

# 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 DE LOS PAÍSES BAJOS

Los compradores de los Países Bajos encuentran la mayor parte de lo que desean comprar en su país. Normalmente realizan compras transfronterizas en busca de precios más bajos, y el precio de las devoluciones no suele ser un problema, ya que solo el 37% pide devoluciones gratuitas.

### Temas encuestados

- Hábitos de compra transfronteriza
- Cuánto gastan los compradores
- Entregas y devoluciones
- Preferencias de pago
- Sostenibilidad

**55%**

REALIZA COMPRAS  
TRANSFRONTERIZAS

### Qué artículos adquieren cuando realizan compras transfronterizas:

**55%**

ROPA Y  
CALZADO



**32%**

DEPORTE OCIO Y  
HOBBIES



**21%**

COSMÉTICA



### Top 3 países a los que compran:

1. China



49%

2. Alemania



32%

3. EEUU



19%

### Razones por las que realizan compras transfronterizas:

1. Precios más bajos en otros países – **57%**
2. Productos o marcas no disponibles en su país – **34%**
3. Más oferta de productos – **30%**

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

### Qué animaría a los compradores de los Países Bajos a realizar compras transfronterizas:



**45%** PUEDEN ENCONTRAR  
TODO LO QUE  
NECESITAN EN SU PAÍS

**38%** TRÁNSITOS LARGOS

**51%** DEVOLUCIONES  
SIMPLES Y  
GRATUITAS

**41%** INSTRUCCIONES CLARAS  
SOBRE ADUANAS E  
IMPUESTOS



### CUÁNTO GASTAN LOS COMPRADORES DE LOS PAÍSES BAJOS

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

**15%**  
GASTÓ MÁS DE  
**100€** EN SU ÚLTIMA  
COMPRA

## ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

### Opciones de entrega

Las opciones de entrega son importantes para los compradores en los Países Bajos y, en comparación con el año pasado, muestran un nivel de satisfacción menor.

Satisfacción con las opciones de compra cuando compran en su país...

94%

2022

vs

81%

2023

73%

ESTÁ SATISFECHO CON LAS OPCIONES DE ENTREGA CUANDO REALIZA COMPRAS TRANSFRONTERIZAS

### Modalidades de entrega

Los compradores de los Países Bajos no valoran tanto la entrega a domicilio en comparación con otros mercados europeos. Existe una tendencia creciente hacia las entregas en lockers y puntos de servicio

26%

PREFIERE ALTERNATIVAS DE ENTREGA A DOMICILIO

12%

PREFIERE ENTREGAS EN VECINO

9%

PREFIERE ENTREGAS EN SERVICEPOINT

5%

PREFIERE ENTREGAS EN LOCKERS

62%\*

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



52%

DICE QUE SOLO COMPRA EN TIENDAS CON DEVOLUCIONES GRATUITAS

## MÉTODOS DE PAGO PREFERIDOS

- Tarjeta de crédito o débito– 30%
- Pago digital– 24%
- Compra ahora y paga después– 17%

Los compradores en los Países Bajos prefieren pagar sus compras online con tarjeta de débito o crédito, aunque el pago digital es una opción que le sigue de cerca. Las compras “compra ahora, paga después” también contribuyen a que a los compradores de los Países Bajos sigan realizando compras online.

“Existen enormes oportunidades esperando a las empresas de comercio electrónico para asegurar ventas en todo el mundo, no solo a nivel nacional. Para los minoristas que desean dar el salto al envío online transfronterizo, es importante satisfacer las necesidades de los clientes en el país al que desean enviar. No es un enfoque único para todos. Los conocimientos en este informe pueden convertir a un visitante en un comprador.

Pablo Ciano  
CEO

DHL eCommerce



## SOSTENIBILIDAD

50%

DICE QUE LA SOSTENIBILIDAD ES IMPORTANTE CUANDO COMPRA ONLINE

45%

PAGARÍA MÁS POR UN EMBALAJE MÁS SOSTENIBLE

43%

PAGARÍA MÁS POR UNA ENTREGA 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”.