

# DHL ONLINE SHOPPER REPORT 2023

ENCUESTAMOS A COMPRADORES DE 10 PAÍSES EUROPEOS Y ESTOS SON LOS DATOS ESPECÍFICOS DE CADA UNO DE ELLOS.

## FOCO EN EL MERCADO FRANCÉS

Los compradores franceses dicen encontrar casi todos los productos que desean en su país, pero también les gusta comprar en el extranjero en busca de precios más bajos. Utilizan su tarjeta de débito o crédito como medio de pago más habitualmente que en otros países europeos.

### Temas encuestados

- Hábitos de compras transfronterizas
- Cuánto gastan
- Entregas y devoluciones
- Preferencias de pago
- Sostenibilidad

# 50%

REALIZA COMPRAS  
TRANSFRONTERIZAS

### Qué artículos adquieren en sus compras transfronterizas:

# 64%

ROPA Y  
CALZADO



# 29%

ELECTRÓNICA



# 22%

DEPORTE, OCIO Y  
HOBBIES



### Top 3 países dónde compran:

1. China



# 48%

2. EEUU



# 21%

3. Alemania



# 19%

### Razones por las que realizan compras transfronterizas:

1. Precios más bajos en otros países – **50%**
2. Más oferta de productos – **29%**
3. Productos o marcas no disponibles en su país – **28%**

### Razones por las que no realizan compras transfronterizas:

# 45%

 MIEDO AL FRAUDE

# 43%

 PUEDEN ENCONTRAR TODO LO QUE NECESITAN EN SU PAÍS

### Que animaría a los franceses a comprar más:

# 48%

 DEVOLUCIONES SENCILLAS Y GRATUITAS

# 43%

 PRECIOS EN SU MONEDA

### CUÁNTO GASTAN

- 6% gasta más de 250€ al mes
- 65% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 29% gasta menos de 30€ al mes

# 16%

GASTÓ MÁS DE  
100€ EN SU ÚLTIMA  
COMPRA



## ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

### Opciones de entrega

Las opciones de entrega y conocer quién entregará sus productos es importante para muchos compradores franceses. El 70% afirma que desea conocer esta información antes de realizar una compra.

**84%**

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO COMPRA EN SU PROPIO PAÍS

**78%**

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

### Modalidad de entrega

La entrega a domicilio está perdiendo popularidad entre los franceses, quienes muestran una creciente preferencia por las entregas en servicepoint.

**63%**

PREFIERE QUE SUS COMPRAS SEAN ENTREGADAS A DOMICILIO

**20%**

PREFIERE ENTREGAS EN SERVICEPOINT



**61%\***

ABANDONARÍA LA COMPRA SI NO ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA

**42%**

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

## MÉTODOS PREFERIDOS DE PAGO

- Tarjeta de crédito o débito – **58%**
- Pago digital – **24%**
- Pago contra reembolso – **7%**



La mayoría de los compradores franceses prefieren pagar sus compras online con su tarjeta de crédito o débito, lo que les sitúa por encima del promedio europeo.

*“Estos informes ofrecen una gran perspectiva sobre cómo el mundo, y en particular los europeos, compran online. Para los minoristas franceses que desean enviar online internacionalmente, la buena noticia es que Francia está entre los tres principales países a los que los europeos compran con regularidad. Hay enormes oportunidades esperándote para vender a compradores en el Reino Unido, los Países Bajos, España, Italia, Alemania, Polonia y Austria. Cuando envías con DHL, estás utilizando un proveedor de entregas que los europeos conocen y en el que confían.”*

**Emmanuelle Vialle**

Presidenta, Directora General  
DHL eCommerce Francia



## SOSTENIBILIDAD

**72%**

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA ONLINE

**43%**

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

**43%**

PAGARÍA MÁS POR UN EMBALAJE MÁS SOSTENIBLE

**LEE O DESCARGA**  
**THE 2023 ONLINE SHOPPER SURVEYS**

[dhl.com/online-shopper-survey-2023](https://dhl.com/online-shopper-survey-2023)



Nuestra encuesta se realizó en la primera mitad de 2023, con 5,000 encuestados en 10 países. Se pidió a los participantes que completaran una encuesta online que examinaba sus actitudes hacia las compras transfronterizas, así como sus preferencias generales de compras online.

Para las preguntas de opción múltiple, los porcentajes no suman el 100%.

\*Aquellos que respondieron “bastante” y “muy frecuentemente”.