



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DEL SONDEO:
«GRADO DE CONOCIMIENTO SOBRE
EL COMERCIO ELECTRÓNICO»**

Febrero-Marzo 2014



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ÍNDICE

- Introducción.
- Recogida de datos.
- Ítems:
 1. ¿Has comprado alguna vez en Internet?
 2. En caso de haber respondido NO, el motivo es...
 3. ¿Sabes cómo identificar una página web segura?
 4. ¿Cuáles de estos símbolos crees que indican que la página web es segura?
 5. Cuando compras por primera vez en una tienda online...
 6. ¿Qué modalidad de pago te inspira más confianza?
 7. Realizada la compra online, ¿tienes derecho a devolverla?
 8. ¿Has tenido algún problema en tus compras online?
 9. En caso afirmativo, ¿qué problema o problemas has tenido?
 10. ¿Has intentado solucionar tu problema?
- Conclusiones finales.
- Elementos de mejora.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

INTRODUCCIÓN

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, a través de sus Centros de Formación e Información en Consumo y de los Servicios Territoriales ha realizado, durante los meses de **febrero y marzo de 2014**, un sondeo entre las personas usuarias de Kontsumobide, con el objetivo de evaluar el grado de conocimiento de las personas encuestadas sobre **Comercio electrónico**.

Las preguntas han tratado sobre diferentes temas: la seguridad en la web, las garantías y vías de resolución de conflictos de consumo tras la compra de algún producto o la contratación de algún servicio a través de Internet.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

RECOGIDA DE DATOS

El proceso de recogida de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario de 10 ítems. La muestra se ha formado con **362 personas**, mayores de 18 años, usuarias de los tres Centros de formación de Kontsumobide (Bilbao, Donostia/San Sebastián y Vitoria-Gasteiz) y de los tres Servicios Territoriales de Kontsumobide.

18-25 años	→	12 hombres	49 mujeres
26-40 años	→	50 hombres	78 mujeres
41-50 años	→	29 hombres	57 mujeres
51+ años	→	38 hombres	49 mujeres

El periodo de recogida de datos fue febrero-marzo 2014.

A partir de los datos recogidos y analizados se elabora el presente informe.



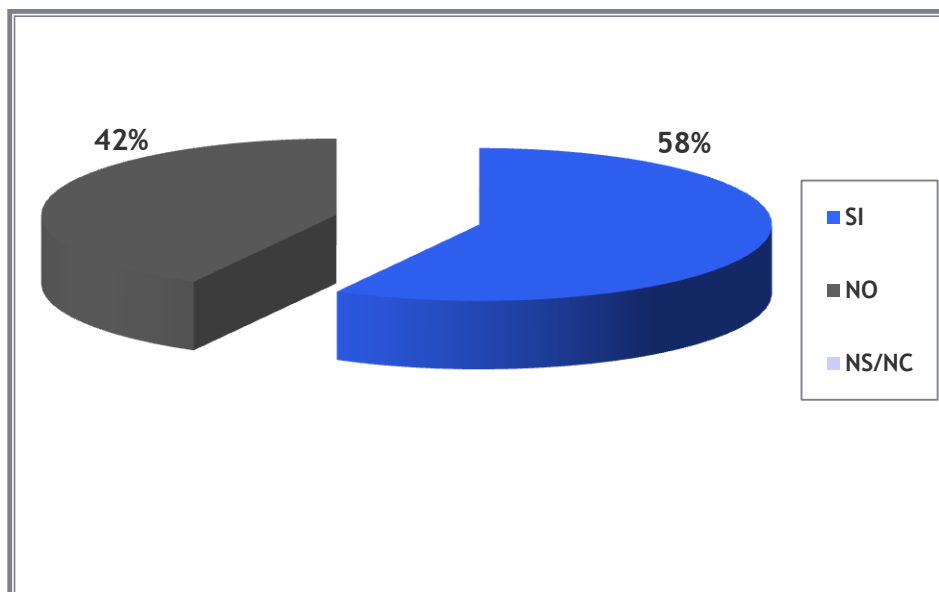
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

1. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

EN GENERAL

El **58%** de las personas encuestadas dice haber comprado alguna vez por Internet.





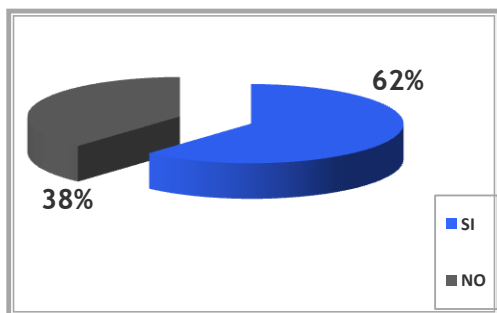
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

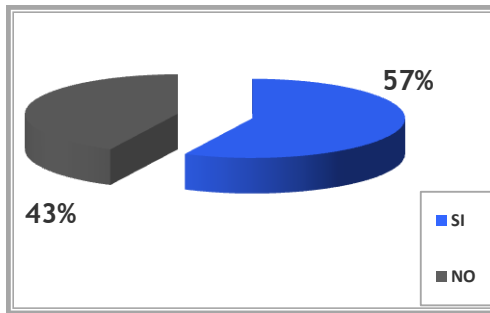
1. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

POR TERRITORIO

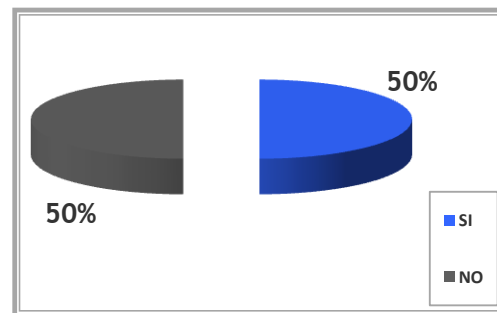
En Álava/Araba dice haber comprado por Internet alguna vez el 62% de las personas encuestadas, en Bizkaia el 57% y en Gipuzkoa el 50%.



ÁLAVA/ARABA



BIZKAIA



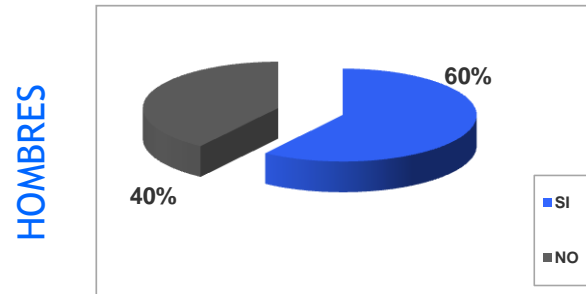
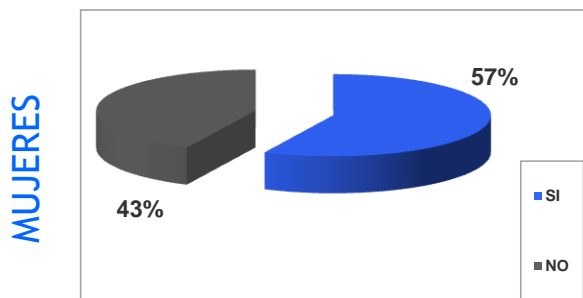
GIPUZKOA



1. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

POR GÉNERO

El 60 % de los hombres encuestados dice haber comprado alguna vez por Internet, así como el 57 % de las mujeres encuestadas.

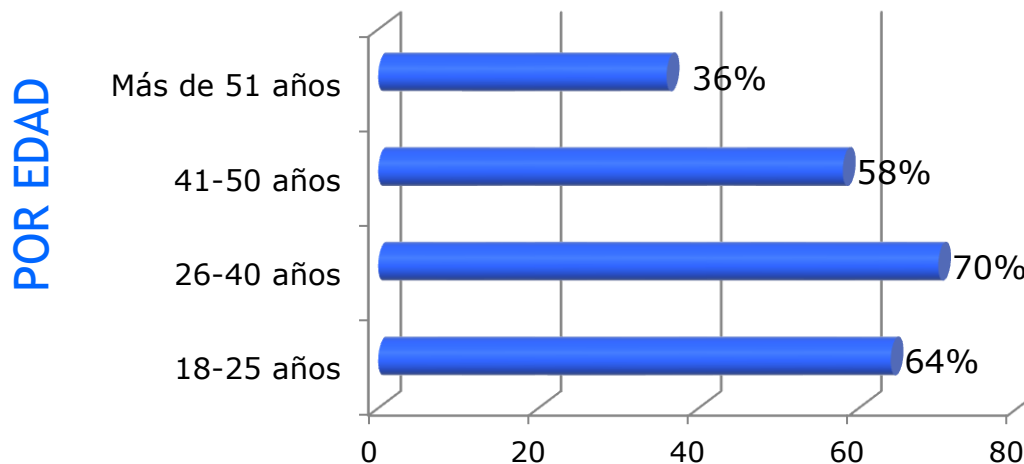




1. ¿Has comprado alguna vez en Internet?

POR EDAD

Las personas **mayores de 51 años** son las que dicen comprar por Internet con **menor frecuencia** (36%), frente a las personas entre 26-40 años (70%), seguidas de las de 18-25 años (64%).

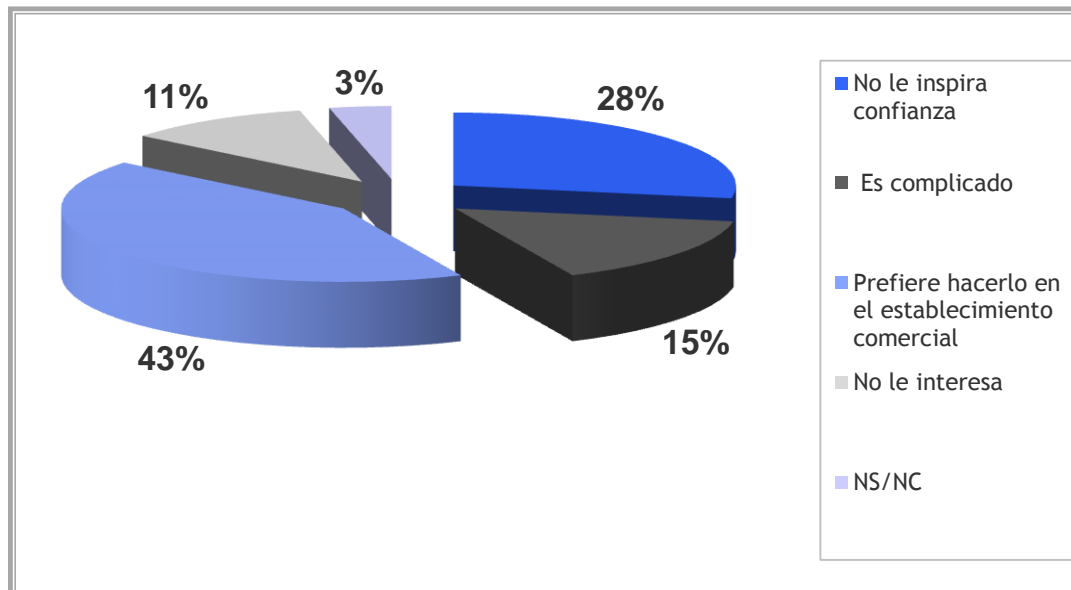




2. En caso de haber respondido NO, el motivo es...:

EN GENERAL

De las personas que dicen no comprar por Internet, el **43 %** no lo hace porque **prefiere comprar en el establecimiento comercial directamente**. Otra razón destacada es la **desconfianza de comprar online (28 %)**.

