

LOS ESPAÑOLES GASTARÁN 29.376 MILLONES DE EUROS EN COMPRAS ONLINE ESTE AÑO, UN 19,2% MÁS QUE EN 2016

Los españoles gastarán 1.231,3 euros en compras por Internet este año, el 4,6% de su sueldo anual, de los cuales 307,8 euros serán destinados a las compras navideñas

- España es uno de los países europeos en los que más crecerá el gasto por Internet en 2017, que alcanzará los 29.376 millones¹ de euros, un 19,2%² más que en 2016, cuando los españoles gastaron 24.645 millones de euros en compras online³
- Cada internauta español gastará, de media, 1.231,3 euros⁴ en compras online a lo largo de 2017, el 4,6% del salario medio anual
- Los españoles gastarán este año 204 euros más de media que en 2016, cuando el valor de sus compras online a lo largo del año se situó en 1.027 euros³
- El 25%⁵ de los 1.231,3 euros que gastará este año cada español será destinado a realizar compras navideñas, periodo en el que cada uno gastará una media de 307,8 euros
- Con motivo del aumento de las compras online en la época navideña, Kelisto.es ofrece una serie de consejos para garantizar a los consumidores una experiencia online segura

Madrid, 28 de noviembre de 2017. Los españoles gastarán este año 29.376 millones¹ de euros en compras online, según señala un análisis realizado por Kelisto.es (www.kelisto.es), la web del ahorro. Esta cifra supone un aumento del gasto por Internet del 19,2%² con respecto al ejercicio anterior, en el que los internautas españoles desembolsaron 24.645 millones³ de euros en compras realizadas a través de la Red.

“La tendencia es clara: a igualdad de precio y condiciones, preferimos comprar a través de Internet. Cada vez se compra menos en tiendas físicas y crece considerablemente el comercio online, que a los consumidores les resulta más cómodo y seguro. Este cambio de comportamiento se explica por la fuerte inversión realizada por muchas marcas en los últimos meses para mejorar la experiencia de compra online y explica que los españoles que compran a través de la red lo hagan cada vez con más frecuencia y por importes más elevados.

“Además, cada vez más personas vencen sus miedos iniciales y se lanzan a la compra online. El incremento de la confianza en la seguridad del comercio electrónico y el aumento de las compras en movilidad explican que durante este ejercicio se alcancen los 29.376 millones de euros gastados a través de Internet en España. Más de la mitad de los consumidores habrá realizado al menos una compra con su smartphone o tableta durante 2017, año en el que las compras a través de estos dispositivos superará el 15%”, señala Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es.

El crecimiento que registrará el comercio online en España en 2017 es el más alto de los registrados en los 11 países europeos que se han tenido en cuenta para realizar la comparación (España, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, Holanda, Suecia, Bélgica, Suiza, Austria y Polonia), en los que, de media, el aumento de las ventas online será del 14,2% durante el presente año (tres puntos porcentuales menos que el año pasado). Tras España, Polonia (17,2%) y Holanda (17%) serán los mercados en los que más crezcan las ventas a través de Internet este año.

Cada internauta español destinará, de media, 1.231,3 euros⁴ a compras online a lo largo de 2017. Es decir, que, si se tiene en cuenta el salario medio anual del país, que se sitúa en 26.710 euros⁶ al año, se puede estimar que los españoles destinarán el 4,6% de su sueldo anual a realizar compras por Internet. Cada internauta español dedicará 204 euros más en 2017 a realizar compras online en comparación con el importe destinado el año anterior, cuando el valor de las compras online se situó en 1.027 euros³ por Internauta.

Así crecen las ventas online en distintos países europeos

Páís	Ventas online 2016 (miles de millones de €)	Ventas online 2017 (miles de millones de €)	Crecimiento Porcentajes
 España	24,64	29,37	19,2%
 Polonia	5,91	7,07	17,2%
 Holanda	8,02	9,58	17%
 Alemania	61,21	72,69	16,4%
 Italia	8,6	10,11	15,2%
 Suecia	5,62	6,57	14,5%
 Francia	41,78	48,51	13,8%
 Austria	5,35	6,23	13,4%
 Bélgica	5,41	6,29	13,2%
 Reino Unido	69,64	77,63	11,5%
 Suiza	6,48	7,35	10,3%
MEDIA EUROPA	22,06	25,5	25,5%

Cada internauta español gastará 307,8 euros online esta Navidad

De los 1.231,3 euros que gastará en Internet este año cada internauta español, el 25%⁵ (307,8 euros) lo invertirá en realizar compras con motivo de la Navidad. Durante las navidades de 2017 los españoles gastarán 604,6 euros⁷ de media sumando compras online y compras en comercios físicos. El 39,3% del gasto total se destinará a regalos (237,78 euros), un 30,41% a comida (183,86 euros), un 18,13% a viajes (109,61 euros) y un 12,13% a ocio (73,37 euros).

