

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 ESPAÑOL

Los españoles son entusiastas compradores online. Más de la mitad realizan compras transfronterizas cada mes y usan su tarjeta de crédito o débito para pagar más que la media europea. Están contentos con las opciones de entrega— lo que es bueno ya que más del 60% abandonaría el carrito de compra si no se les ofrece la opción de envío que desean.

Temas de la encuesta

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

61%

REALIZA COMPRAS
TRANFRONTERIZAS

Esto es lo que compran online los españoles en otros países:

57%

ROPA Y
CALZADO



38%

ELECTRÓNICA



22%

DEPORTES, OCIO Y
HOBBIES



Top 3 países donde los españoles compran:

1. China



56%

2. EEUU



21%

3. UK



18%

Razones por las que compran en otros países:

1. Precios más bajos— **55%**
2. El producto o marca no está disponible en su país— **32%**
3. Oferta más amplia de productos — **26%**

Razones por las que los españoles no hacen compras transfronterizas:



45% MIEDO AL
FRAUDE

40% LARGOS TIEMPOS
DE TRÁNSITO

34% OTROS CARGOS Y
ADUANAS

Que animaría a los españoles a realizar más compras transfronterizas:

55% DEVOLUCIONES
SENCILLAS Y
GRATUITAS

45% INSTRUCCIONES CLARAS SOBRE
ADUANAS Y OTROS CARGOS

41% PRECIOS EN SU PROPIA
MONEDA

CUÁNTO GASTAN LOS COMPRADORES ESPAÑOLES

- 7% gasta más de 250€ al mes
- 58% gasta entre 50€ y 250€ al mes
- 35% gasta menos de 50€ al mes

12%
GASTÓ MÁS
DE **100€** EN SU
ÚLTIMA COMPRA



ENTREGAS Y DEVOLUCIONES

Opciones de entrega

Los compradores españoles son los más satisfechos en Europa con sus opciones de entrega, especialmente en lo que respecta a las entregas nacionales.

90%

ESTÁ SATISFECHO
CON LAS OPCIONES
DE ENTREGA CUANDO
COMPRAN EN SU PAÍS

84%

ESTÁ SATISFECHO
CON LAS OPCIONES
DE ENTREGA CUANDO
REALIZAN COMPRAS
TRANSFRONTERIZAS

Modalidades de entrega

Los compradores españoles siguen prefiriendo que sus productos sean entregados en su domicilio o dejados en un vecino cuando no están en casa. Sin embargo, los lockers y las tiendas están ganando popularidad.

74%

PREFIERE ENTREGAS
EN DOMICILIO

12%

PREFIERE ENTREGAS
EN VECINO

7%

PREFIERE
ENTREGAS EN
SERVICEPOINT



61%*
ABANDONARÍA
LA COMPRA
SI NO ESTÁ
SATISFECHO CON
LAS OPCIONES DE
ENTREGA

52%
DICE QUE SOLO
COMPRA EN
TIENDAS CON
DEVOLUCIONES
GRATUITAS

MÉTODOS PREFERIDOS DE PAGO

- Tarjeta de crédito y débito – **50%**
- Pago digital – **33%**
- Contra reembolso – **7%**



Los compradores españoles prefieren pagar con tarjeta de crédito o débito en mayor medida que el promedio europeo. Las transacciones digitales también son muy populares en España.

“Los compradores españoles están muy satisfechos con las opciones de entrega disponibles al comprar online, tanto para sus compras nacionales como internacionales. Y aunque la entrega en el domicilio sigue siendo el método preferido, hay una creciente adopción de otras opciones como los PUDOs (Punto de Recogida) o casilleros. Hemos visto un crecimiento exponencial en nuestro volumen internacional en los últimos años, en particular hacia Alemania, Francia e Italia. Para los minoristas que estén considerando dar el paso hacia el envío online transfronterizo, estos informes y guías por país ofrecen información valiosa sobre cómo compran y sobre cómo se comportan los compradores en cada país. Léelos si quieres tener éxito.”

Daniel Pastrana Piña
Director of eCommerce and
International Products
DHL eCommerce Iberia



SOSTENIBILIDAD

69%

DICE QUE LA
SOSTENIBILIDAD ES
IMPORTANTE CUANDO
COMPRA ONLINE

43%

PAGARÍA MÁS ALGUNAS
VECES POR UN EMBALAJE
MÁS SOSTENIBLE

40%

PAGARÍA ALGUNAS
VECES MÁS POR
UNA ENTREGA MÁS
SOSTENIBLE

LEE O DESCARGA
THE 2023 ONLINE SHOPPER SURVEYS

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 en línea que examinaba sus actitudes hacia las compras transfronterizas, así como sus preferencias generales de compras en línea.

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

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