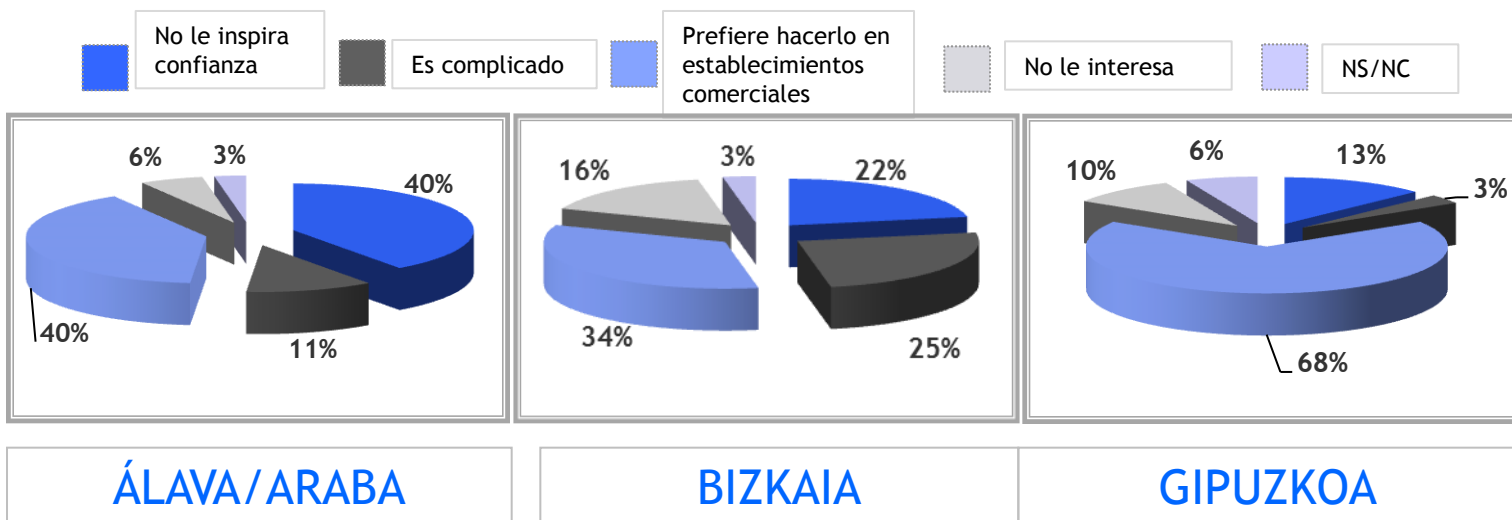




2. En caso de haber respondido NO, el motivo es...:

POR TERRITORIO

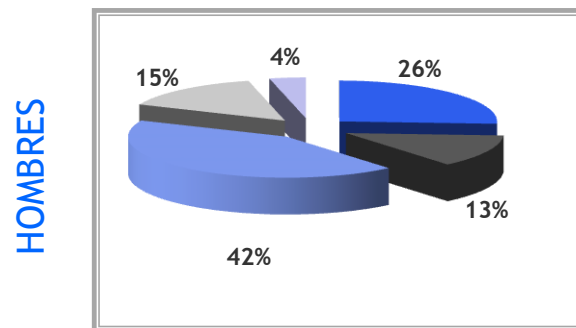
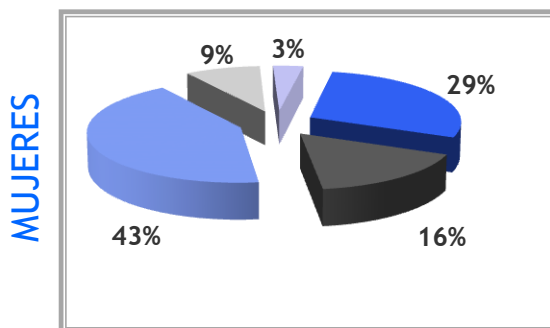
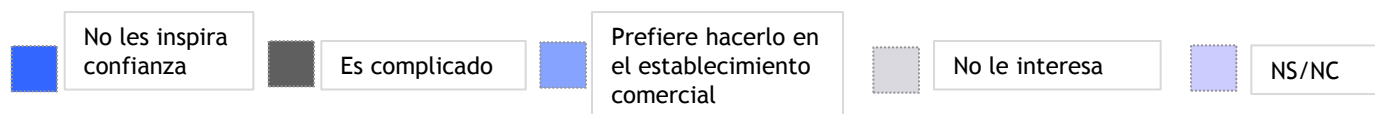
En los tres territorios la principal razón por la que las personas encuestadas dicen no comprar por Internet, es porque **prefieren comprar directamente en los establecimientos comerciales**: 68% en Gipuzkoa, 40% en Álava/Araba y 34% en Bizkaia. Otra razón destacada es la **desconfianza de comprar online**.



2. En caso de haber respondido NO, el motivo es...:

POR GÉNERO

Tanto para las mujeres como para los hombres las 2 razones principales de no querer comprar por Internet son que prefieren comprar directamente en los establecimientos comerciales o que las compras online no les inspiran confianza.



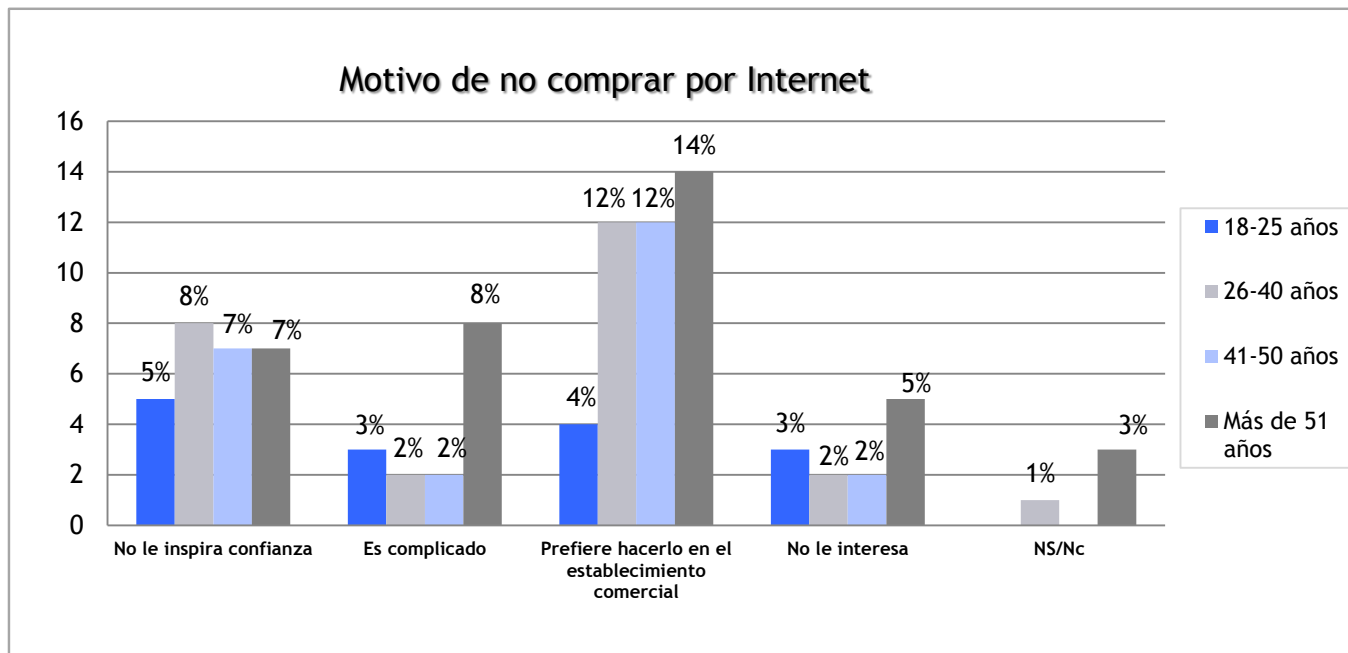


2. En caso de haber respondido NO, el motivo es...:

POR EDAD

Por franjas de edad, la razón principal para no comprar por Internet es que **prefieren hacerlo en los establecimientos comerciales**. Sin embargo, entre las personas encuestadas de **18-25 años** se observa que su principal razón es la **falta de confianza** en las compras online. Las personas mayores de 51 años prefieren comprar en establecimientos comerciales.

POR EDAD





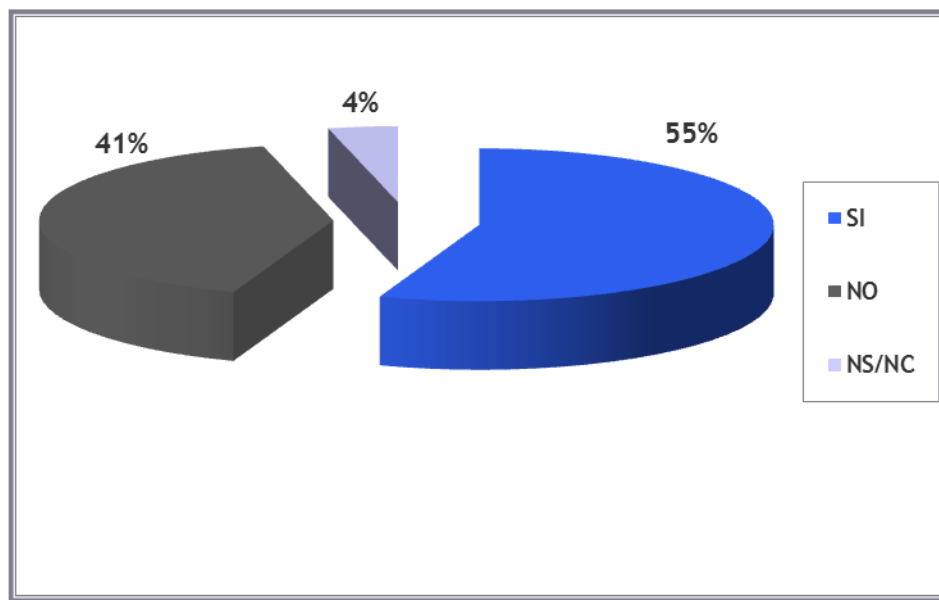
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

3. ¿Sabes cómo identificar una página web segura?

