

A close-up photograph of a hand typing on a laptop keyboard, overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is centered in the upper half of the image.

2019

El Observatorio
Cetelem eCommerce

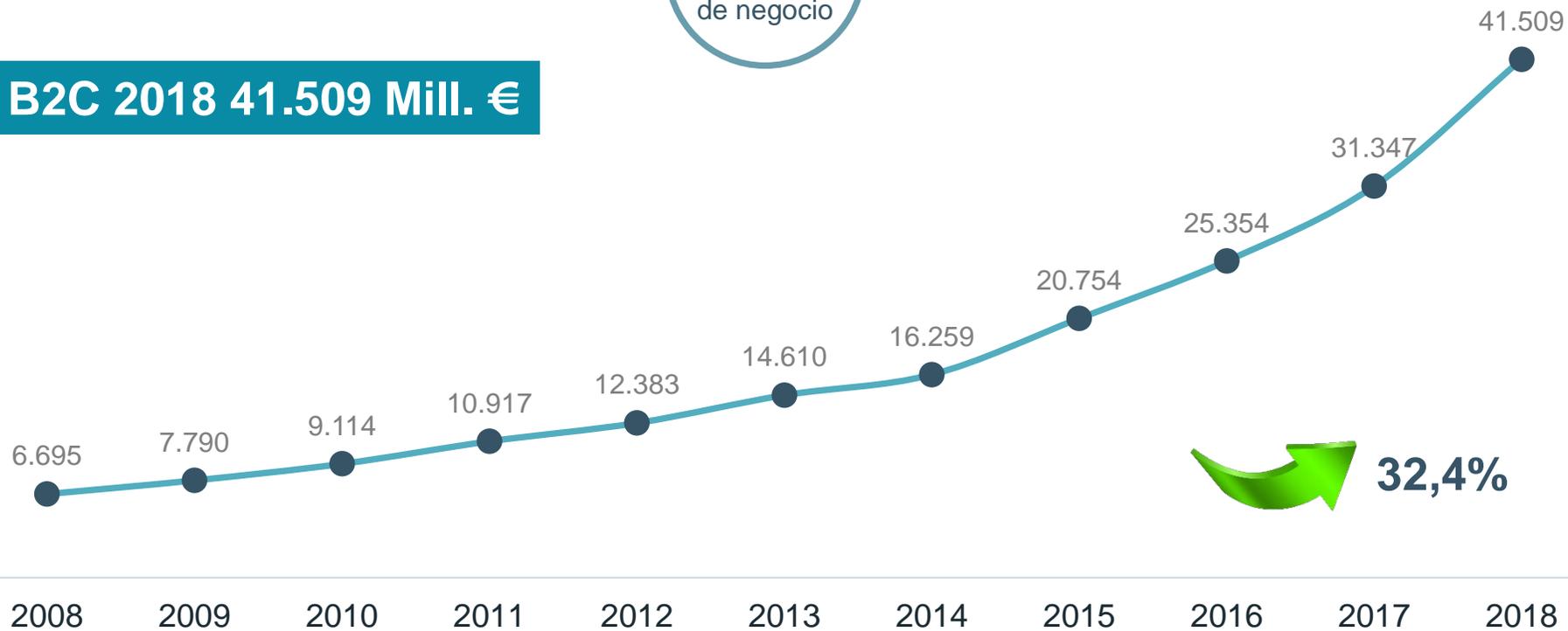
Evolución facturación ecommerce. Volumen de comercio electrónico B2C. ONTSI

(En millones de €)



€
Volumen de negocio

B2C 2018 41.509 Mill. €



32,4%

Productos y servicios comprados online

(% respuesta múltiple)



	2018	2019	Var 2019/2018
Electrodomésticos /Informática/Electrónica de consumo	57%	54%	-4 pts
Dispositivos móviles (Smartphone, Tablet, complementos, accesorios para coche, tarjetas de memoria)	64%	59%	-6 pts
Moda	66%	65%	-1 pto
Calzado y Complementos	62%	61%	-1 pto
Hogar (mueble hogar, mueble cocina, descanso y decoración)	40%	37%	-3 pts
Viajes (billetes de avión, hoteles, bus..)	73%	70%	-3 pts
Formación	27%	28%	+1 pto
Alimentación	39%	44%	+5 pts
Deportes (Textil, máquinas fitness, acuático,...)	46%	41%	-5 pts
Salud y belleza	55%	54%	-1 pto
Juguetes	47%	43%	-4 pts
Productos para bebe	23%	21%	-3 pts
Ocio; Entradas, libros, música, restaurantes...	74%	73%	-1 pto
Motos/accesorios Motos	10%	8%	-2 pts
Coches/ Accesorios Coches	25%	22%	-3 pts
Bicis/accesorios para bicis	18%	14%	-4 pts
Elementos de descanso	22%	20%	-2 pts
Gaming		34%	
Otros	16%	13%	-3 pts



Productos y servicios intención de compra online

(% respuesta múltiple)

	2019	2020	Var 2020/2019
Electrodomésticos /Informática/Electrónica de consumo	48%	45%	-4 pts
Dispositivos móviles (Smartphone, Tablet, complementos, accesorios para coche, tarjetas de memoria)	55%	51%	-4 pts
Moda	67%	67%	0 pts
Calzado y Complementos	59%	60%	+1 pto
Hogar (mueble hogar, mueble cocina, descanso y decoración)	36%	35%	-1 pto
Viajes (billetes de avión, hoteles, bus..)	73%	75%	+2 pts
Formación	22%	22%	0 pts
Alimentación	39%	45%	+6 pts
Deportes (Textil, máquinas fitness, acuático,...)	42%	41%	-1 pto
Salud y belleza	54%	53%	-1 pto
Juguetes	45%	42%	-3 pts
Productos para bebe	19%	18%	-1 pts
Ocio; Entradas, libros, música, restaurantes...	74%	74%	0 pts
Motos/accesorios Motos	10%	9%	-1 pts
Coches/ Accesorios Coches	19%	17%	-2 pts
Bicis/accesorios para bicis	15%	11%	-4 pts
Elementos de descanso	18%	16%	-2 pts
Gaming		32%	
Otros	12%	7%	-5 pts

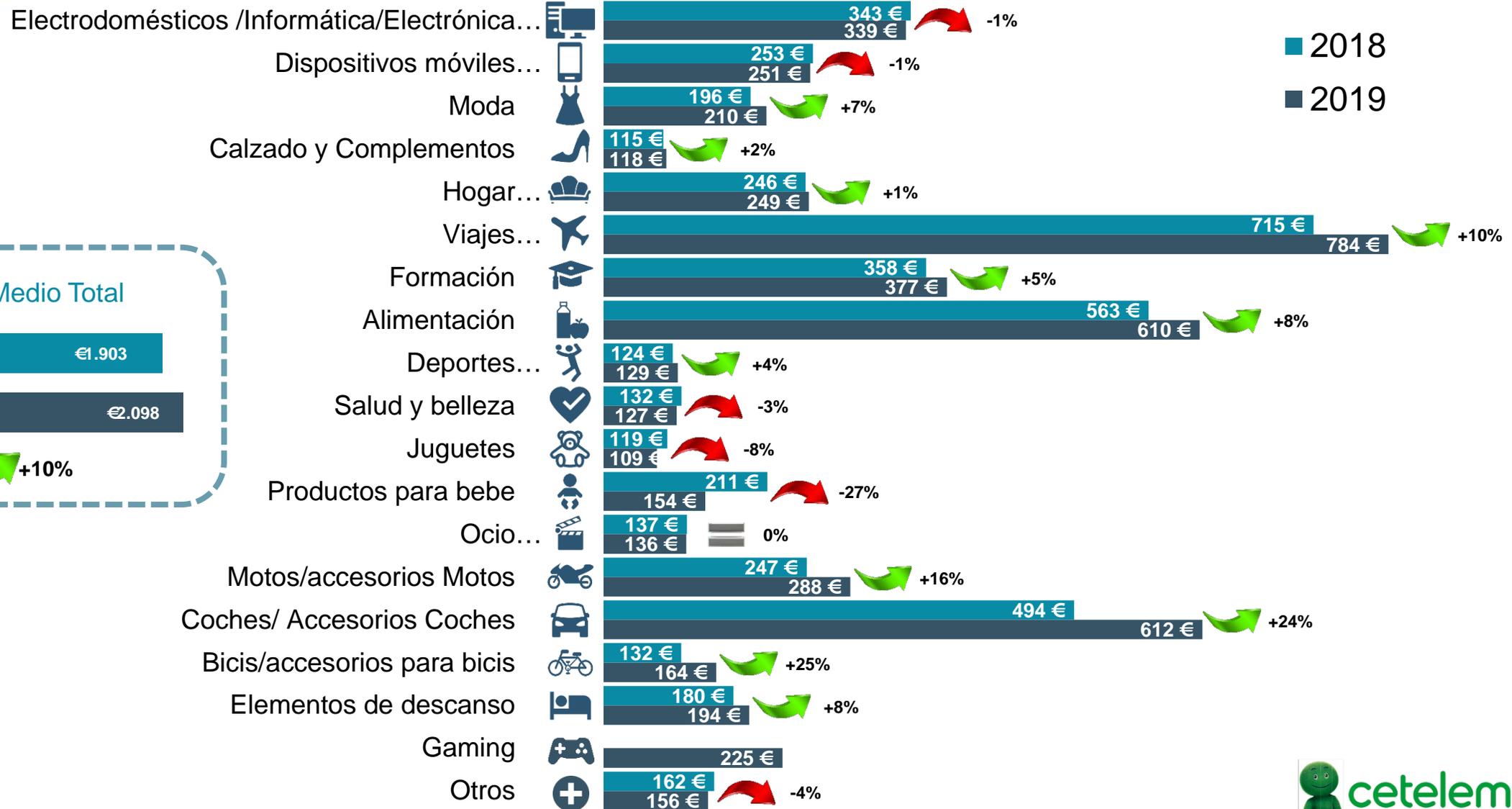
¿Realizarás compras online en los próximos 12 meses?
(% respuesta única)





