandes marcas o
de consumo
(Zara, H&M, Mango...)



16,82%
Webs de venta
privada u
outlet online



10,38%
Pequeñas firmas
o diseñadores
emergentes

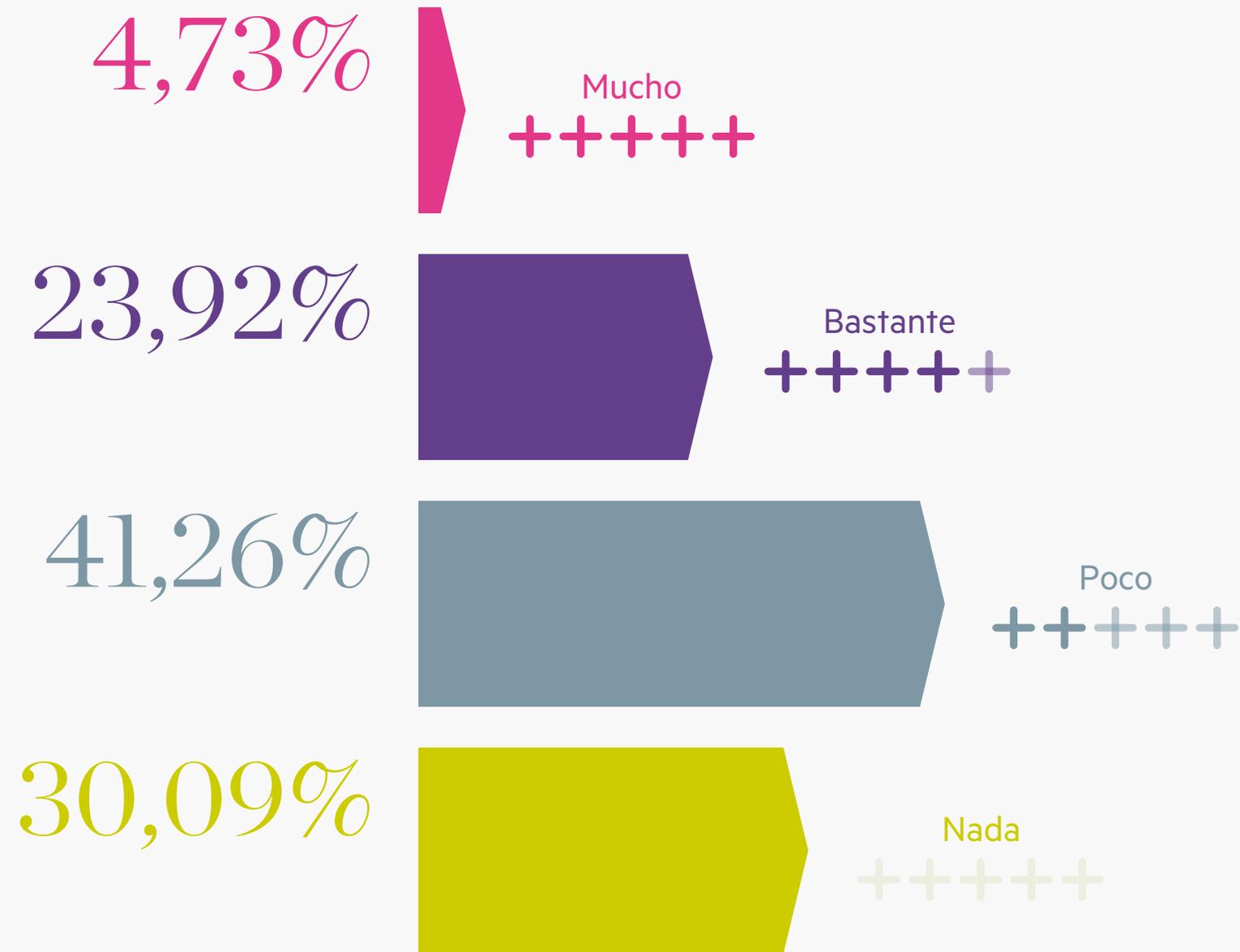


4,20%
Segunda mano



3,81%
Marcas de lujo
(Gucci, Loewe...)

Cuando una blogger/influencer lleva una prenda o te recomienda una marca ¿cómo influye en tu decisión de compra?



¿Qué tipo de prescriptora tiene más influencia para ti?