EN GENERAL

Más de la mitad de las personas encuestadas (55%) dice que **sabe identificar una web segura**, mientras que un 41% dice que no lo sabe.





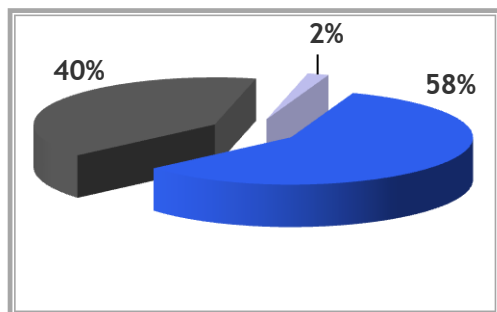
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

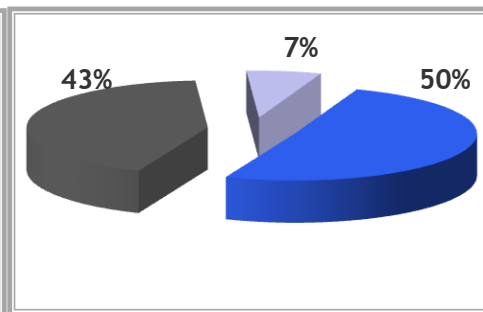
3. ¿Sabes cómo identificar una página web segura?

POR TERRITORIO

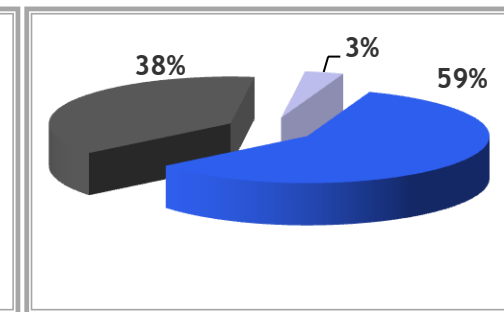
Apenas hay diferencias entre territorios. Saben identificarla el 59 % en Gipuzkoa, el 58 % en Álava/Araba y el 50 % en Bizkaia.



ÁLAVA/ARABA



BIZKAIA



GIPUZKOA



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

3. ¿Sabes cómo identificar una página web segura?

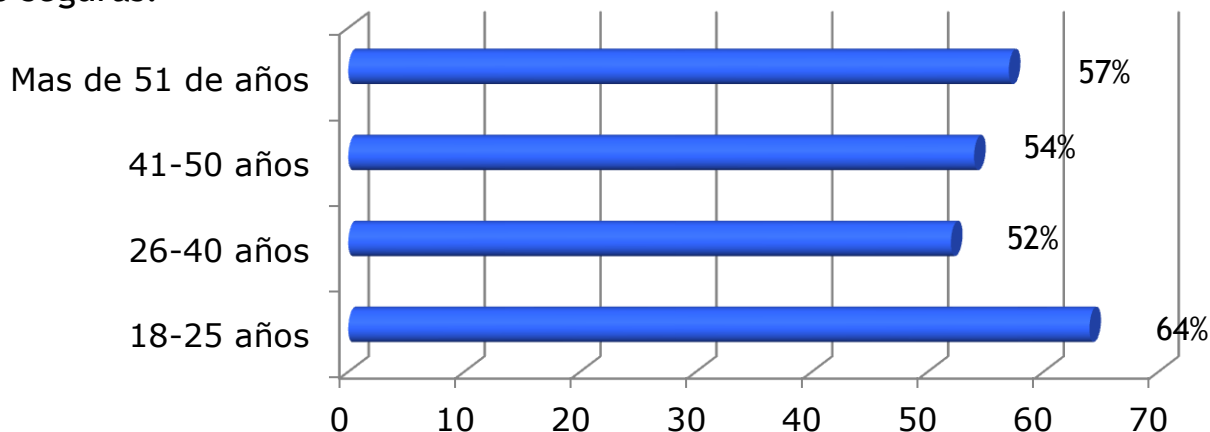
POR GÉNERO

Tanto hombres como mujeres saben identificar una web segura en igual medida.



POR EDAD

Son las personas de 18 a 25 años quienes reconocen en mayor medida cuáles son web seguras.







kontsumoBIDE

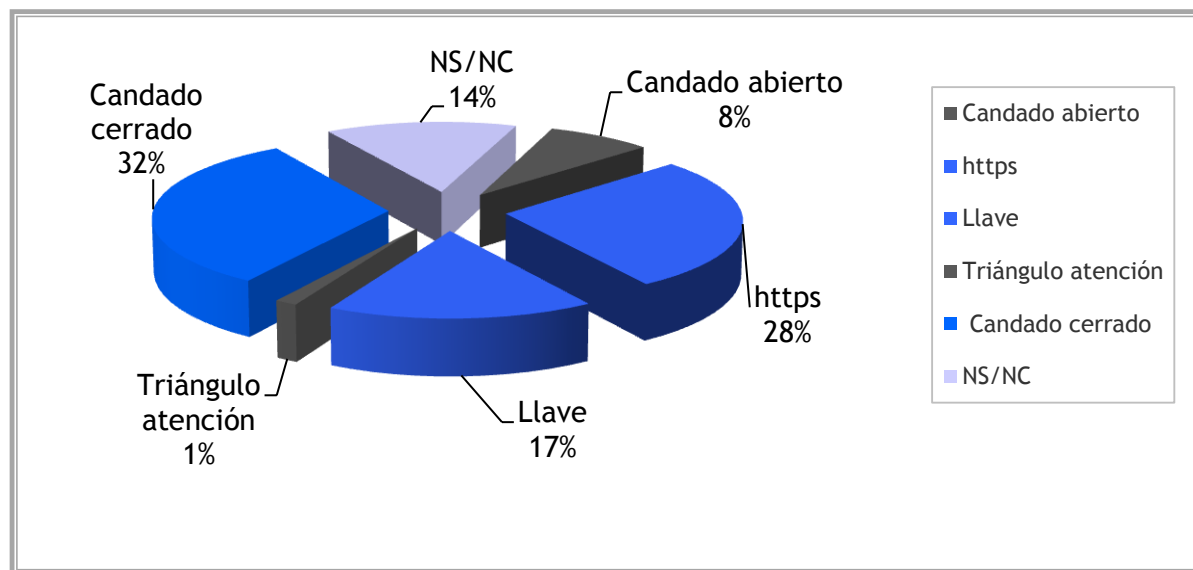
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

4. ¿Cuáles de estos símbolos crees que indican que la página web es segura?



Respuestas correctas: b) <https://> c)  e) 

EN GENERAL

El símbolo mayormente reconocido es el **candado cerrado** (32%), seguido de la dirección web que comienza por **HTTPS://** (28%) y finalmente la **llave** (17%).

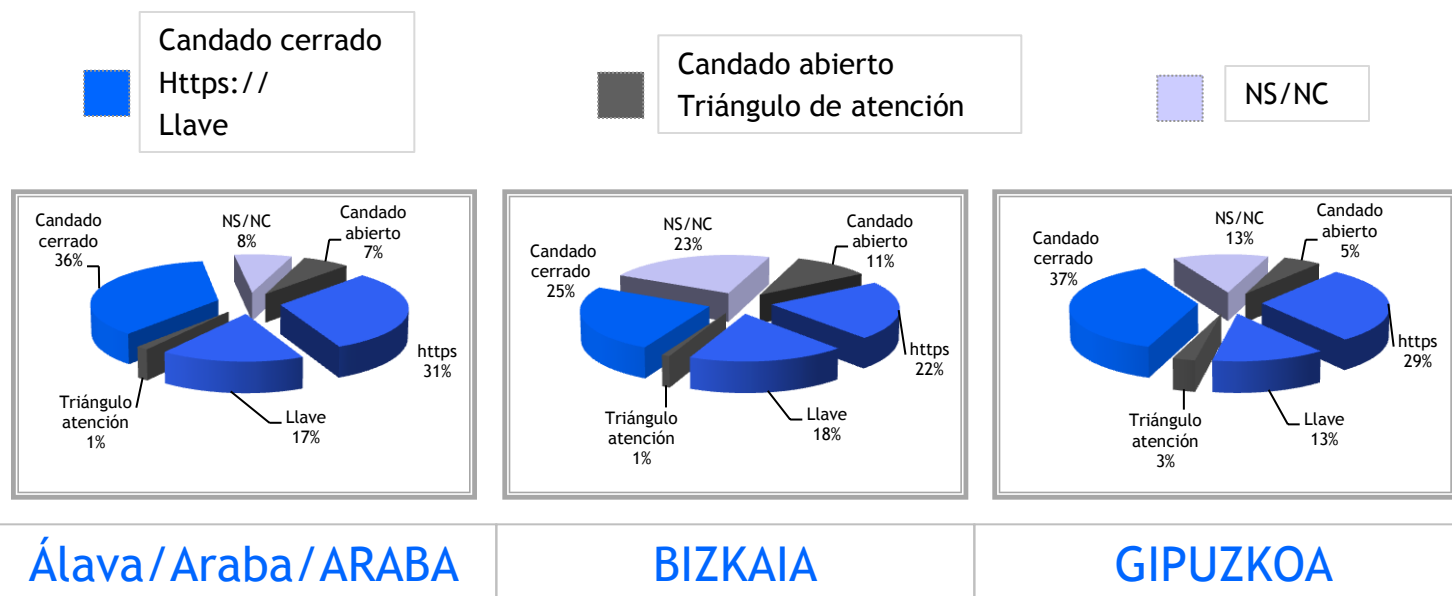


4. ¿Cuáles de estos símbolos crees que indican que la página web es segura?



Respuestas correctas: b) <https://> c)  e) 

POR TERRITORIO

En los 3 territorios se identifican en proporción similar los tres elementos de seguridad. La opción de “No sabe/No contesta” es más destacada en Bizkaia, que en Álava/Araba y Gipuzkoa.