Gasto medio por productos

(Gasto medio en €)



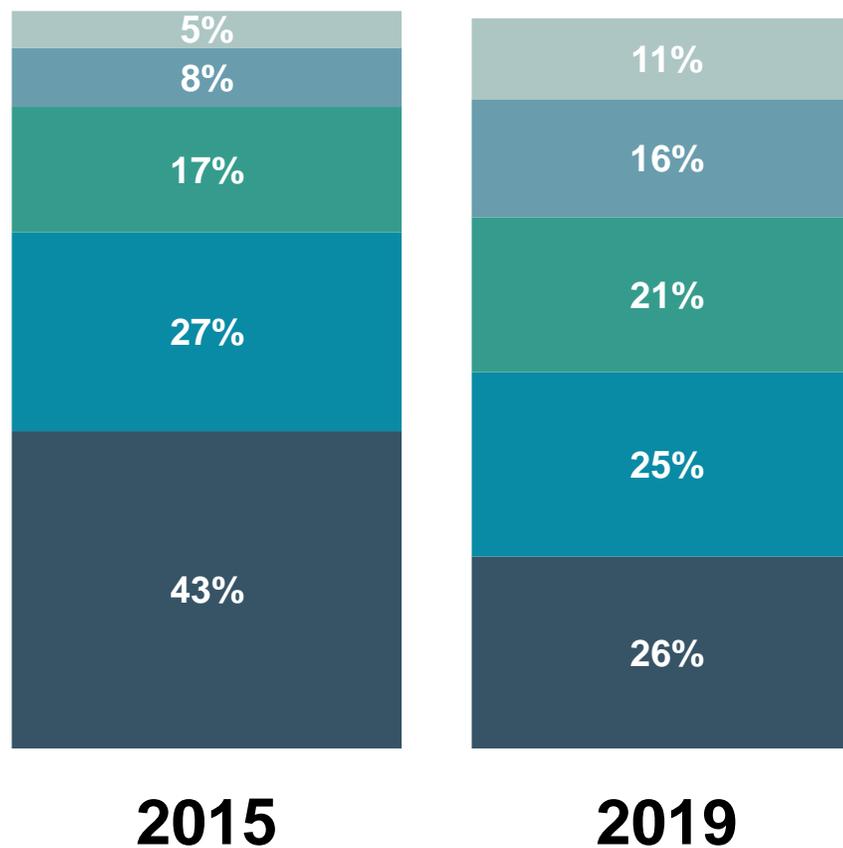
Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2018
Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2019



Frecuencia de compra 2015 y 2019

(En % única)

- Varias veces por semana
- Una vez por semana
- Una vez cada 15 días
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes



Var
2019/2015

+6
ptos

+8
ptos

+4
ptos

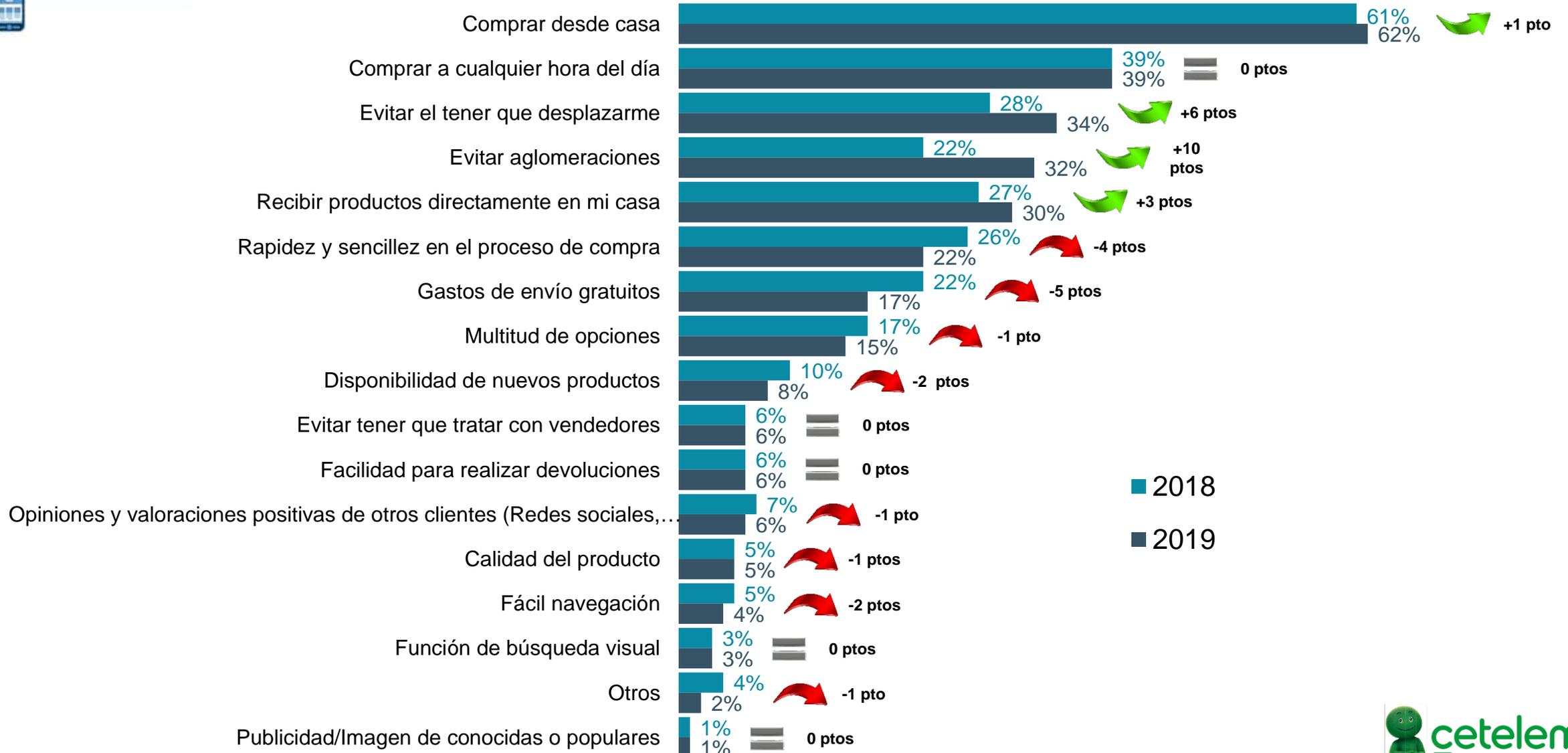
-2
ptos

-17
ptos



Top aspectos positivos

(% respuesta múltiple)