10,38%
Bloggeras de moda y lifestyle



7,49%
Bloggeras de belleza



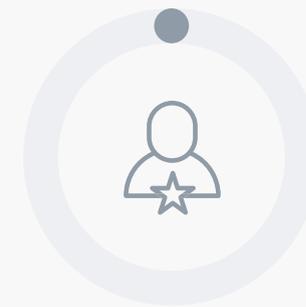
2,89%
Bloggeras de maternidad



12,88%
Youtubers



3,68%
Instagramers

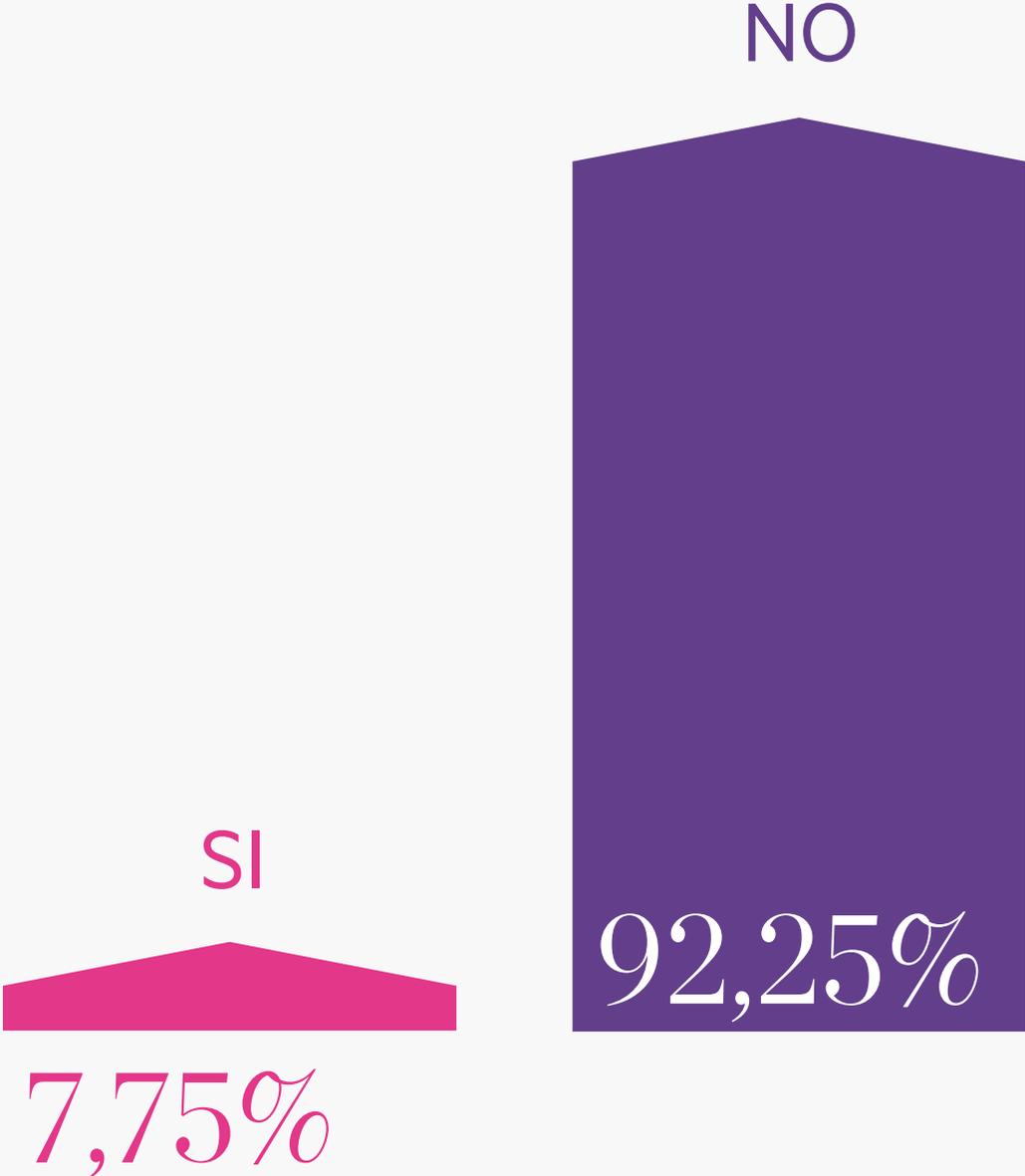


3,55%
Celebrities

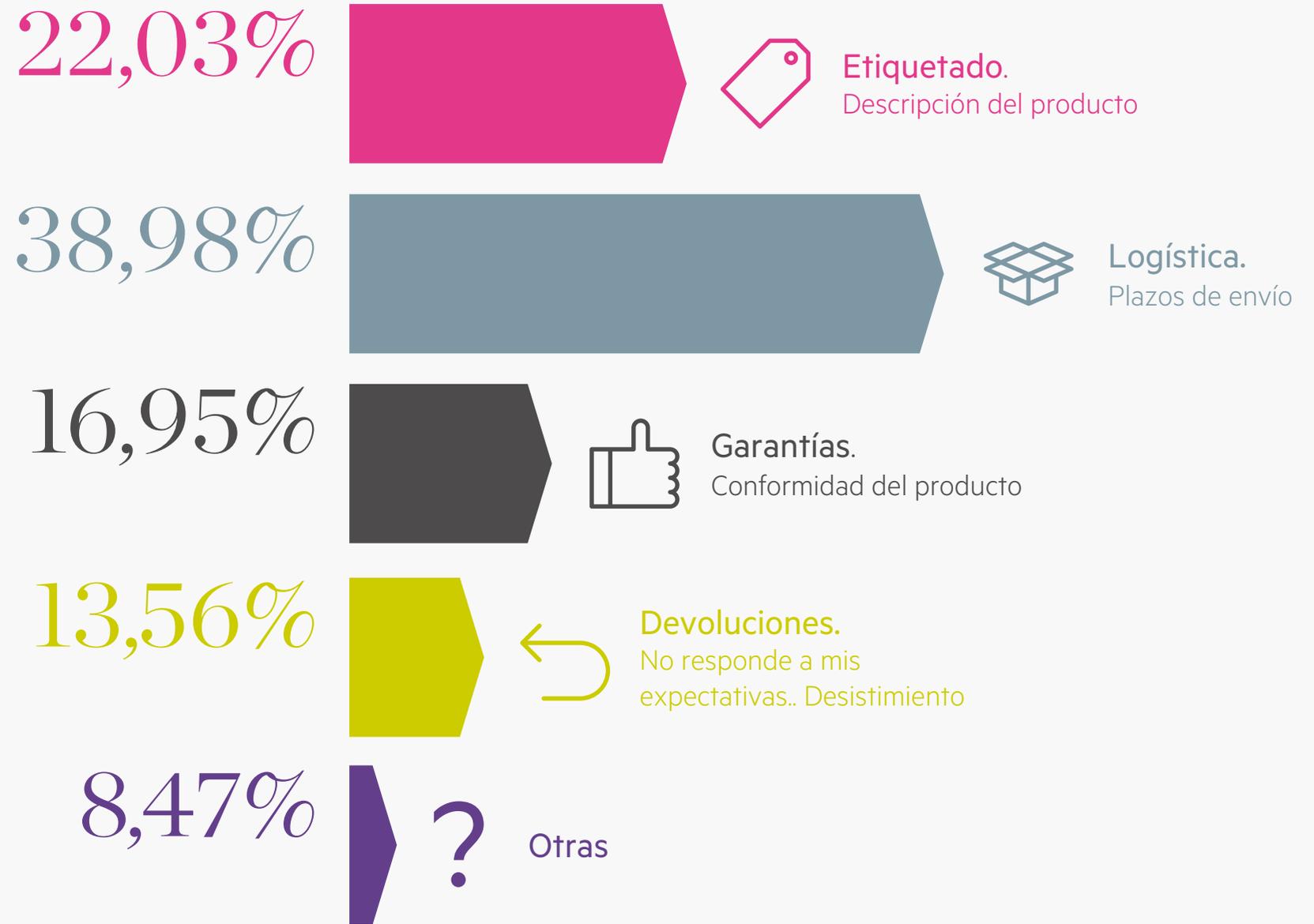