“Ocio y complementos son las dos categorías de producto que tradicionalmente más adquieren los consumidores a través de Internet, mientras que la llegada a España del supermercado de Amazon, el próximo relanzamiento de la web de Mercadona y la renovación del canal online de muchas cadenas de distribución ha motivado un crecimiento importante de las compras de comida por Internet. Esto supone que, por primera vez en la historia, se prevea que el gasto online supere el 25% del gasto total esta Navidad”, señala Moreno.

Para garantizar una experiencia segura durante la adquisición de productos a través de Internet, tanto en Navidad como en el resto del año, Kelisto.es (www.kelisto.es), la web del ahorro, ha elaborado una guía de consejos para que los consumidores conozcan todos sus derechos.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR ONLINE AL REALIZAR COMPRAS PARA NAVIDAD

1.- Identificación del vendedor

Las empresas de comercio electrónico que operan en España tienen la obligación legal de publicar en su página web los datos referentes a su denominación social, NIF, dirección postal y datos de contacto. Sin embargo, en plataformas como eBay o similares, donde las transacciones se realizan entre particulares, **es importante mirar las calificaciones del vendedor y las opiniones de otros usuarios**. Conocer su reputación proporciona cierta garantía de cómo se efectuará el proceso de compra. En caso de duda, lo mejor es comunicarse con el vendedor a través de sus datos de contacto.

2.- Transacción segura

Cuando compres a través de Internet, debes tomar las mismas precauciones de seguridad que cuando haces transacciones bancarias, es decir, usa conexiones seguras y ten un software de seguridad o antivirus instalado en el dispositivo desde el que efectúas la compra.

Antes de introducir datos bancarios en cualquier web es necesario verificar que cuenta con un certificado reconocido de seguridad. En la barra superior del navegador, donde se coloca la URL de la página web, el “http://” se debe transformar en <https://> si tus datos están siendo cifrados y, por tanto, se encuentran protegidos.

3.- Formas de pago

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prohíbe que nos cobren cargos adicionales por el uso de un método de pago específico. La tienda online debe dar la opción de **pagar de la forma que más nos convenga** (con tarjeta de crédito o débito, por transferencia bancaria, PayPal...) **sin que esto implique un coste extra.**

Nunca se deben compartir datos bancarios a través de correos electrónicos con la tienda online, ni suministrar el PIN o clave de seguridad, aunque sí es frecuente que se solicite el número de seguridad de la tarjeta (CVV), que se encuentra al dorso de la misma.

Se debe guardar toda la documentación relacionada con la transacción: confirmación del pedido, comprobante de la transferencia o pago y los acuerdos de envío (plazos, costes, garantías), ya que podría ser necesaria a la hora de hacer una reclamación.

4.- Plazos y condiciones de entrega

Las condiciones de entrega deben especificarse durante el proceso de compra. Si no se hiciera, **el usuario debe saber que el plazo máximo de entrega de un producto comprado a través de Internet es de 30 días.** Si el vendedor no puede cumplir con el periodo prometido, tiene la obligación de notificárselo y él podrá decidir si sigue adelante con la operación o si desiste sin coste adicional. En este caso, el vendedor está obligado a devolver de manera inmediata el dinero. La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece que, en caso de retraso injustificado, el usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

5.- Devoluciones y desistimiento

El 14,8% de los españoles que compró en Internet en el año 2016 sufrió alguna incidencia y el 16,6% devolvió al menos algún producto. **La Ley protege su derecho⁸ a desistir de la compra en el plazo de los 14 días siguientes a la recepción del producto o a la contratación de un servicio sin tener** que dar ninguna justificación.