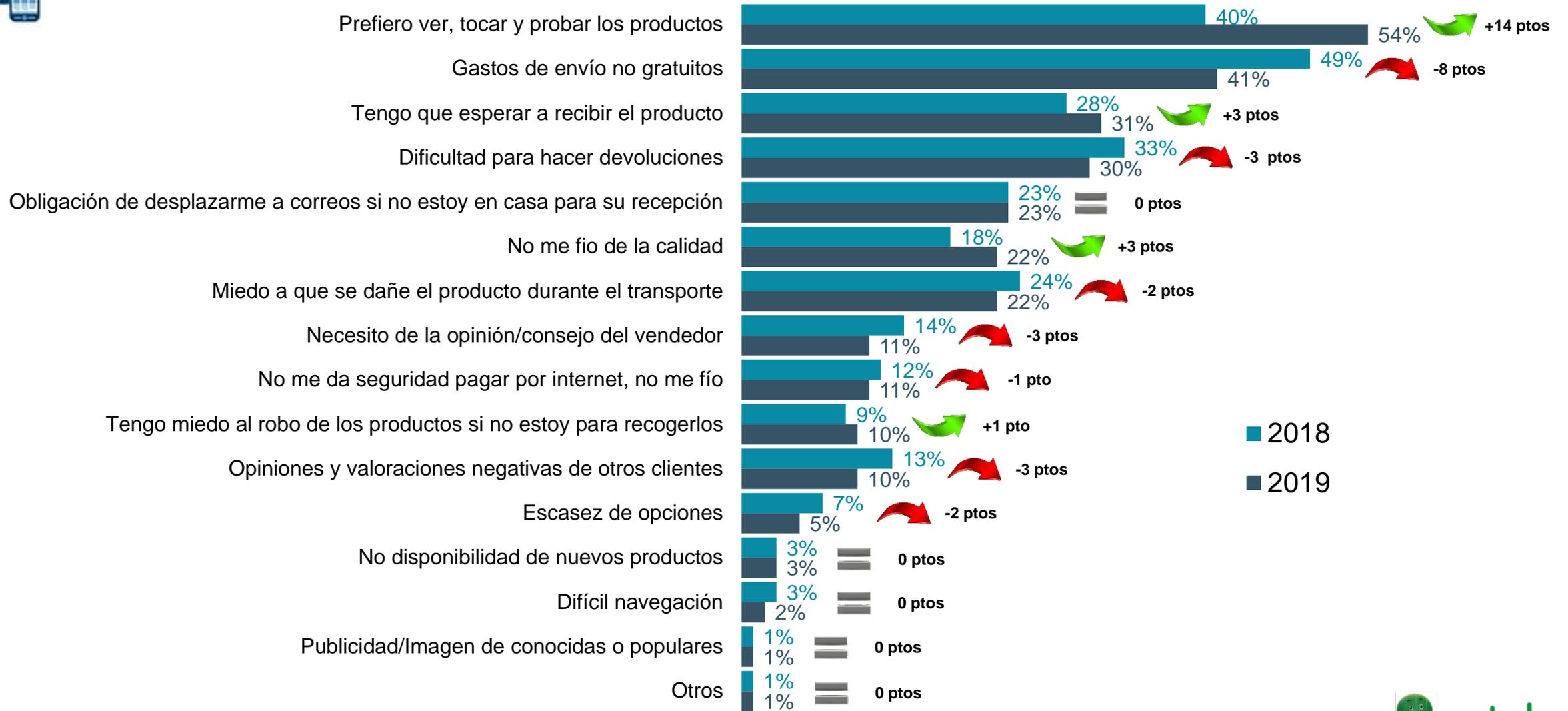


Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2018
Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2019



Top aspectos negativos

(% respuesta múltiple)



■ 2018
■ 2019

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2018
Encuesta Observatorio Cetelem - E-commerce - Canal Sondeo 2019

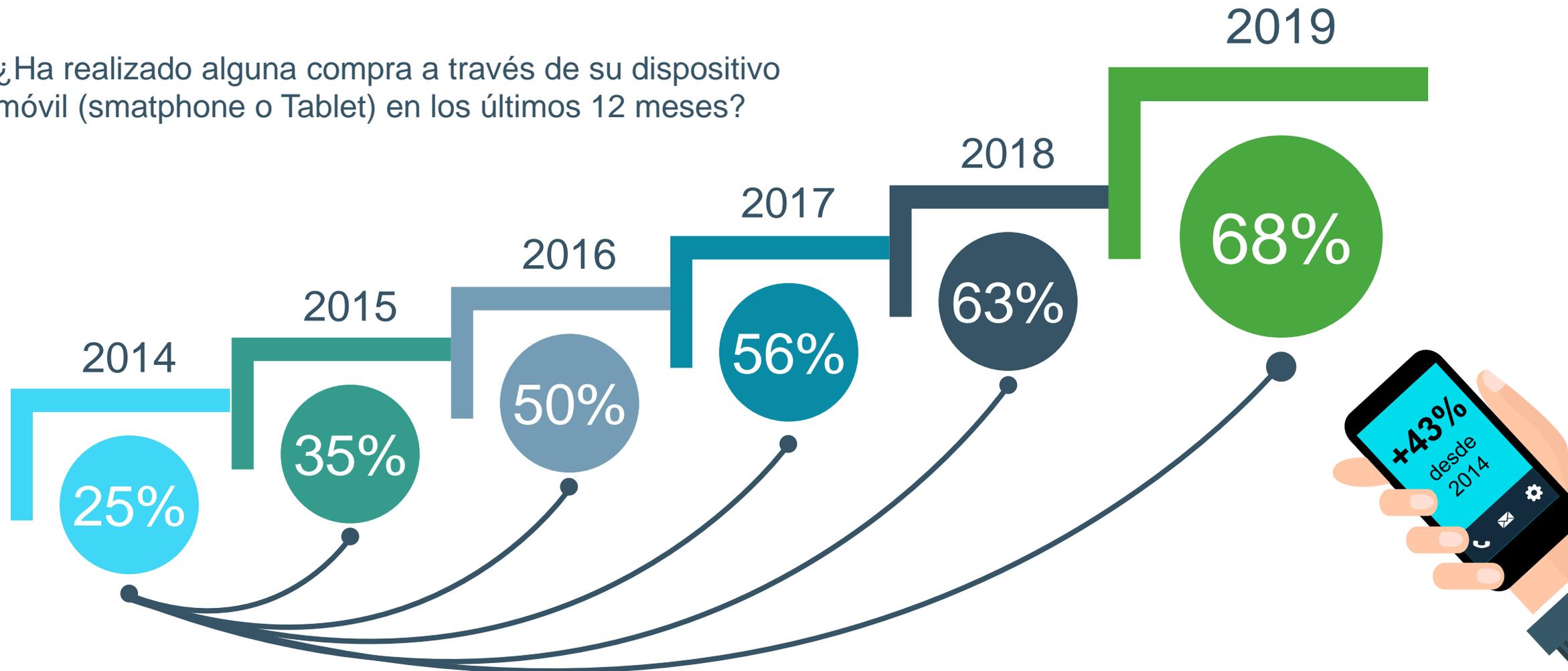
A close-up photograph of a person's hand holding a smartphone. The phone's screen is the primary focus, displaying a white rectangular box with black text. The background is a blurred, dark blue-grey color, suggesting an indoor setting with soft lighting. The text inside the box is the main subject of the image.

Aspectos generales
y tendencias en el
mundo **ONLINE**



M-Commerce: Evolución % de compradores en los últimos años

¿Ha realizado alguna compra a través de su dispositivo móvil (smartphone o Tablet) en los últimos 12 meses?

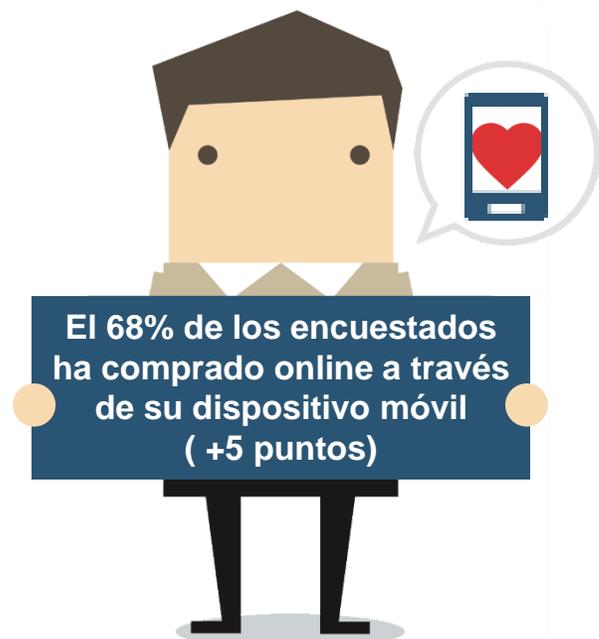


M-commerce. Compras y productos comprados

(% respuesta múltiple)

