

LOS ESPAÑOLES GASTARÁN 24.645 MILLONES DE EUROS EN COMPRAS ONLINE ESTE AÑO, UN 18,8% MÁS QUE EN 2015

Cada español gastará 1.207 euros de media en compras por Internet este año, casi el 5% de su sueldo anual, de los cuales 277,61 euros serán destinados a las compras navideñas

- España es uno de los países europeos en los que más crecerá el gasto por Internet en 2016 y alcanzará los 24.645 millones¹ de euros, un 18,8%² más que en 2015, cuando los españoles gastaron 20.745 millones de euros en compras online³
- Cada internauta español habrá gastado, de media, 1.207 euros⁴ en compras online al finalizar 2016, el 4,59% del salario medio anual
- Los españoles gastarán este año 191 euros más de media que en 2015, cuando el valor de sus compras online a lo largo del año se situó en 1.016 euros³
- El 23%⁵ de los 1.207 euros que gastará este año cada español será destinado a realizar compras navideñas, periodo en el que cada uno gastará una media de 277,61 euros
- Con motivo del aumento de las compras online en la época navideña, Kelisto ofrece una serie de consejos para garantizar a los consumidores una experiencia online segura

Madrid, 1 de diciembre de 2016. Los españoles gastarán este año 24.645 millones¹ de euros en compras online, según señala un análisis realizado por Kelisto, la web del ahorro. Esta cifra supone un aumento del gasto por Internet del 18,8%² con respecto al ejercicio anterior, en el que los internautas españoles desembolsaron 20.745 millones³ de euros en compras realizadas a través de la Red.

“Cada vez se compra menos en tiendas físicas y crece considerablemente el comercio a través de Internet. La fuerte inversión de las grandes marcas por mejorar la experiencia de compra online ha generado un cambio importante en el comportamiento de los consumidores. Cada vez son más los españoles que compran a través de la red, con más frecuencia y por importes más elevados.

“Esta tendencia se refuerza por el incremento continuado de personas que 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 superen los 24.645 millones de euros gastados a través de Internet en España. La mitad de los consumidores habrá realizado al menos una compra con su smartphone o tableta durante 2016, año en el que las compras a través de estos dispositivos, que ya suponían el 12,9%⁶ de las ventas en 2015, se incrementará considerablemente”, señala Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.

El crecimiento que registrará el comercio online en España en 2016 es el más alto de los ocho países europeos que se han tenido en cuenta para realizar la comparación (España, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, Holanda, Suecia y Polonia), en los que, de media, el aumento de las ventas online será del 17,03% durante el presente año. Tras España, Alemania (18,3%) y Polonia (17,8%) serán los mercados en los que más crezcan las ventas a través de Internet.

Cada internauta español habrá destinado, de media, 1.207 euros⁴ a compras online al finalizar 2016. Es decir, que, si se tiene en cuenta el salario medio anual del país, que se sitúa en 26.259 euros⁷ al año, se puede estimar que los españoles destinarán el 4,59% de su sueldo anual a realizar compras por Internet. Cada internauta español dedicará 191 euros más en 2016 a realizar compras online en comparación con el importe destinado el año anterior, cuando el valor de las compras online se situó en 1.016 euros³ por Internauta.

CRECIMIENTO DE VENTAS ONLINE EN LOS PRINCIPALES MERCADOS EUROPEOS ⁸			
País	Ventas online 2015 (miles de millones de €)	Ventas online 2016 (miles de millones de €)	Crecimiento (%)
Reino Unido	60,61	69,64	14,9
Alemania	51,74	61,21	18,3
Francia	35,8	41,78	16,7
España	20,74	24,64	18,8
Italia	7,36	8,6	16,9
Holanda	6,89	8,02	16,5
Suecia	4,83	5,62	16,4
Polonia	5,02	5,91	17,8
EUROPA	24,12	28,17	17,03

Fuente: ONTSI y Centre for Retail Research de Reino Unido

Cada internauta español gastará 277,61 euros online esta Navidad

De los 1.207 que gastará en Internet este año cada internauta español, el 23%⁵ (277,61 euros) lo invertirá en realizar compras con motivo de la Navidad. Durante las navidades de 2016 los españoles gastarán 591,6 euros⁹ de media sumando compras online y compras en comercios físicos. El 39,3% del gasto total se destinará a regalos (232,66 euros), un 30,41% a comida (179,9 euros), un 18,13% a viajes (107,25 euros) y un 12,13% a ocio (71,77 euros).

“Ocio y complementos son las dos categorías de producto que tradicionalmente más adquieren los consumidores a través de Internet, mientras que la apertura en España del supermercado de Amazon a finales del año pasado 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 23% 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, 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 compraron en Internet en el año 2015 sufrió alguna incidencia y el 16,6% devolvió al menos algún producto³. **La Ley protege su derecho¹⁰ 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 la 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 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.

Kelisto es una compañía independiente de cualquier compañía de seguros o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto 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 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	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 al aplicar al dato de 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 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.
- 3 Según el Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2015 elaborado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), Noviembre de 2016.

4. La cifra se obtiene al aplicar el 18,8% de previsión de crecimiento al gasto medio en compras online realizado por cada internauta español en 2015, que se sitúa en 1.016 euros anuales, según el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), Noviembre de 2016
- 5 Según el "Estudio de consumo navideño 2016" realizado por Deloitte. Noviembre de 2016.
- 6 Según el "Estudio de consumo navideño 2015" realizado por Deloitte. Noviembre de 2015.
- 7 Importe recogido por Datos Macro
- 8 Previsión de crecimiento del comercio electrónico en ocho países europeos realizada por el Centre for Retail Research de Reino Unido.
9. Estudio realizado por Kelisto en Noviembre 2016.
10. Artículo de análisis realizado por Kelisto.

Sobre Kelisto

Kelisto 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 periodísticas, 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 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 cuenta con un equipo de más de 20 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.