Si la información sobre desistimiento no está disponible en la web, o no se ha comunicado al hacer la compra, el plazo para desistir se amplía hasta 12 meses sin que implique penalización o gastos adicionales. Si no se indicaba claramente que en caso de devolución los gastos de envío corren por parte del comprador, el vendedor tendrá que hacerse cargo de los mismos.

6.- Garantías

Cuando compramos a través de Internet, los productos o bienes adquiridos **están protegidos por las mismas garantías** que si hubiesen sido comprados en una tienda o comercio físico.

Al recibir un producto, debemos comprobar el estado en que llega el paquete. Si estuviese dañado o golpeado, puedes devolverlo indicando el motivo o firmar el acuse de recibo del mensajero dejando constancia escrita de que presenta daños exteriores visibles.

7.- Cómo realizar una reclamación

Si tienes algún problema, el primer paso es tratar de resolverlo a través del servicio de atención al cliente del vendedor. Si no se llega a una solución, puedes llevar el caso a las instancias encargadas de mediar por tus derechos como la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Si has sido víctima de un delito en Internet debes hacer la denuncia en una Comisaría de Policía. Además, la Guardia Civil cuenta con el "Grupo de Delitos Telemáticos" dedicado a perseguir cualquier tipo de fraude a través de la Red, y puedes hacer tu denuncia vía online.

8.- Desconfía de los chollos excesivos

Ante los precios ridículamente atractivos lo mejor es desconfiar: puede tratarse de un error o de un fraude. Ante esto, lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de un estafador. Si la oferta es de un comercio reconocido, lo más probable es que se trate de un error. Aunque pagues, si no has recibido el producto comprado, el comerciante podría intentar paralizar el proceso de compra-venta explicando que ha sido un malentendido. En este caso, tendrías la opción de demandarle ante las instancias de consumo y exponer tu caso a la espera del veredicto de la autoridad competente.

Vístanos en <http://www.kelisto.es>

[Kelisto.es](http://www.kelisto.es) es una compañía independiente de cualquier compañía de seguros o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde [Kelisto.es](http://www.kelisto.es) son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.

[Kelisto.es](http://www.kelisto.es) no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.

Para más Información:

Kelisto.es	Cohn & Wolfe
91 368 50 15 / 661 870 126 rrpp@kelisto.es Manuel Moreno, Redactor Jefe Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones	91 531 42 67 / 636 43 83 36 kelisto@cohnwolfe.com Maria Fernanda Ferrari Marta Velasco



Fuentes:

1 La cifra ha sido obtenida por Kelisto.es al aplicar a la previsión de ventas online para 2016, que tomaba como referencia las ventas a través de comercio electrónico en 2015, proporcionado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), la previsión de crecimiento del comercio electrónico en España para 2017 realizada por el Centre for Retail Research de Reino Unido.

2 Previsión de crecimiento del comercio electrónico en España realizada por el Centre for Retail Research de Reino Unido.
<http://www.retailresearch.org/onlineretailing.php>

3 Según la previsión realizada por Kelisto.es en cuanto al gasto en compras online que realizaron los españoles en 2017, teniendo en cuenta los datos del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), Noviembre de 2016

4. La cifra se obtiene al aplicar el 19,2% de previsión de crecimiento al gasto medio en compras online realizado por cada internauta español en 2016, que se sitúa en 1.027 euros anuales, según datos de Kelisto.es, del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), Noviembre de 2016

5 Según el "Estudio de consumo navideño 2017" realizado por Deloitte. Noviembre de 2017.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/bienes-consumo-distribucion-hosteleria/Estudio-Consumo-Navideno-2017.pdf>

6. Importe recogido por Datos Macro <http://www.datosmacro.com/mercado-laboral/salario-medio/espana>

7. Estudio realizado por Kelisto.es, Noviembre 2017. <https://www.kelisto.es/prestamos/reportajes/casi-4-millones-de-espanoles-financiaran-sus-compras-de-navidad-5323>

8. Artículo de análisis realizado por Kelisto.es <https://www.kelisto.es/noticias/general/todo-lo-que-debes-saber-para-anular-un-contrato-online-o-telefonico-3746>

Sobre Kelisto.es

Kelisto.es (<http://www.kelisto.es>) es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periódicas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

[Kelisto.es](http://www.kelisto.es) se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

[Kelisto.es](http://www.kelisto.es) cuenta con un equipo de más de 30 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.