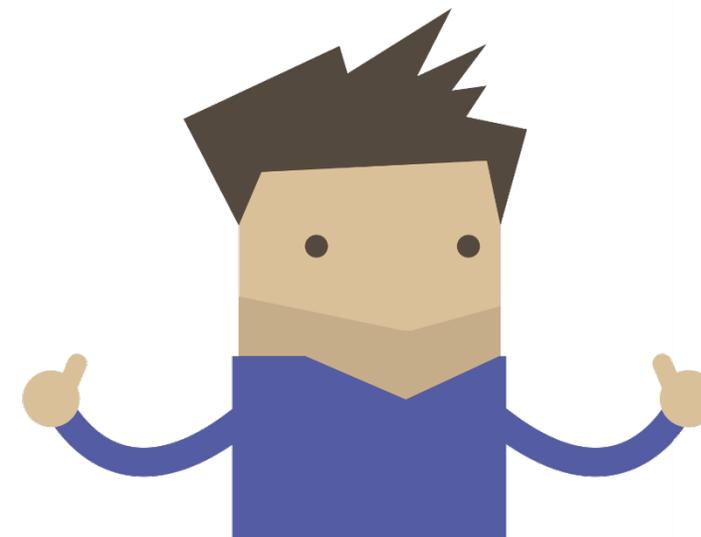
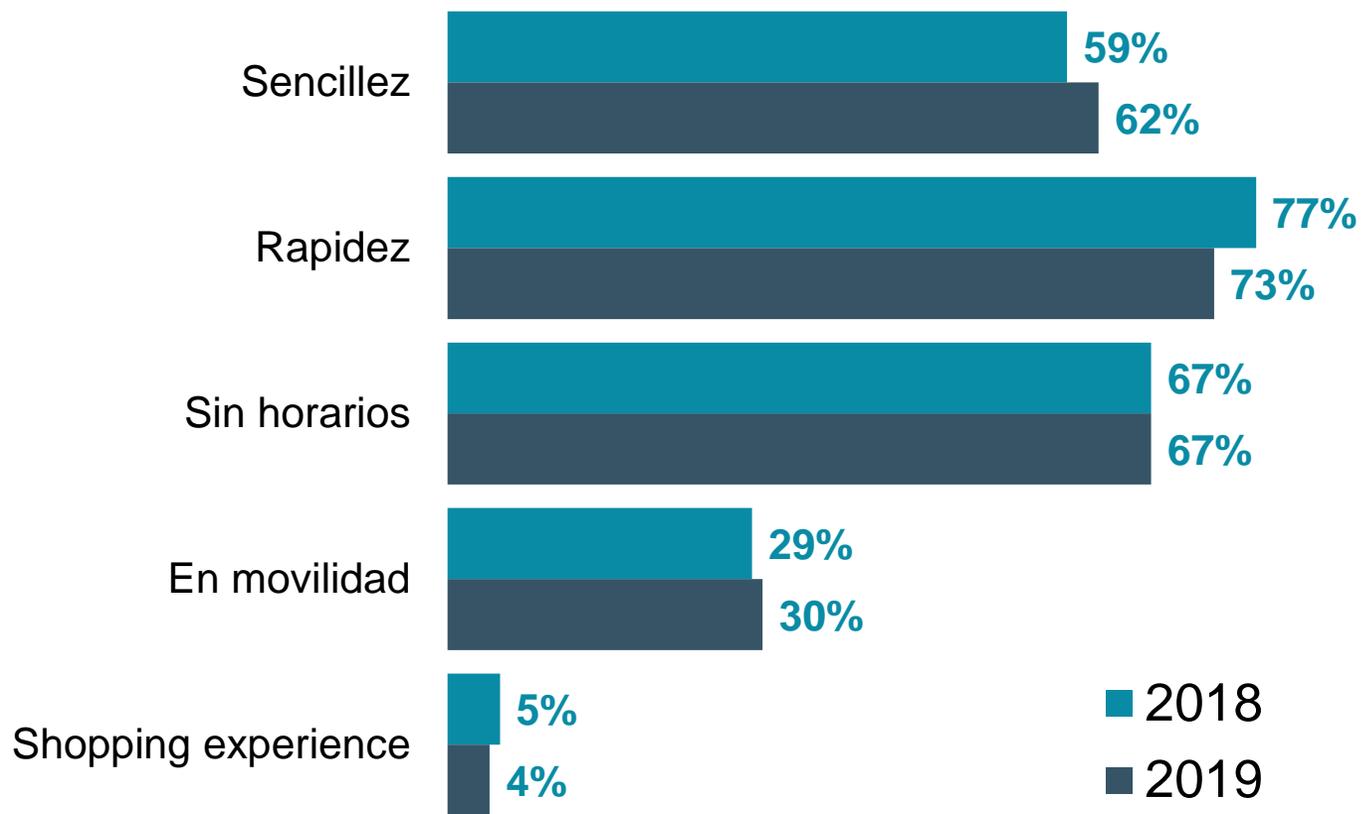


	2018	2019	Var 2019/2018
Electrodomésticos /Informática/Electrónica de consumo	27%	21%	↘ -6 pts
Telecomunicaciones (Smartphone, Tablet, complementos, accesorios para coche, tarjetas de memoria)	35%	31%	↘ -4 pts
Moda	45%	48%	↗ +3 pts
Calzado y Complementos	37%	39%	↗ +2 pts
Hogar (mueble hogar, mueble cocina, descanso y decoración)	20%	17%	↘ -3pts
Viajes (billetes de avión, hoteles, bus..)	46%	46%	≡ 0 pts
Formación	11%	11%	≡ 0 pts
Alimentación	22%	25%	↗ +3 pts
Deportes (Textil, máquinas fitness, acuático,...)	23%	20%	↘ -3 pts
Salud y belleza	30%	31%	↗ +1 pts
Juguetes	31%	28%	↘ -3 pts
Productos para bebe	17%	16%	↘ -1 pto
Ocio; Entradas, libros, música, restaurantes...	53%	54%	↗ +1 pts
Motos/accesorios Motos	7%	6%	↘ -1 pts
Coches/ Accesorios Coches	12%	9%	↘ -3 pts
Bicis/accesorios para bicis	9%	8%	↘ -1 pts
Elementos de descanso	10%	8%	↘ -2 pts
Gaming		20%	
Otros	6%	4%	↘ -2 pts





M-commerce. Aspectos positivos y futuro del m-commerce (% respuesta múltiple)



El 91% de los internautas encuestados opina que la forma de comercio más extendida será el m-commerce

Financiación online. Financiación y productos financiados

(% respuesta múltiple)

2019

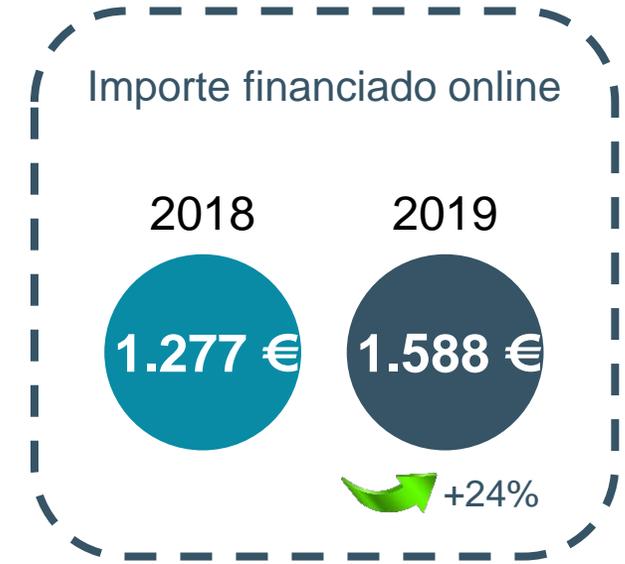
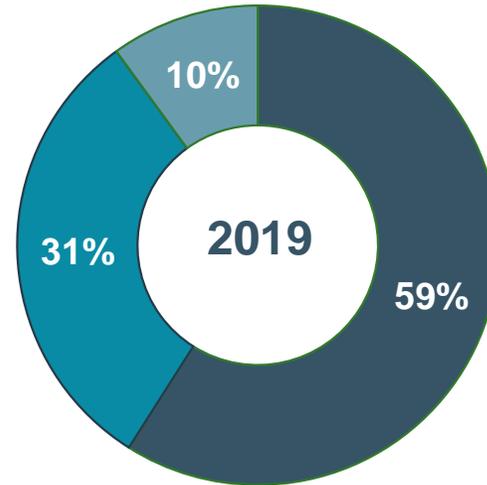
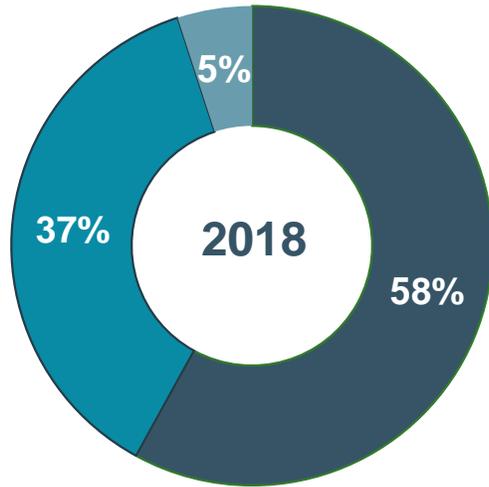


	2018	2019	Var 2019/2018
Electrodomésticos /Informática/Electrónica de consumo	55%	49%	↘ -6 pts
Telecomunicaciones (Smartphone, Tablet, complementos, accesorios para coche, tarjetas de memoria)	43%	40%	↘ -3 pts
Moda	21%	22%	↗ +1 pto
Calzado y Complementos	20%	16%	↘ -4 pts
Hogar (mueble hogar, mueble cocina, descanso y decoración)	33%	27%	↘ -6 pts
Viajes (billetes de avión, hoteles, bus..)	32%	31%	↘ -1 pts
Formación	17%	14%	↘ -3 pts
Alimentación	17%	14%	↘ -3 pts
Deportes (Textil, máquinas fitness, acuático,...)	16%	15%	↘ -1 pto
Salud y belleza	19%	18%	↘ -1 pto
Juguetes	16%	16%	= 0 pts
Productos para bebe	14%	9%	↘ -5 pts
Ocio; Entradas, libros, música, restaurantes...	15%	16%	↗ +1 pto
Motos/accesorios Motos	15%	12%	↘ -2 pts
Coches/ Accesorios Coches	19%	12%	↘ -7 pts
Bicis/accesorios para bicis	13%	11%	↘ -2 pts
Elementos de descanso	17%	17%	= 0 pts
Gaming		19%	
Otros	5%	3%	↘ -2 pts



El 10% de los internautas encuestados ha financiado alguna de sus compras online (mismo porcentaje que el año anterior)