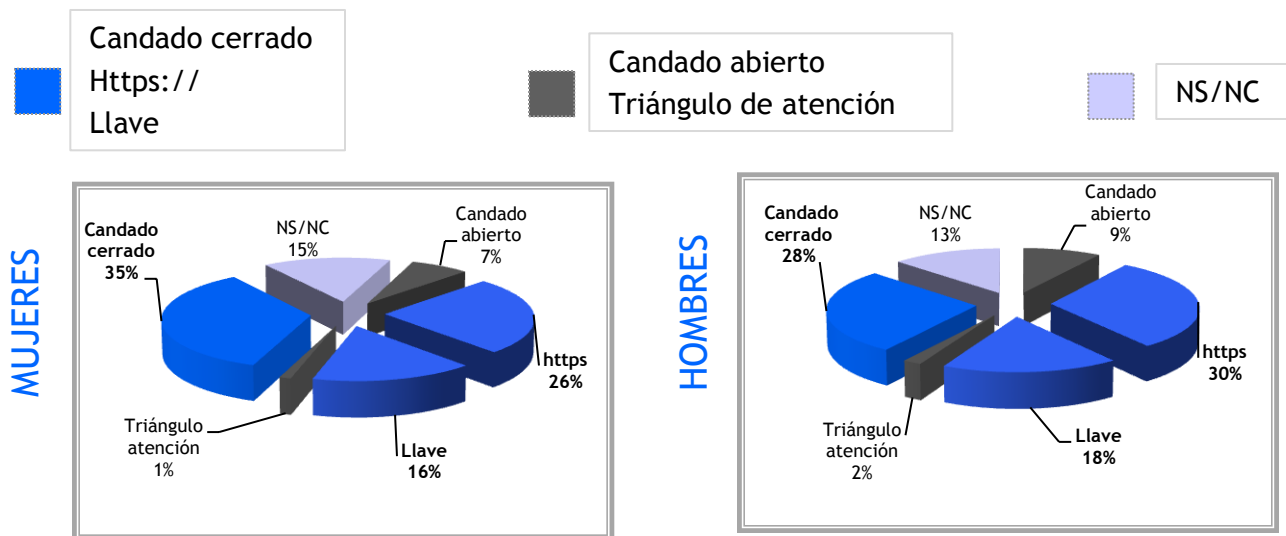


4. ¿Cuáles de estos símbolos crees que indican que la página web es segura?

Respuestas correctas: b) <https://> c)  e) 



POR GÉNERO

Entre hombres y mujeres apenas hay diferencias. Las mujeres, en mayor medida, seleccionan el **candado cerrado** (35 %); mientras que los hombres encuestados seleccionan en mayor medida el inicio de la dirección web con **HTTPs://** (30 %) como referencia de seguridad.



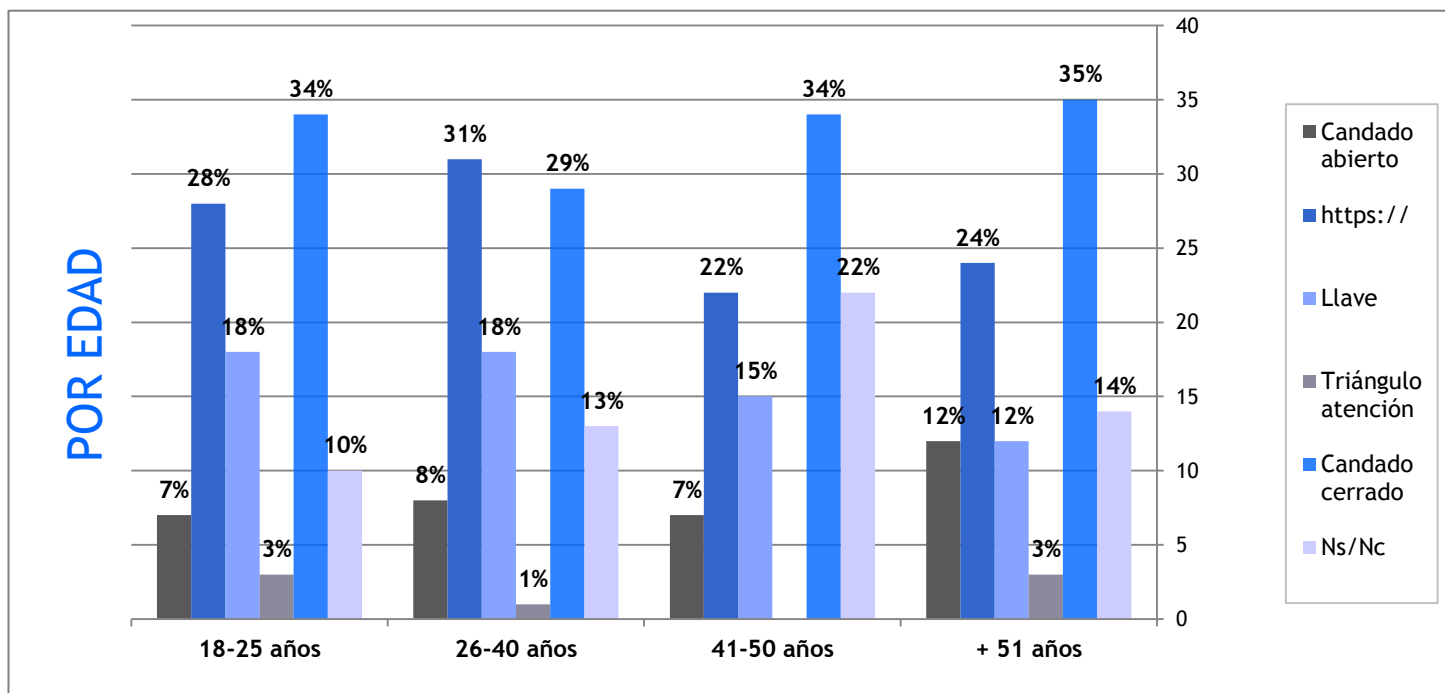


4. ¿Cuáles de estos símbolos crees que indican que la página web es segura?

Respuestas correctas: b) <https://> c)  e) 

POR EDAD

En todas las franjas de edad han seleccionado el **candado cerrado** como primera opción de seguridad, seguido del **https://**. La franja de edad que más ha dudado o no ha sabido responder ha sido la de 41-50 años.

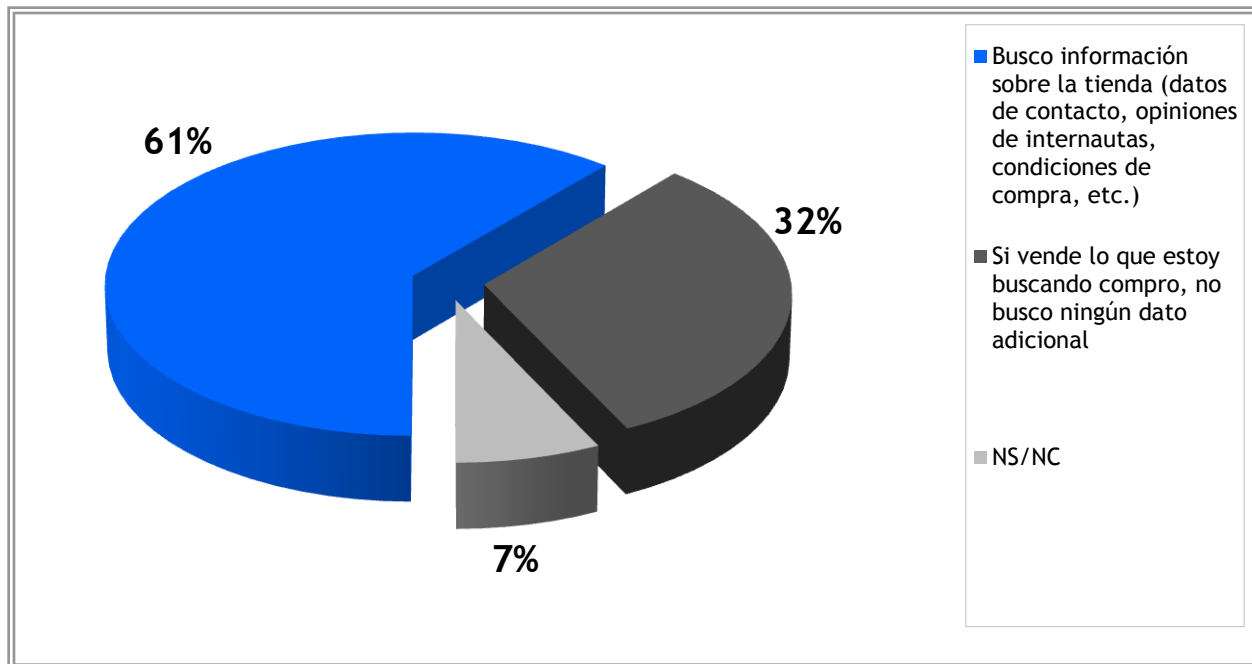




5. Cuando compras por primera vez en una tienda online...

EN GENERAL

El **61%** de las personas encuestadas dice **buscar información** en la red y en la propia web de la tienda online **antes de realizar la compra**.

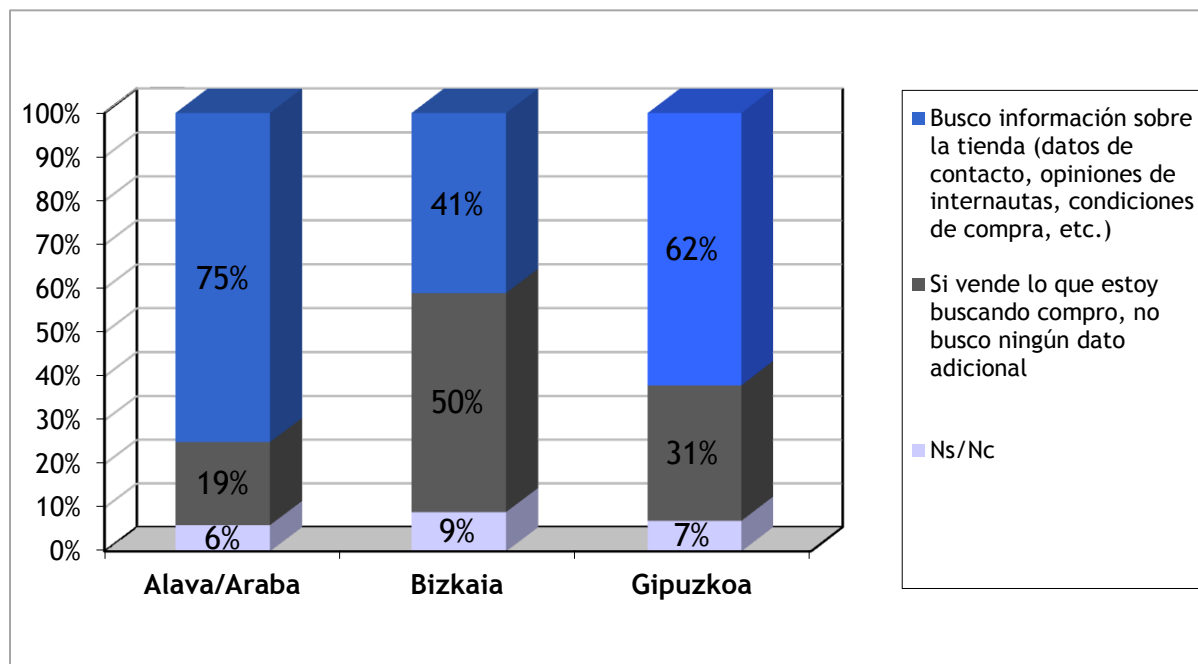




5. Cuando compras por primera vez en una tienda online...

POR TERRITORIO

Hay diferencias entre territorios. En Álava/Araba es donde las personas encuestadas se informan en mayor medida antes de comprar en una tienda online (75%), seguida de Gipuzkoa (62%) y de Bizkaia (41%).