59,13%
Ninguna

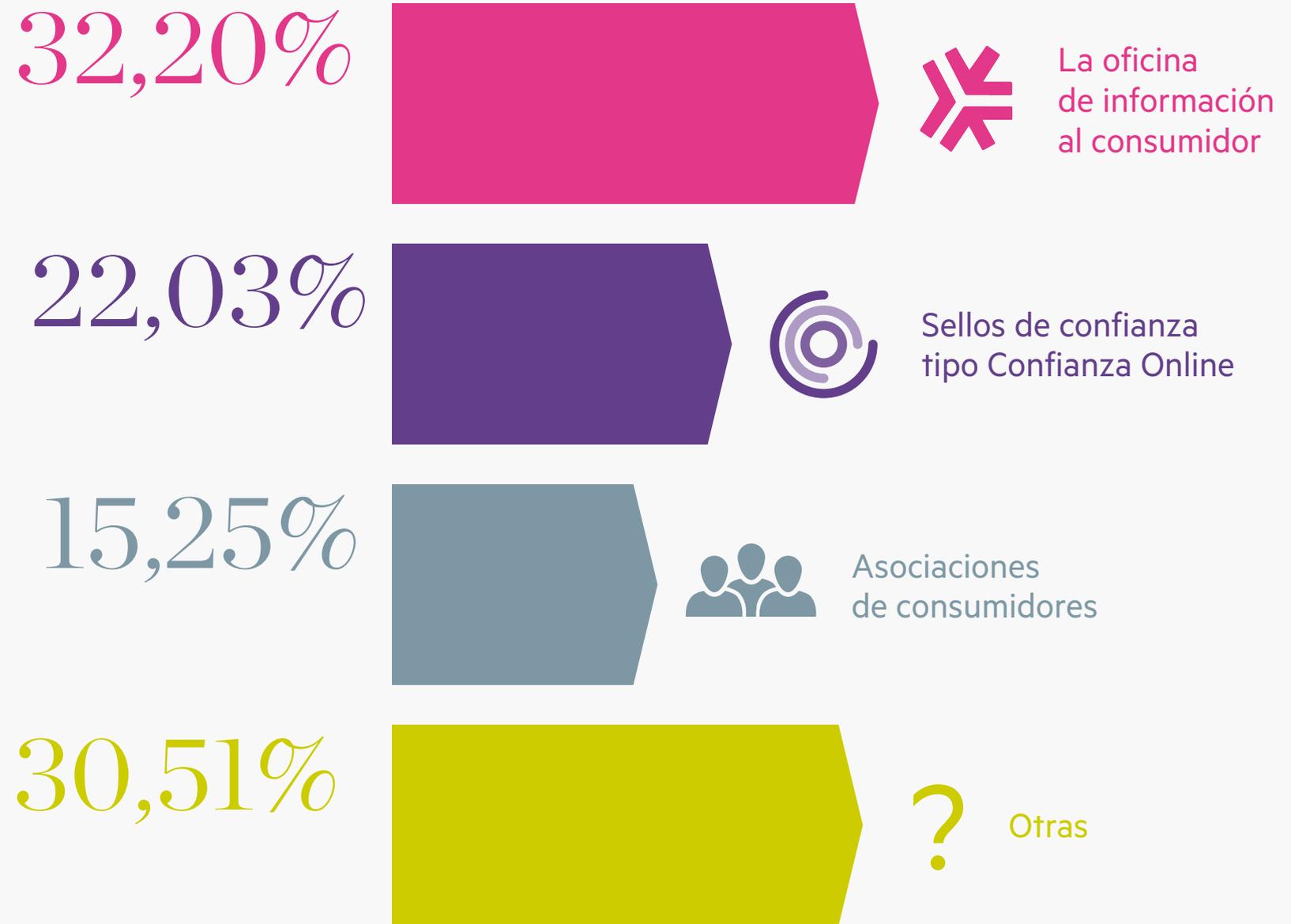
¿Has tenido alguna incidencia comprando moda online en este periodo?