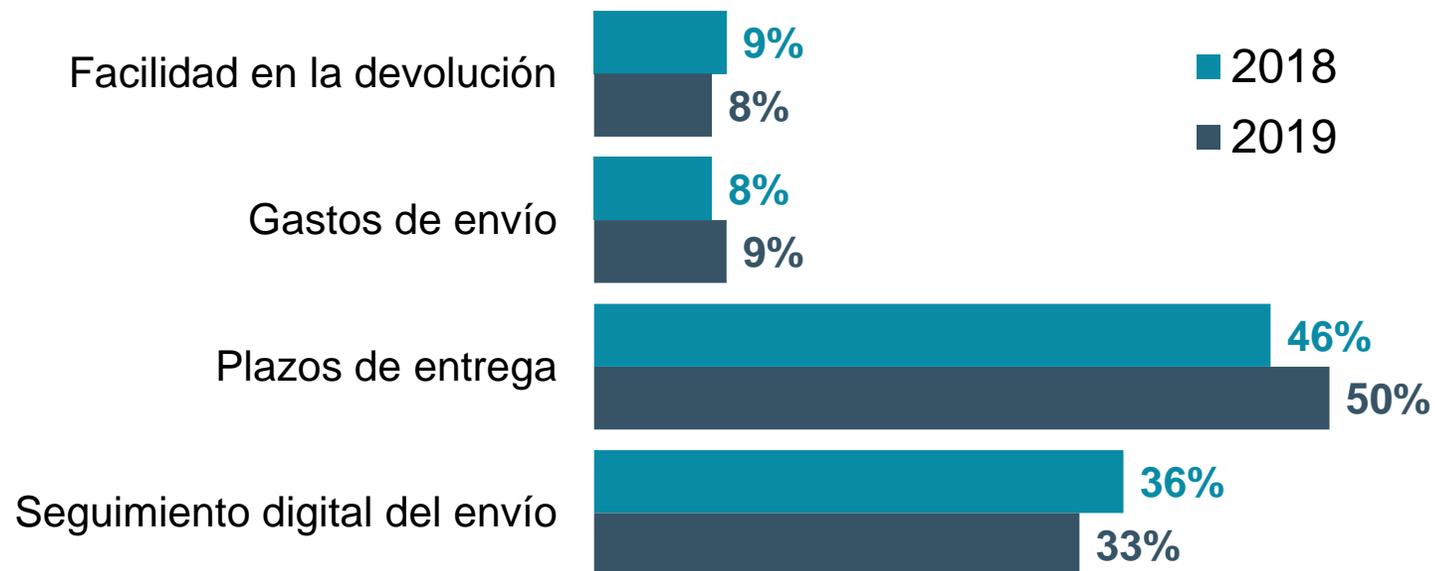
Financiación online: Importe financiado y tiempo respuesta financiación



Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem E-commerce - Canal Sondeo 2018
Encuesta Observatorio Cetelem E-commerce - Canal Sondeo 2019



Logística. Mejoras en los procesos (% única)



El 74% de los encuestados ha experimentado una mejoría en los procesos de logística y transporte en las compras online

Fuente: Encuesta Observatorio Cetelem E-commerce - Canal Sondeo 2018
Encuesta Observatorio Cetelem E-commerce - Canal Sondeo 2019

Logística. Devolución de productos y motivos

(% respuesta múltiple)

2019

	2018	2019	Var 2019/2018
Electrodomésticos /Informática/Electrónica de consumo	19%	18%	-1 pto
Telecomunicaciones (Smartphone, Tablet, complementos, accesorios para coche, tarjetas de memoria)	19%	16%	-3 pts
Moda	48%	50%	+2 pts
Calzado y Complementos	30%	29%	-1 pts
Hogar (mueble hogar, mueble cocina, descanso y decoración)	9%	9%	0 pts
Viajes (billetes de avión, hoteles, bus..)	6%	6%	0 pts
Formación	3%	2%	0 pts
Alimentación	5%	4%	-1 pto
Deportes (Textil, máquinas fitness, acuático,...)	11%	12%	-1 pto
Salud y belleza	6%	6%	+1 pto
Juguetes	9%	10%	0 pts
Productos para bebe	6%	5%	+1 pto
Ocio; Entradas, libros, música, restaurantes...	8%	6%	-1 pto
Motos/accesorios Motos	3%	3%	-2 pts
Coches/ Accesorios Coches	5%	5%	0 pts
Bicis/accesorios para bicis	3%	3%	0 pts
Elementos de descanso	4%	3%	-1 pto
Gaming		6%	
Otros	5%	3%	-2 pts

El 36% de los encuestados afirma haber realizado alguna devolución siendo los motivos principales: cambio de talla/color, producto defectuoso o producto erróneo

Suscripciones online: tipos de suscripciones y gasto mensual medio

(% respuesta múltiple)



	% 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 Pais, El Mundo...)	6%	36 €



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

Apps de movilidad: tipos de apps y gasto mensual medio

(% respuesta múltiple)



	% compra 2019	Gasto medio 2019
Vehículo privado compartido (Blablacar, Amovens)	31%	60 €
Vehículo con chofer (Uber, Cabyfi, Mytaxi...)	66%	40 €
Vehículo (Coche, moto, bici y patinete) de alquiler sin chofer (Car2go, Wibble, Lime, Ecooltra, bicimad...)	26%	47 €



El 17% de los encuestados tiene alguna app de movilidad, siendo su gasto medio 33€ mensuales

CONCLUSIONES

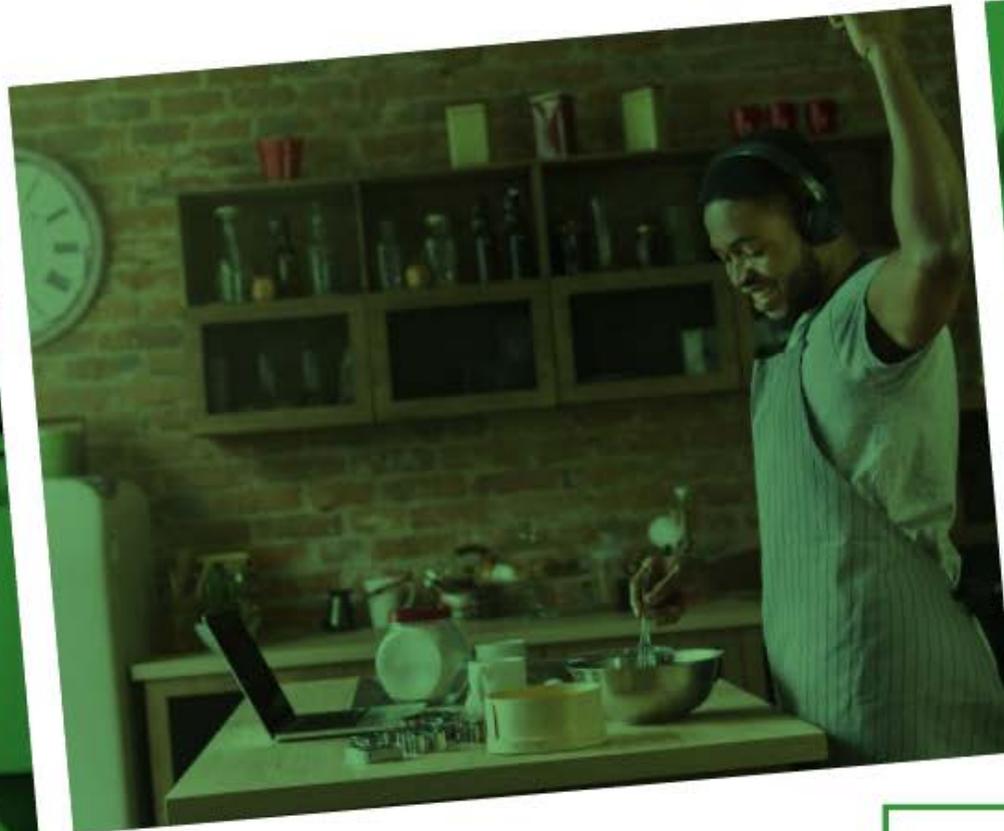
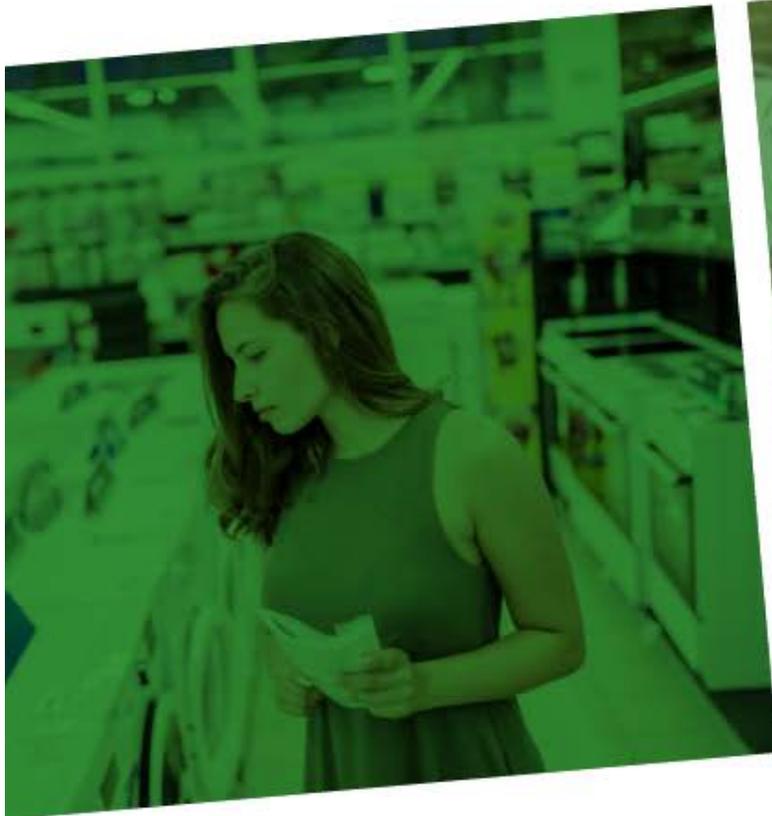
Para más información:

🌐 www.elobservatoriocetelem.es

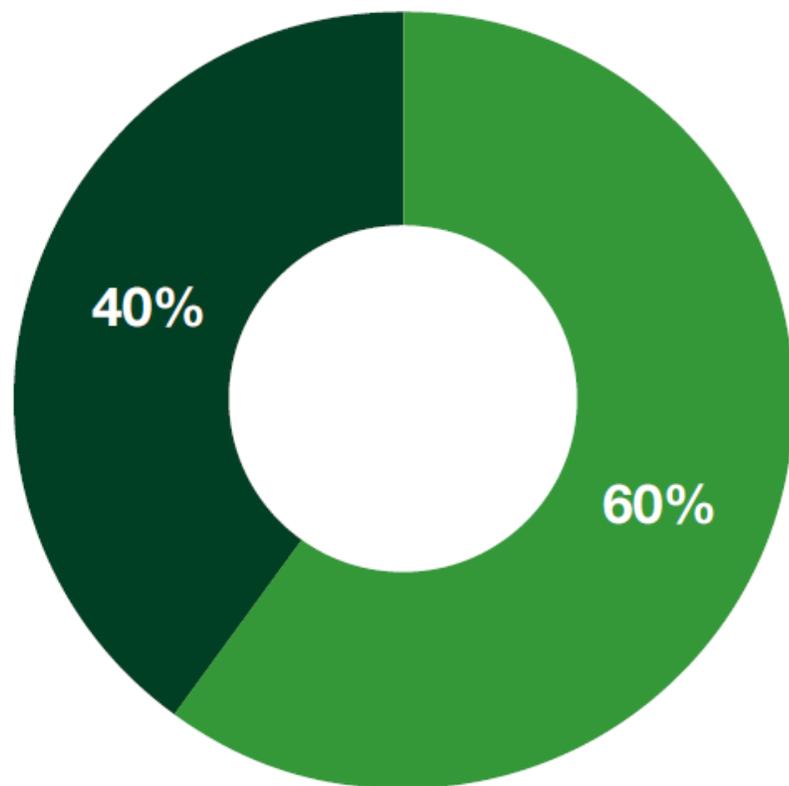
🌐 www.cetelem.es

🐦 [@Obs_Cetelem_ES](https://twitter.com/Obs_Cetelem_ES)

El Observatorio Cetelem ESTACIONAL 2020

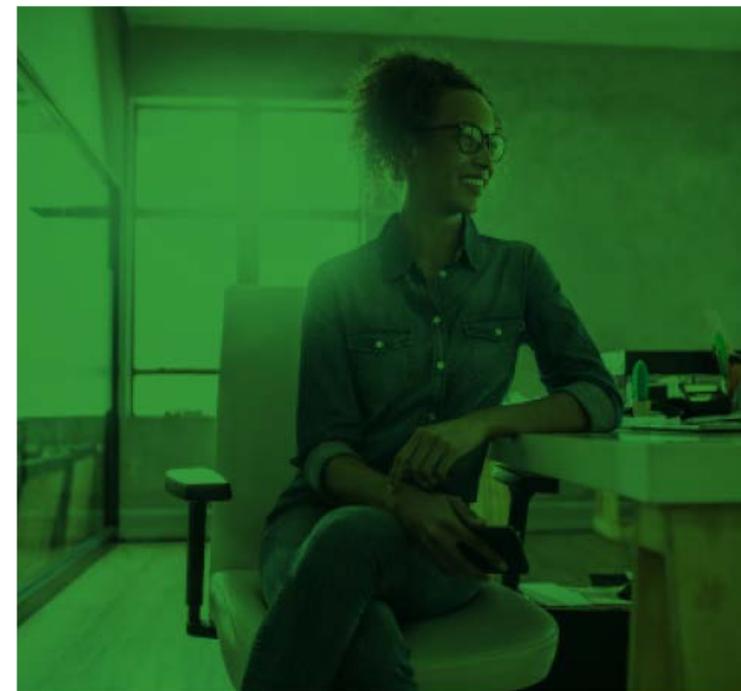


Esta crisis del Covid-19 que estamos viviendo, ¿ha afectado a su consumo, de manera que, tenía pensado comprar algún producto o servicio de un importe superior a 300€ y ha decidido no realizar la compra?



■ "Si ha afectado y no voy a realizar la compra"

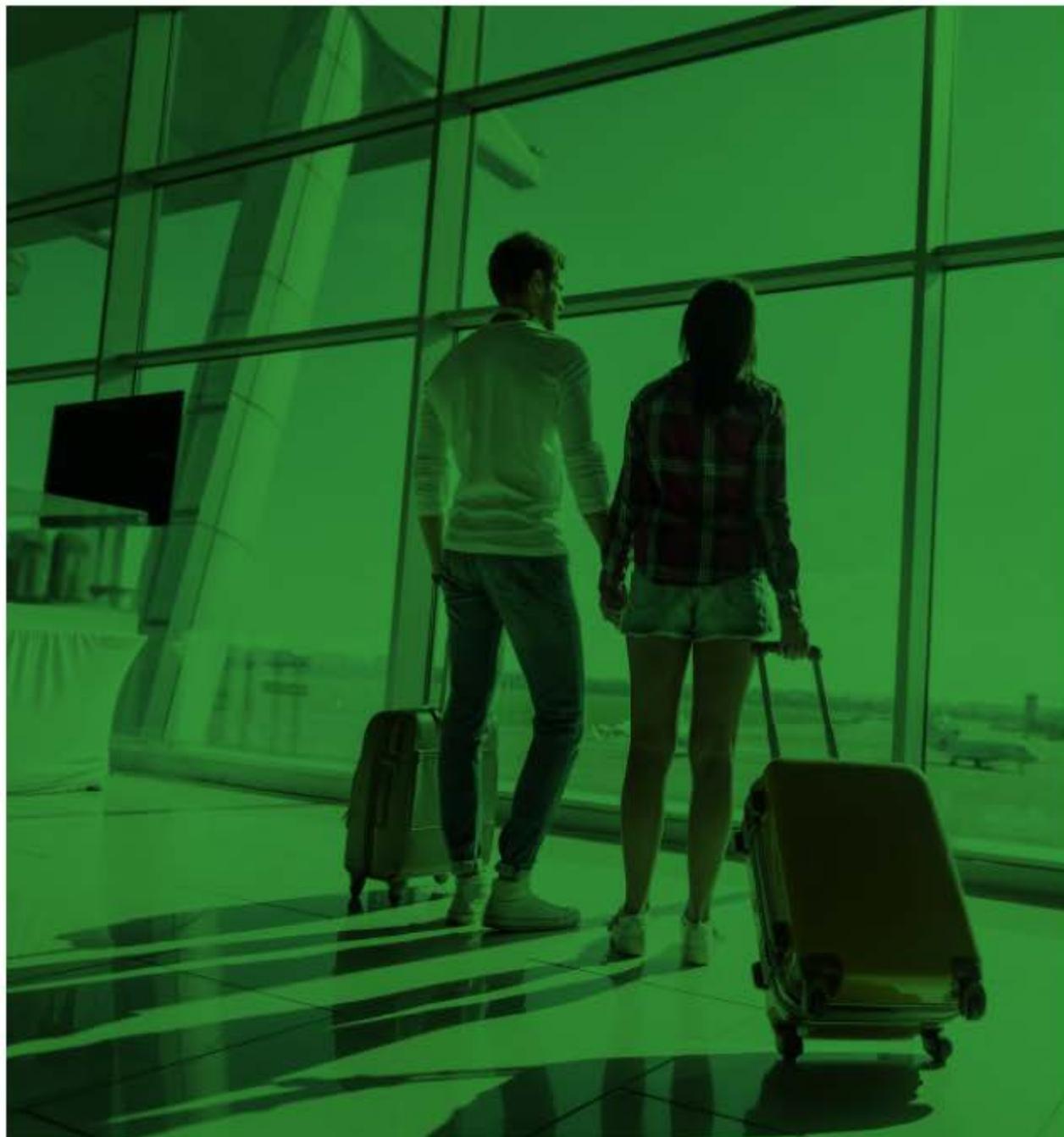
■ "No ha afectado y en cuanto todo vuelva a la normalidad la realizaré"



¿Cuál de los siguientes productos y/o servicios tenía pensado comprar y...?

Viajes	2020
No lo voy a comprar	52,7%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	47,3%

Textil/calzado deportes	2020
No lo voy a comprar	55,5%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	44,5%



¿Cuál de los siguientes productos y/o servicios tenía pensado comprar y...?

Coche	2020
No lo voy a comprar	84,3%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	15,7%

Accesorios/ complementos de coche	2020
No lo voy a comprar	86,7%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	13,3%



¿Cuál de los siguientes productos y/o servicios tenía pensado comprar y...?

Coche	2020
No lo voy a comprar	84,3%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	15,7%

Accesorios/ complementos de coche	2020
No lo voy a comprar	86,7%
Lo compraré cuando todo vuelva a la normalidad	13,3%



¿Cuál de las siguientes afirmaciones se corresponde con su realidad en cuanto a la forma de pago que piensa utilizar?