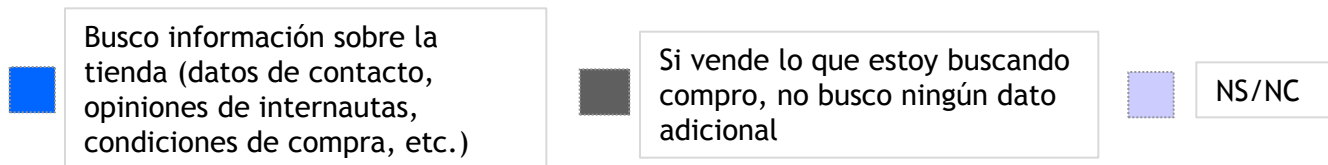




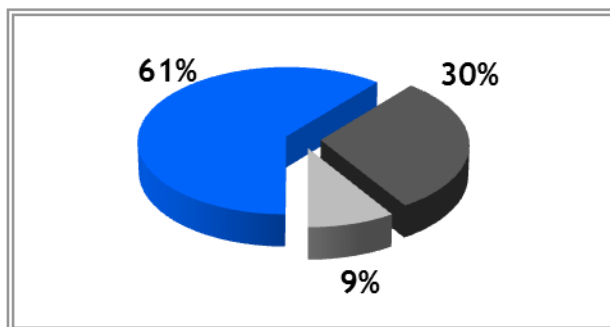
5. Cuando compras por primera vez en una tienda online...

POR GÉNERO

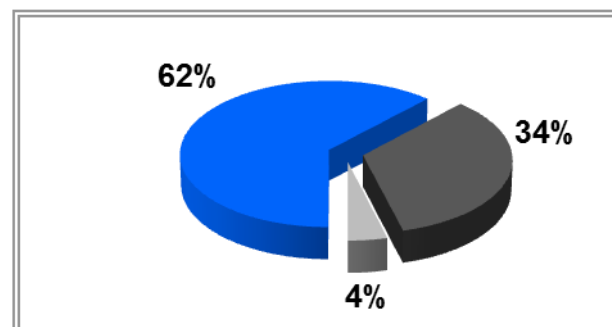
No se observan diferencias entre hombres y mujeres sobre cómo tomar la decisión de compra a través de una tienda online.



MUJERES



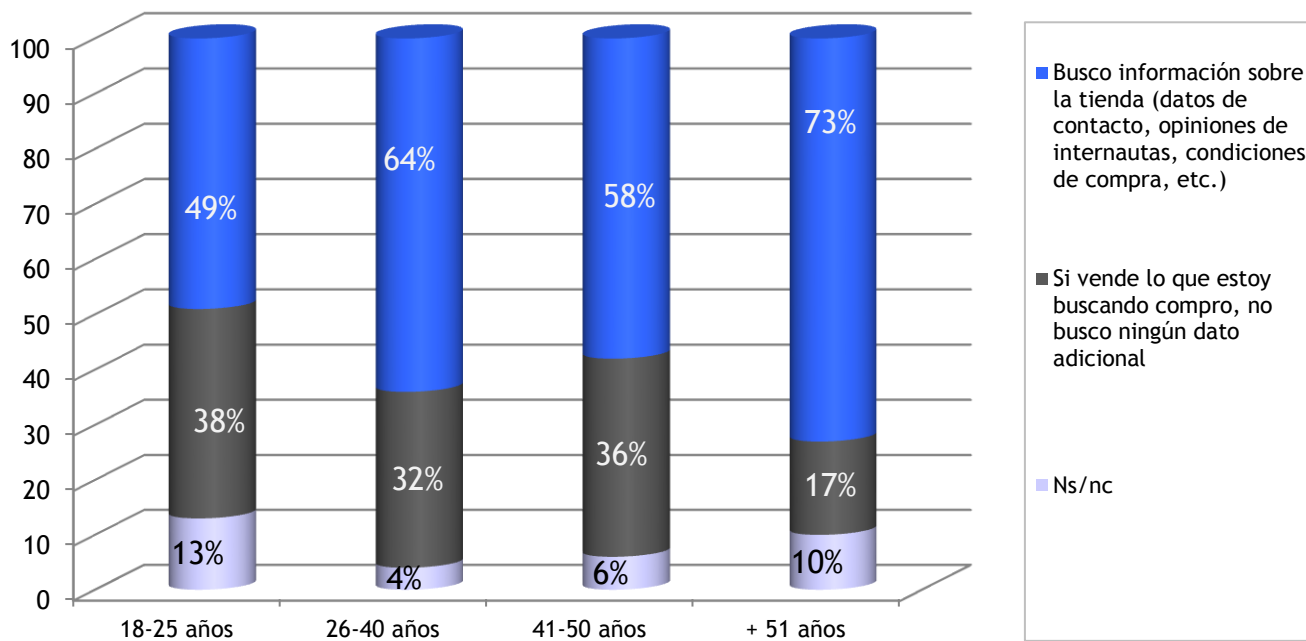
HOMBRES



5. Cuando compras por primera vez en una tienda online...

POR EDAD

Las personas mayores de 51 años son las que más se informan antes de decidirse a comprar en una tienda online pero son las que compran online en menor medida (36%) (*ver diapositiva 8*). El siguiente grupo de personas que más se informa es el de 26-40 años. El grupo que menos se informa es el de 18-25 años.

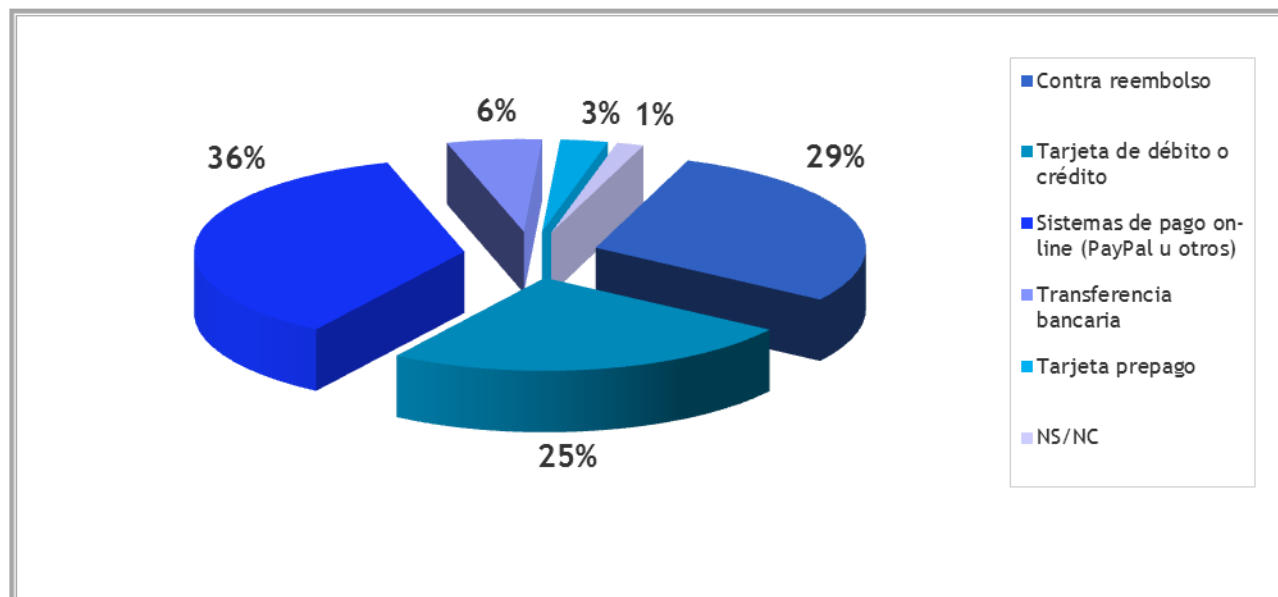




6. ¿Qué modalidad de pago te inspira más confianza?

EN GENERAL

Se observa que hay un medio de pago que destaca sobre el resto: el **Sistema de pago online (36%)**, seguido del **pago contra reembolso (29%)** y del **pago con tarjetas de débito o crédito (25%)**.

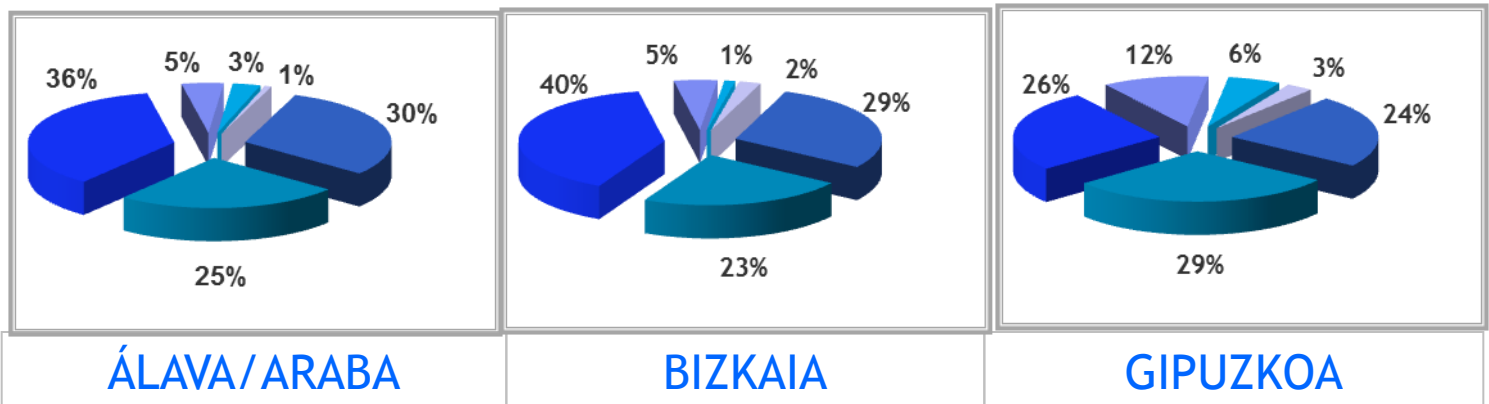




6. ¿Qué modalidad de pago te inspira más confianza?

POR TERRITORIO

En Álava/Araba (36%) y Bizkaia (40%) dicen utilizar en mayor medida el Sistema de pago online (Pay Pal), mientras que en Gipuzkoa el más utilizado es el pago con tarjeta de débito o crédito (29%).