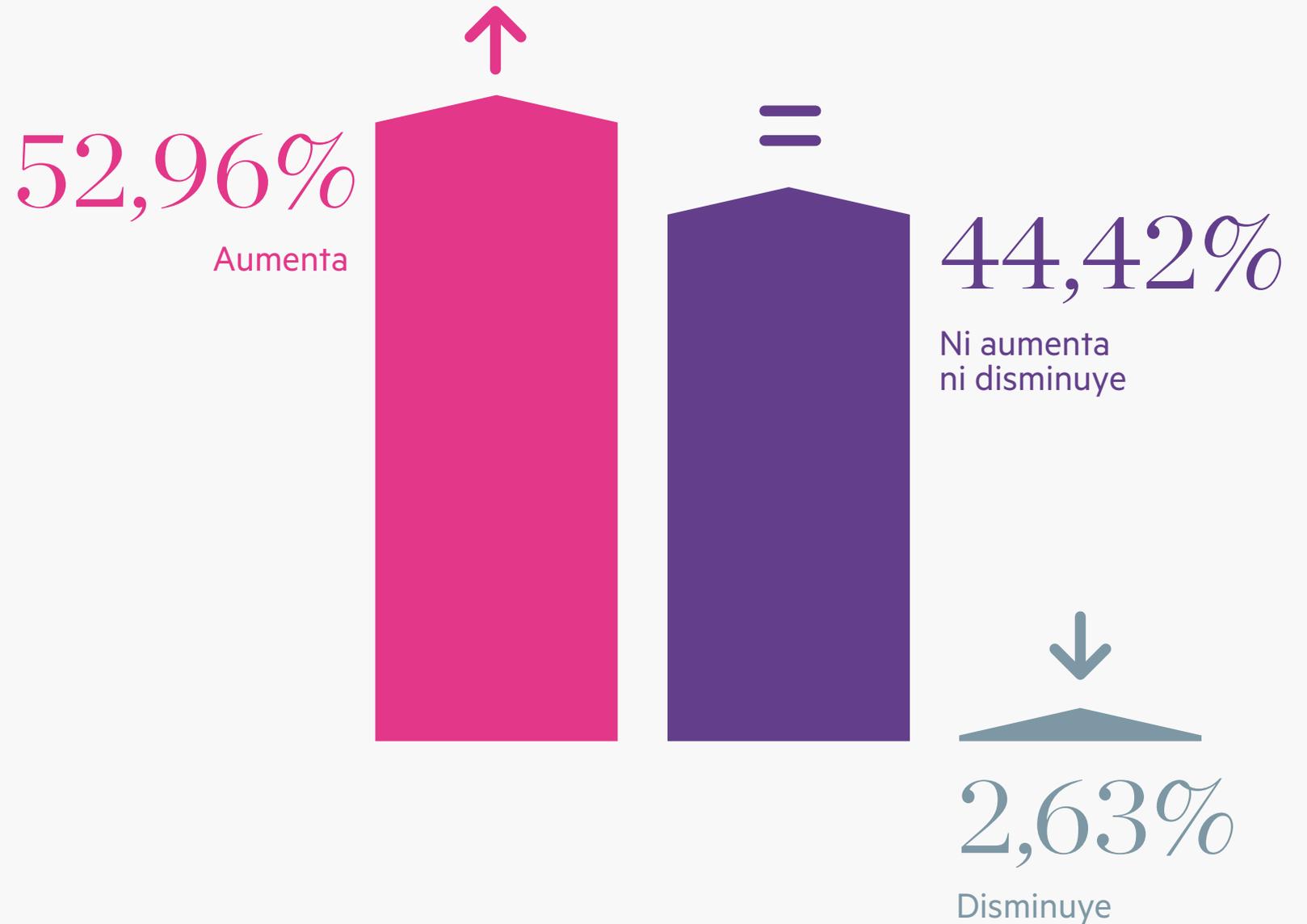
¿Cuál ha sido el principal motivo de esta incidencia?



¿Qué servicios
has utilizado más
para intentar
resolver esa
incidencia?



¿De qué manera te influye que una tienda online cuente con opiniones de otros compradores y que éstas aparezcan en la misma tienda?



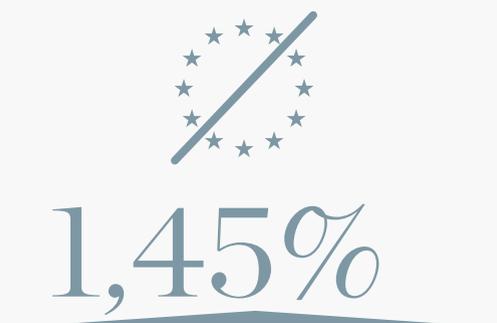
¿Qué te inspira
más confianza
al comprar moda,
tienda online
europea o de
de fuera de Europa?



Me inspira más confianza
comprar en una tienda
europea



Me inspira igual confianza
comprar en una tienda
no europea



Me inspira más confianza
comprar en una tienda
europea

¿Conoces la regulación europea en materia de derechos de los compradores online?

