

Nueve de cada diez españoles han comprado por Internet en el último año



Nueve de cada diez españoles de entre 18 y 65 años han comprado por Internet en el último año y de ellos, uno de cada seis compra en la red al menos una vez al mes, según un estudio de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de España (Adicae).

El informe revela que la satisfacción de los usuarios en la compra 'online' obtiene un notable alto, con un 8,2 de nota media. Asimismo, tres de cada cuatro compradores aseguran sentirse «tranquilos y confiados» al adquirir un producto o servicio por Internet.

Respecto a dónde comprar, la mayoría de los encuestados afirma que no tiene preferencia entre un 'marketplace' concreto o una tienda de marca, y creen que los aspectos más importantes en la compra 'online' son el precio, el producto ofrecido o las condiciones de entrega. El 'marketplace' que lidera el comercio

electrónico es Amazon, seguido por AliExpress.

En cuanto al método de pago, la tarjeta de crédito (o débito) y Paypal son los medios más conocidos para pagar en tiendas 'online', con un 93,4% y un 77,1%, respectivamente. Los usuarios alegan que usan estas formas de pago por «seguridad y confianza». Al mismo tiempo, el 64,2% preferiría no tener que dar datos personales, aunque lo acaba haciendo.

Por otra parte, tres de cada diez compradores han encontrado alguna incidencia en sus compras durante el 2019. Los más comunes fueron problemas con la entrega y el transporte. El informe destaca que una de cada tres incidencias no se resuelve adecuadamente y que, en estos casos, hay un 40% de consumidores que no reclama porque no sabe dónde dirigirse.

Los usuarios reclaman que las empresas mejoren sus políticas de devolución y reembolso, así como un mejor mecanismo de seguimiento de los envíos.