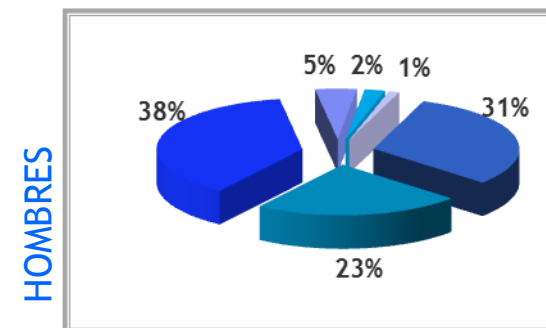
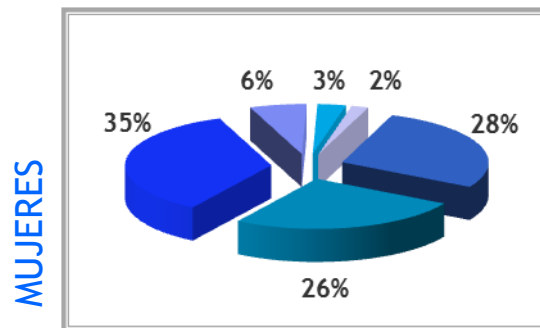




6. ¿Qué modalidad de pago te inspira más confianza?

POR GÉNERO

No hay diferencias significativas entre hombres y mujeres a la hora de elegir un medio de pago u otro.

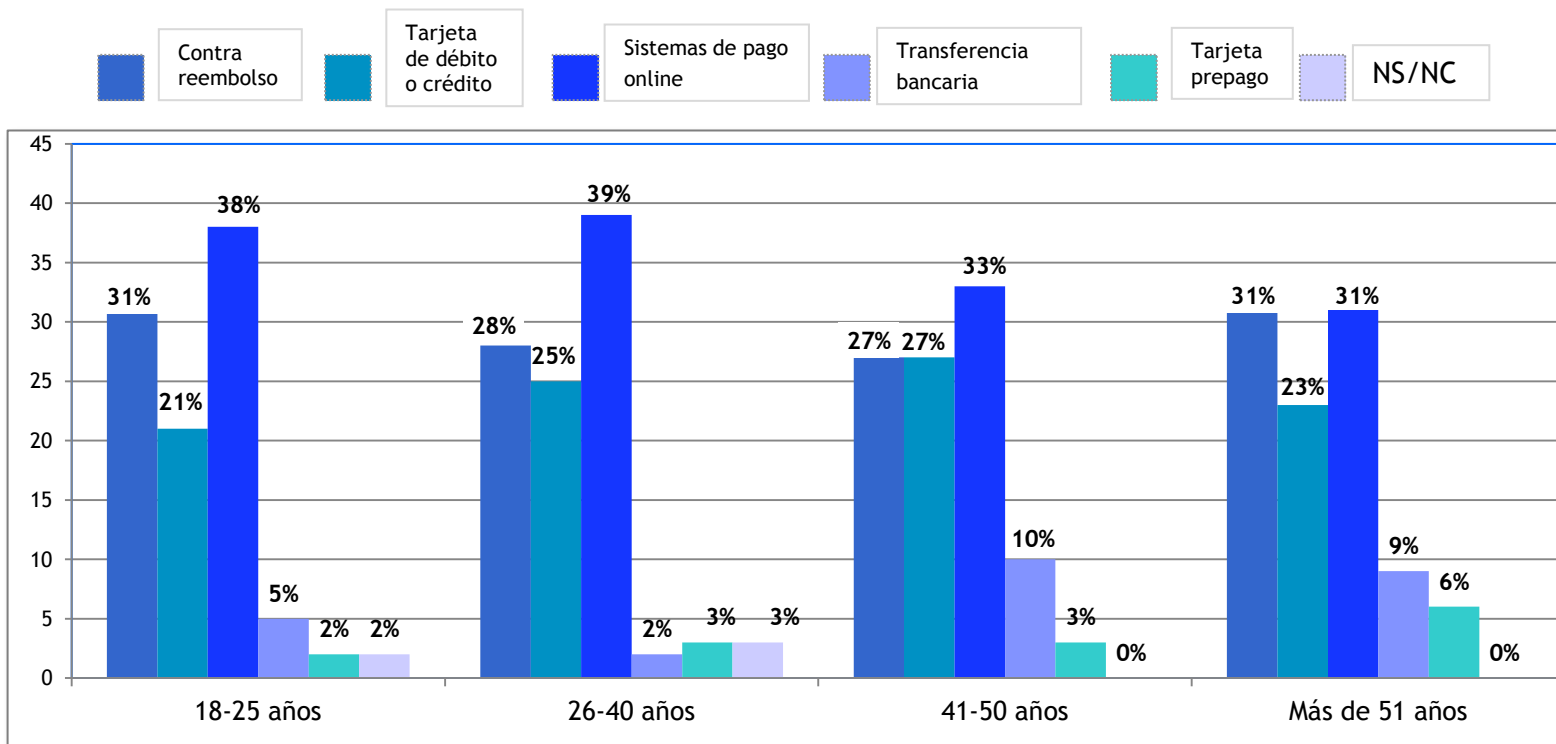




6. ¿Qué modalidad de pago te inspira más confianza?

POR EDAD

No se observan grandes diferencias entre las franjas de edad ya que todos eligen como opción de mayor confianza el **Sistema de pago online**, seguido del **contra reembolso**.



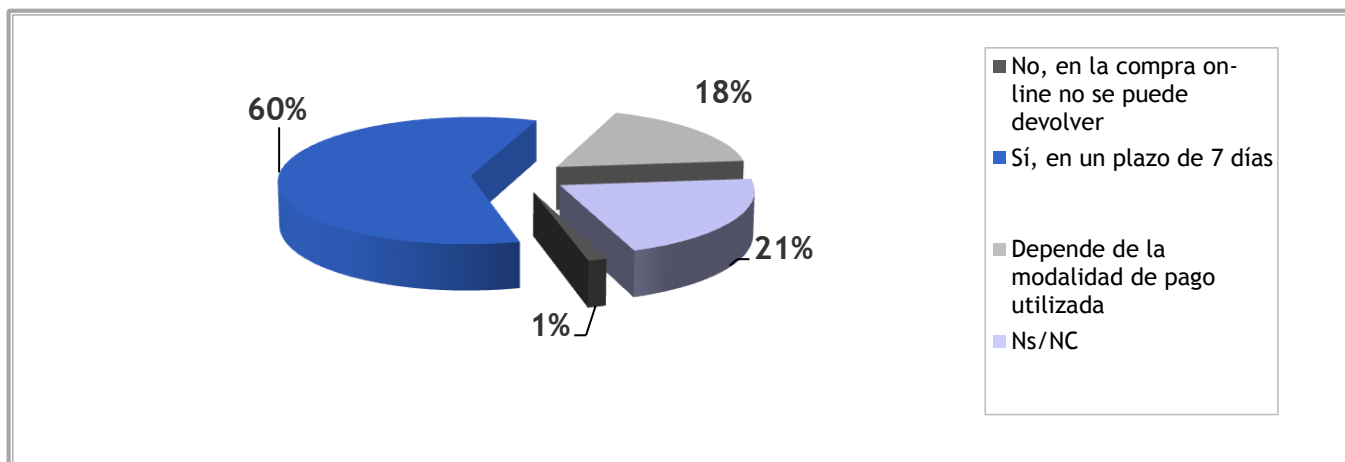


7. - Realizada la compra online, ¿tienes derecho a devolverla?

Respuesta correcta: *b) Sí, en un plazo de 7 días**

EN GENERAL

El **60 %** de las personas encuestadas responde correctamente que se puede hacer valer el derecho de desistimiento en un **plazo de 7 días**, pero un **18 %** asocia este derecho a garantías extra que otorga la empresa en base a la modalidad de pago utilizada. Apenas el **1 %** de las personas encuestadas considera que no se puede devolver. El porcentaje de **duda o desconocimiento** también es relevante: **21 %**.



** El periodo de desistimiento se ampliará a 14 días para contratos realizados a partir del 13 de junio de 2014, según la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*



kontsumoBIDE

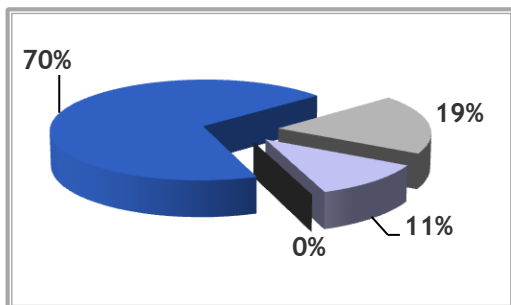
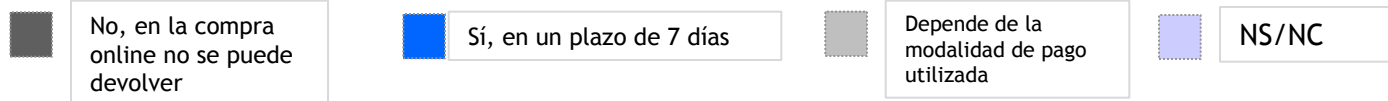
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

7. - Realizada la compra online, ¿tienes derecho a devolverla?

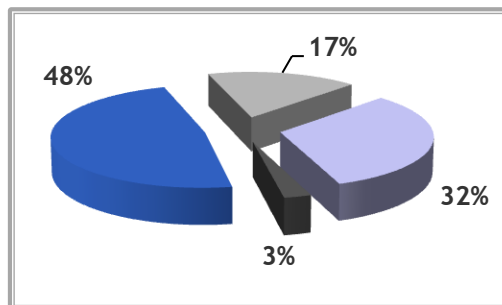
Respuesta correcta: *b) Sí, en un plazo de 7 días (*ver diapositiva anterior)*

POR TERRITORIO

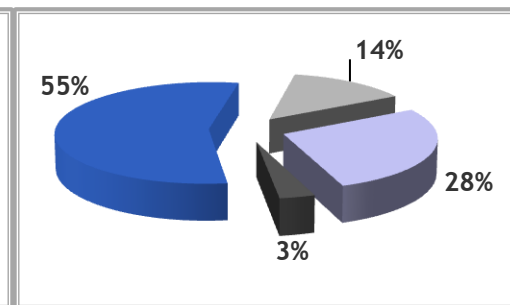
El derecho de desistimiento en la compra online es algo conocido por el 55 % en Gipuzkoa, el 53 % Álava/Araba y el 48 % en Bizkaia.