(Base de aquellos que han declarado que el COVID19 no les ha afectado y piensan realizar las compras cuando se normalice la situación)

Antes de esta situación pensaba pagar al contado la totalidad y ahora también	25,9%
Antes de esta situación pensaba financiar la compra y ahora también	8,2%
Antes de esta situación pensaba pagar al contado la totalidad y ahora tengo intención de financiar	4,0%
Antes de esta situación pensaba financiar la compra y ahora tengo intención de pagar al contado	1,4%



El Observatorio Cetelem Mensual

Nº
#78

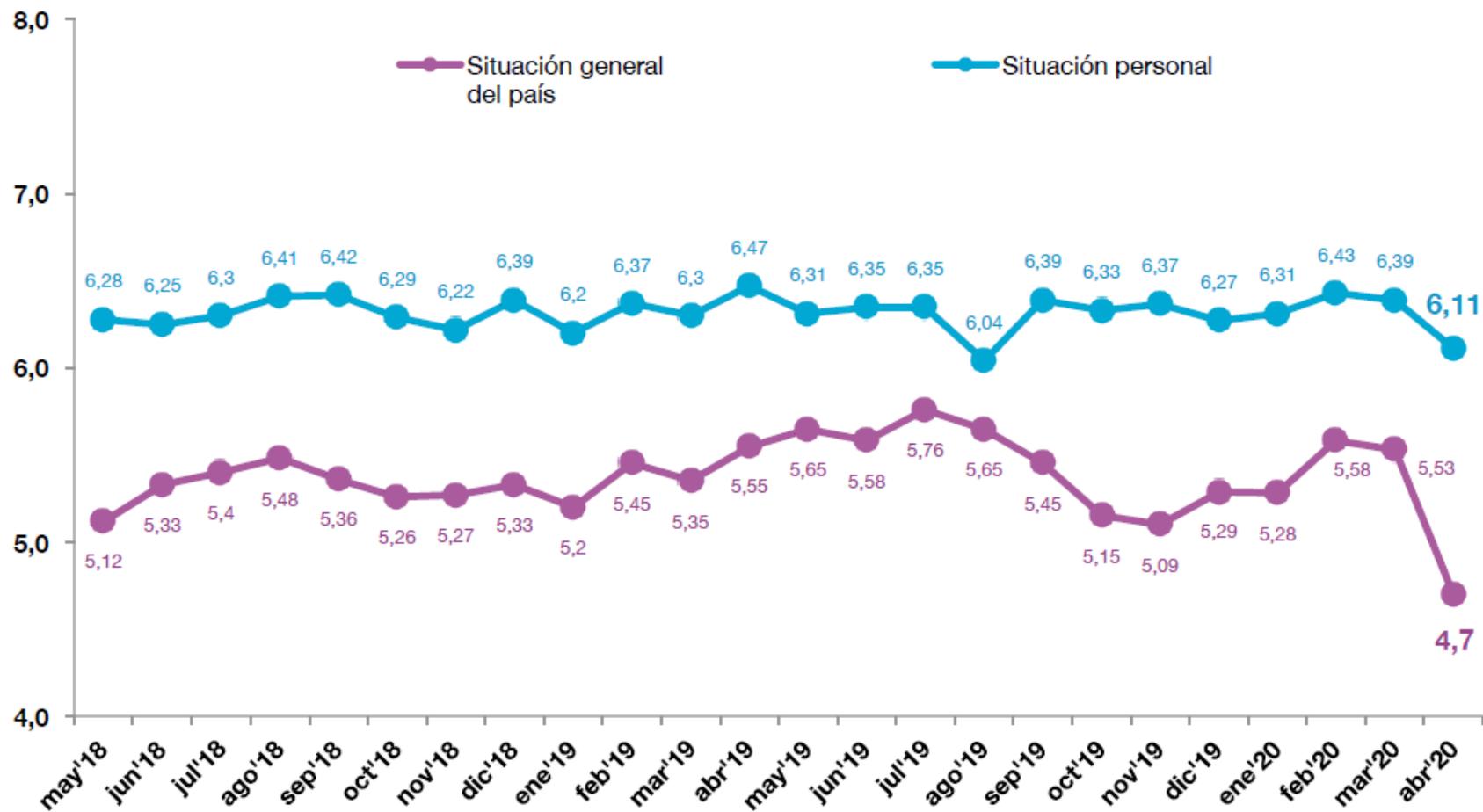
abril 2020





PERCEPCIÓN ECONÓMICA DE LOS ESPAÑOLES

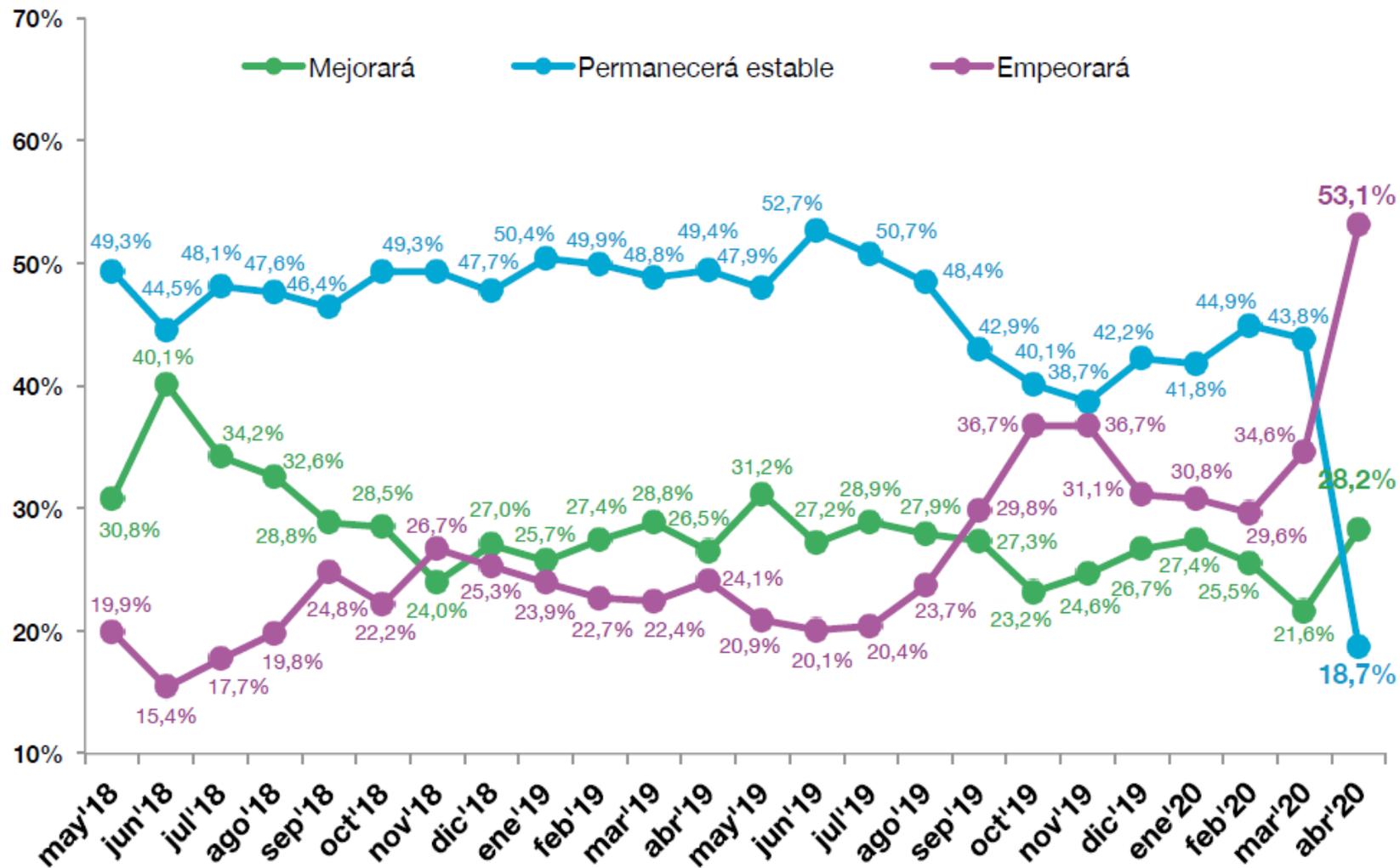
Valore la situación general de su país y su situación personal con una nota del 1 al 10





