

# THE 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 ALEMÁN

Los compradores alemanes apuestan por el comercio electrónico sostenible, por encima del promedio europeo, mostrando disposición a pagar extra por entregas y envases ecológicos. También prefieren las entregas en lockers para seguir contribuyendo al medio ambiente.

### Temas encuestados

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

**41%**

REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

### Qué artículos compran cuando realizan compras transfronterizas:

**58%**

ROPA Y CALZADO



**25%**

DEPORTE, OCIO Y HOBBIES



**19%**

COMIDA Y BEBIDA



### Top 3 países a los que compran los alemanes:

1. China



42%

2. EEUU



31%

3. UK



19%

### Razones por las que realizan compras transfronterizas:

1. Precios más bajos que en otros países – **43%**
2. Buena experiencia previa – **37%**
3. Producto o marca no disponible en su país – **32%**

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

**61%** MIEDO AL FRAUDE

**57%** IMPUESTOS

### Qué animaría a los alemanes a realizar más compras transfronterizas:

**51%** INFORMACIÓN CLARA SOBRE IMPUESTOS Y ADUANAS

**48%** DEVOLUCIONES SENCILLAS Y GRATUITAS

**42%** PRECIOS EN SU MONEDA



### CUÁNTO GASTAN

- 7% 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 son importantes para los compradores en Alemania, el 62% afirma que es importante saber quién será el proveedor de entrega antes de confirmar una compra.

**81%**

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA AL COMPRAR EN SU PROPIO PAÍS

**75%**

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

### Métodos de entrega

La entrega a domicilio sigue siendo la opción preferida en Alemania, aunque existe una creciente preferencia por la entrega en vecino o en un lugar seguro.

**76%**

PREFIERE QUE SUS COMPRAS SEAN ENTREGADAS A DOMICILIO

**14%**

PREFIERE ENTREGAS EN VECINO O EN UN LUGAR SEGURO

**8%**

PREFIERE ENTREGAS EN LOCKERS

**55%\***

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



**43%**

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

## MÉTODOS DE PAGO PREFERIDOS

- Pago digital – **39%**
- Factura – **25%**
- Compra ahora y paga después – **12%**

La mayoría de los compradores alemanes prefieren pagar sus compras online utilizando el pago digital, aunque una cuarta parte dice que prefiere recibir una factura.

*“Hay enormes oportunidades esperando a los negocios de comercio electrónico para asegurar ventas en todo el mundo, no solo a nivel nacional. Para los minoristas electrónicos que buscan dar el salto al envío transfronterizo, es importante satisfacer las necesidades de los clientes en el país al que deseas enviar. No hay una solución única para todos. La información de este informe pueden convertir una visita en una compra.”*

**Pablo Ciano**

CEO  
DHL eCommerce



## SOSTENIBILIDAD

**62%**

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA

**26%**

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA MÁS SOSTENIBLE

**23%**

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”.