ALAVA/ARABA



BIZKAIA



GIPUZKOA

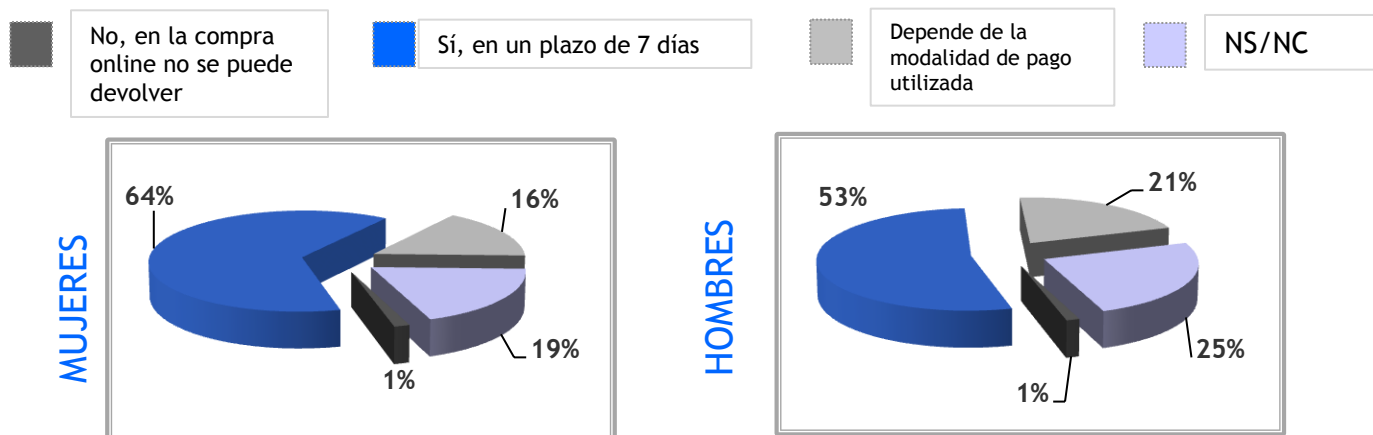


7. - Realizada la compra online, ¿tienes derecho a devolverla?

Respuesta correcta: *b) Sí, en un plazo de 7 días (*ver diapositiva 28)*

POR GÉNERO

El **64 %** de las mujeres encuestadas frente al **53 %** de los hombres responde **correctamente**, que sí puede devolverse un producto comprado online en el plazo de 7* días de su recepción.

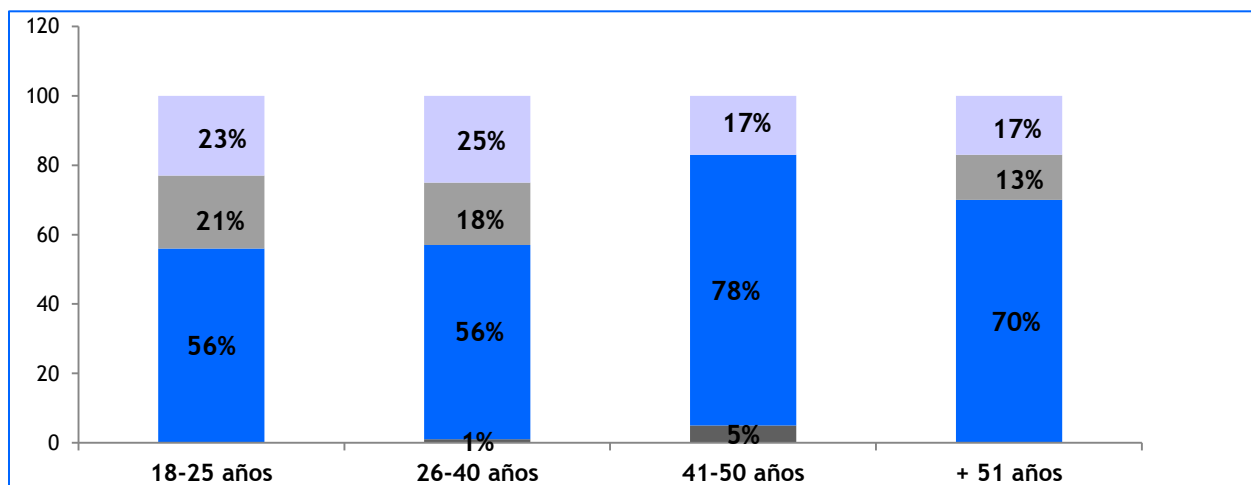
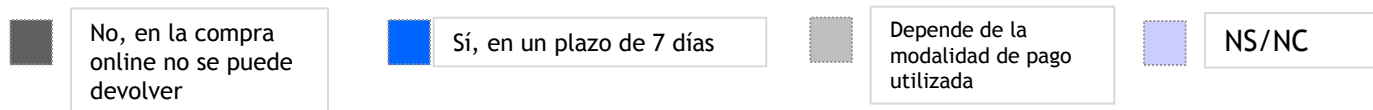


7. - Realizada la compra online, ¿tienes derecho a devolverla?

Respuesta correcta: *b) Sí, en un plazo de 7 días (*ver diapositiva 28)*

POR EDAD

Las personas encuestadas de 41-50 años tienen un mayor conocimiento sobre el derecho a desistimiento en la compra online (78%), aunque en todos los tramos de edad es la opción más elegida. No obstante, el 23% de las personas de 18-25 años y el 26% de 26-40 años **dudan** sobre si se puede o no devolver un producto comprado online; también ellas responden en mayor medida que **sólo podrá devolverse según la modalidad de pago utilizada**.





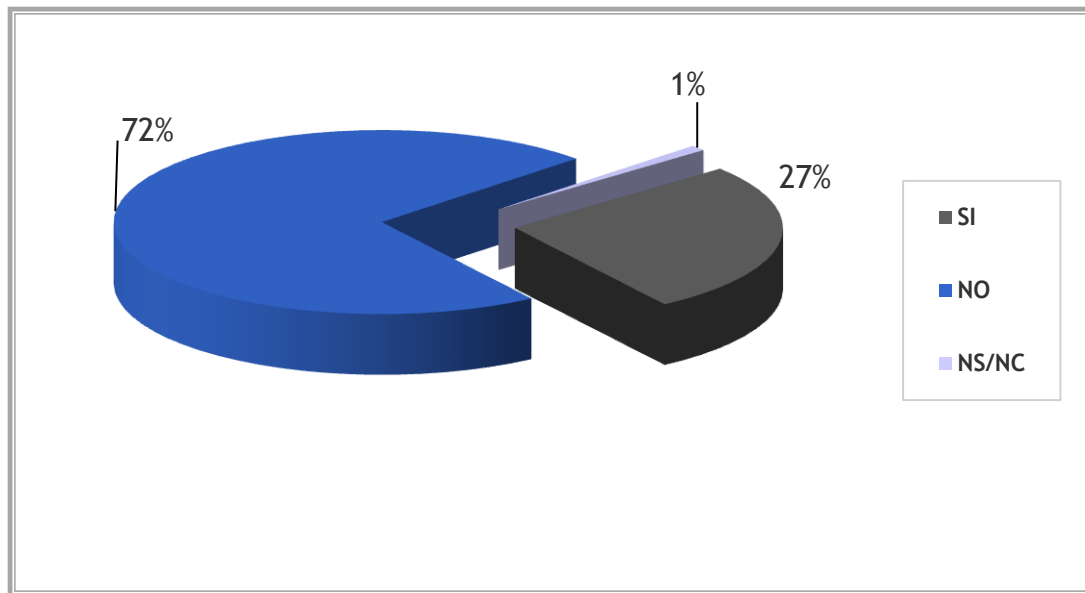
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

8. ¿Has tenido algún problema en tus compras online?

EN GENERAL

Un **72 %** de las personas encuestadas dicen **no** haber tenido **problemas** con sus compras online. Un **27 %** afirma que **sí** ha tenido algún problema.

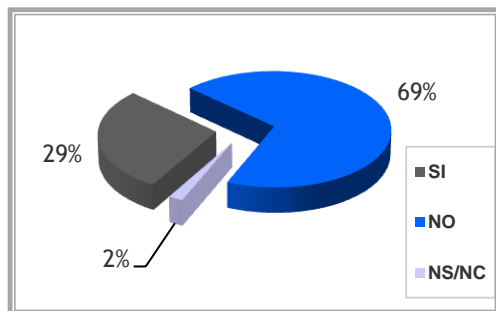




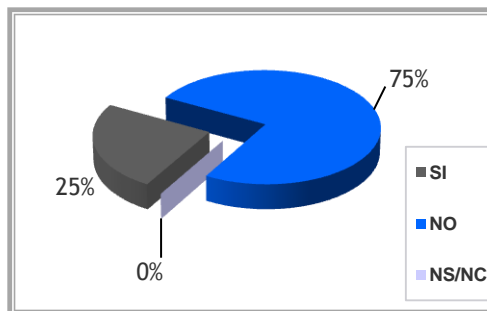
8. ¿Has tenido algún problema en tus compras online?

POR TERRITORIO

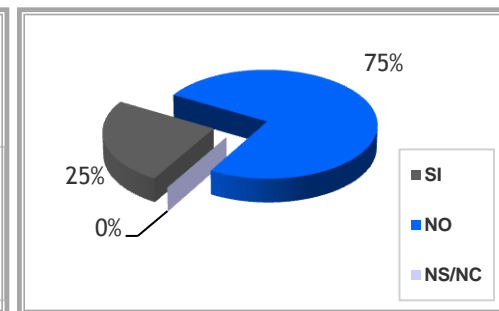
Según las personas encuestadas que realizan compras online han tenido problemas con sus compras el 29 % en Álava/Araba, el 25% en Bizkaia y el 25% en Gipuzkoa.



ÁLABA/ARABA



BIZKAIA



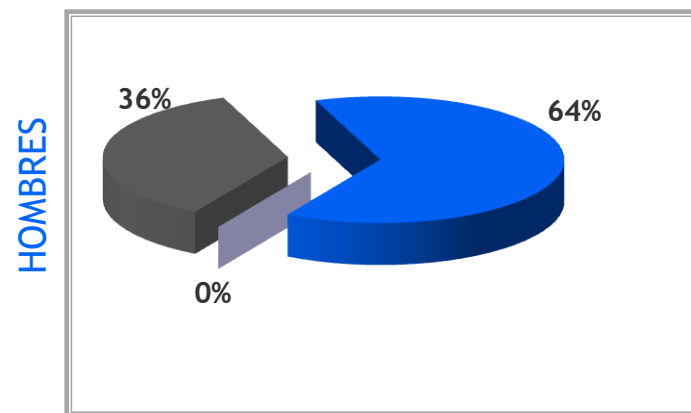
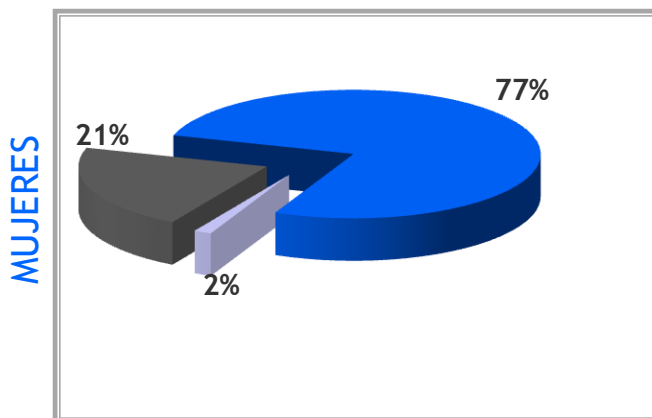
GIPUZKOA



8. ¿Has tenido algún problema en tus compras online?