PERCEPCIÓN ECONÓMICA DE LOS ESPAÑOLES

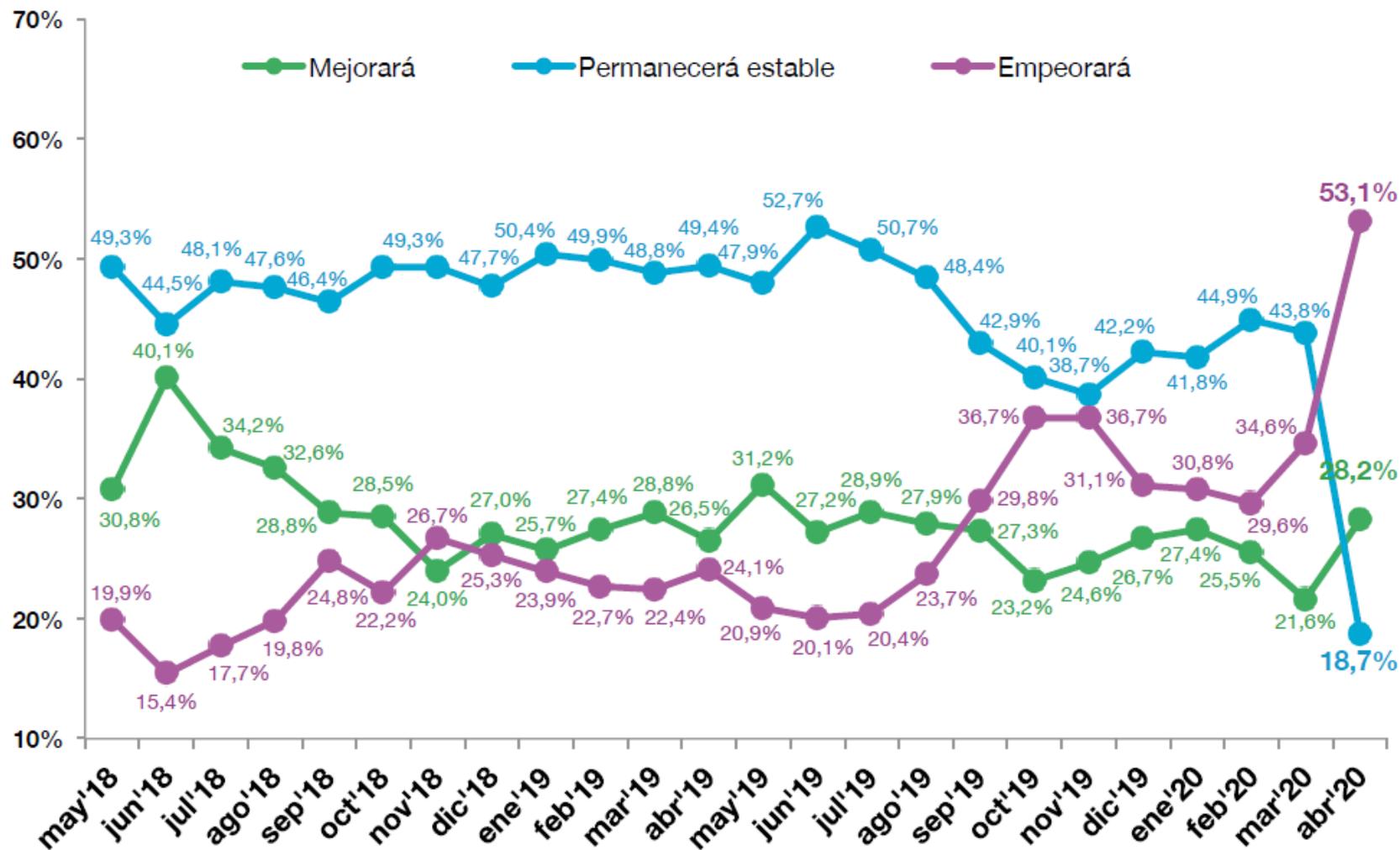
¿En los próximos 12 meses piensa que la situación general del país...?





PERCEPCIÓN ECONÓMICA DE LOS ESPAÑOLES

¿En los próximos 12 meses piensa que la situación general del país...?





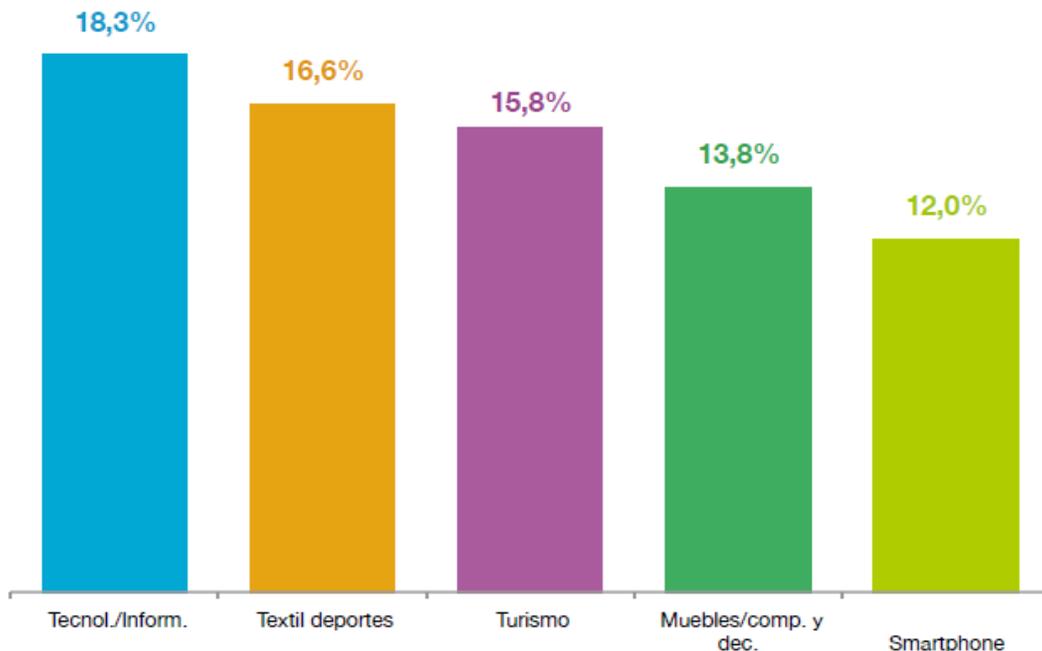
SÍNTESIS INTENCIONES DE COMPRA

¿Piensa adquirir en los próximos 3 meses algunos de los siguientes bienes y servicios?

CANAL OFFLINE + ONLINE

En abril de 2020, el Top 5 en intenciones de compra para los próximos tres meses son:

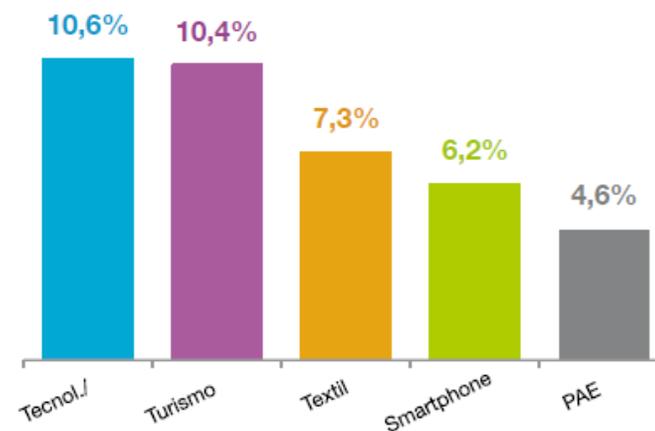
- Tecnología / Informática: 18,3%
- Textil / Deportes: 16,6%
- Turismo : 15,8%
- Servicios dentales: 15,6%
- Muebles / Complementos / Decoración: 13,8%



Si distinguimos por canales:

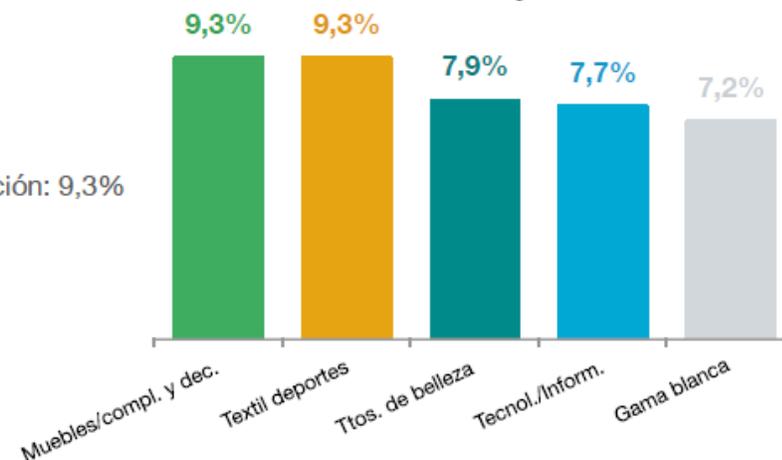
Top 5 canal online:

- Tecnología / Informática: 10,6%
- Turismo: 10,4%
- Textil / Deportes: 7,3%
- Smartphone: 6,2%
- P.A.E.: 4,6%



Top 5 canal offline:

- Muebles / Complementos / Decoración: 9,3%
- Textil deportes: 9,3%
- Tratamientos de belleza: 7,9%
- Tecnología / Informática: 7,7%
- Gama blanca: 7,2%





SÍNTESIS INTENCIONES DE COMPRA

	Abril 2020	Variación vs Enero 2020
Gama blanca	11,6%	-0,4
Gama marrón	2,0%	-3,4
P.A.E.	6,0%	-4,3
Climatización	2,4%	-1,8
Muebles, complementos y decoración	10,8%	-4,7
Descanso	4,7%	-1,2
Cocina	3,7%	-2,0
Tecnología / Informática	17,3%	-1,7
Smartphone	12,0%	-3,6
Tablet	2,6%	-1,4
Tratamientos de belleza	10,6%	-0,1
Audifonia	1,9%	-1,2
Oftalmología	4,6%	-2,3
Turismo	15,8%	-5,5
Textil deportes	16,6%	-2,5
Bici	3,0%	-1,2

El Observatorio Cetelem Mensual



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



 www.elobservatoriocetelem.es

 www.cetelem.es

 [@Obs_Cetelem_ES](https://twitter.com/Obs_Cetelem_ES)