POR GÉNERO

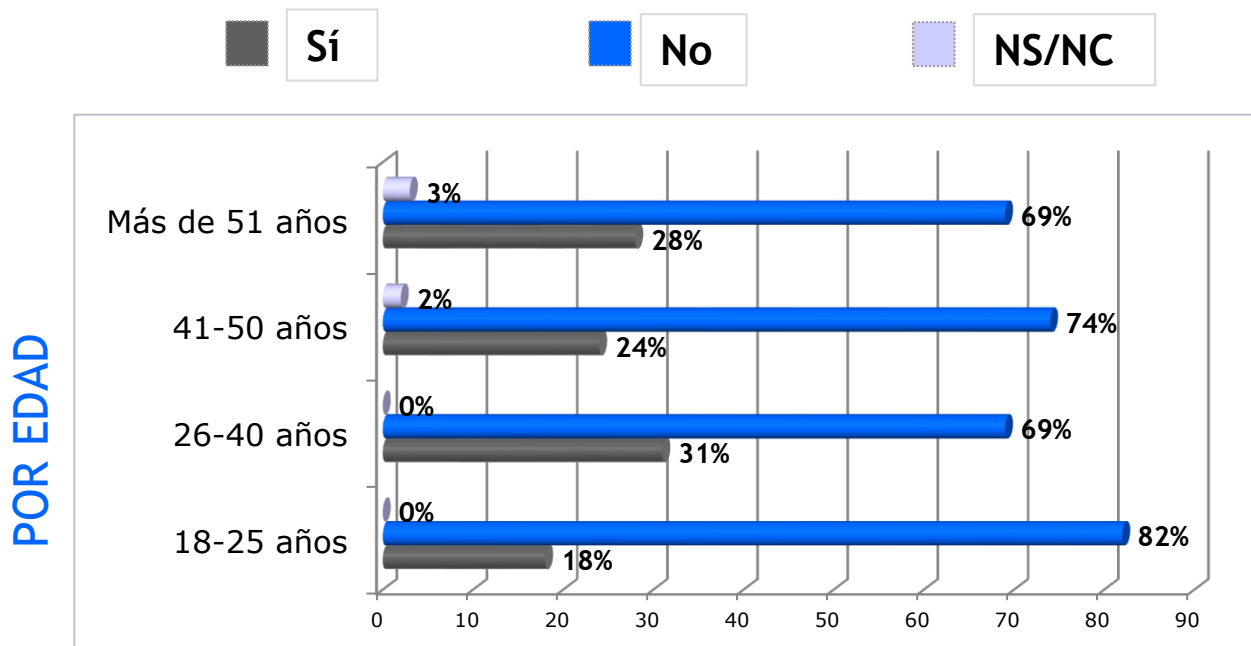
Los hombres afirman haber tenido problemas con las compras online en mayor medida (36%) que las mujeres (21%).



8. ¿Has tenido algún problema en tus compras online?

POR EDAD

Las personas que en mayor medida afirman haber tenido problemas con las compras online son las de **26-40 años (31%)**.





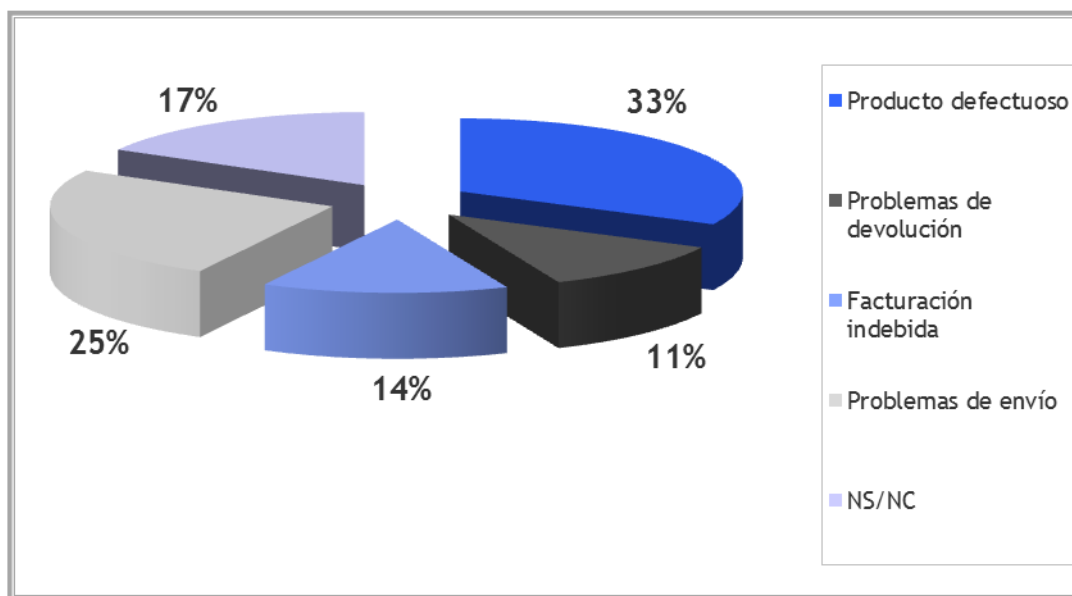
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

9. - En caso afirmativo, ¿qué problema o problemas has tenido?

EN GENERAL

El principal problema con que se han encontrado las personas encuestadas en sus compras online es que los **productos eran defectuosos (33%)**. Otro de los problemas destacados son los **problemas de envío (25%)**.

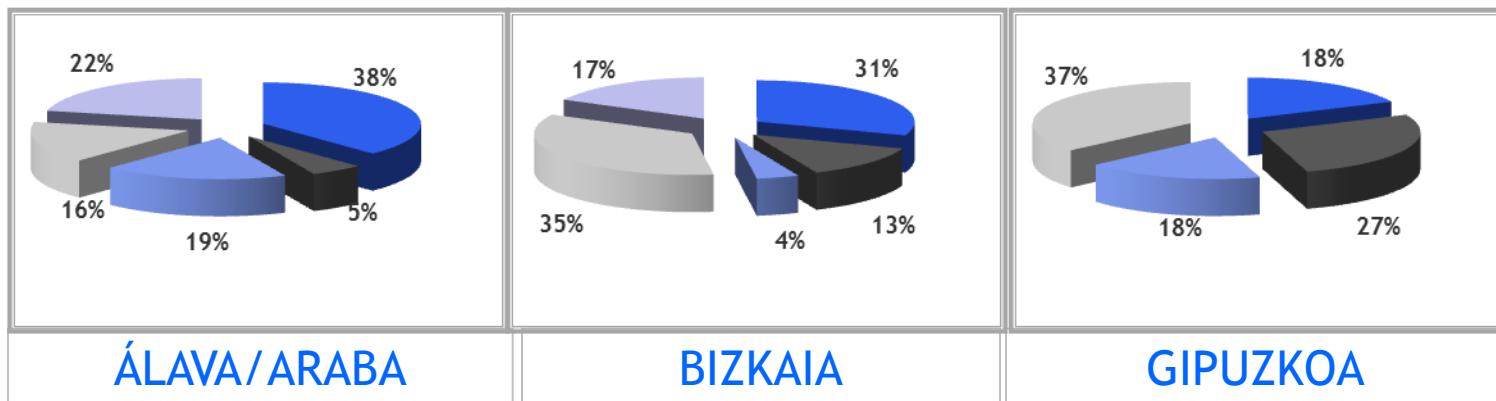
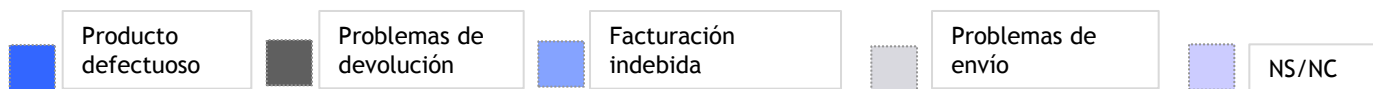




9. - En caso afirmativo, ¿qué problema o problemas has tenido?

POR TERRITORIO

Por territorios el problema detectado más frecuentemente ha sido la existencia de **producto defectuoso**: 38% en Álava/Araba y 31% en Bizkaia. En Gipuzkoa, en cambio, el caso más frecuente ha sido el de **problemas de envío** (37%).

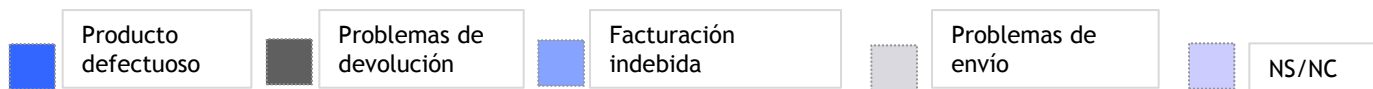




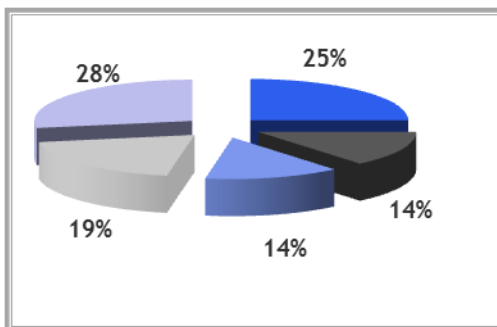
9. - En caso afirmativo, ¿qué problema o problemas has tenido?

POR GÉNERO

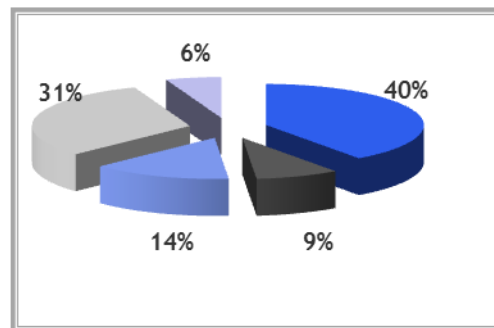
Se dan diferencias relevantes, ya que los hombres afirman haber tenido más problemas por **producto defectuoso** (40%), que las mujeres (25 %). En cuanto a las personas que han tenido **problemas con los envíos**, el porcentaje de hombres (31%) es mayor que el de mujeres (19%).



MUJERES



HOMBRES





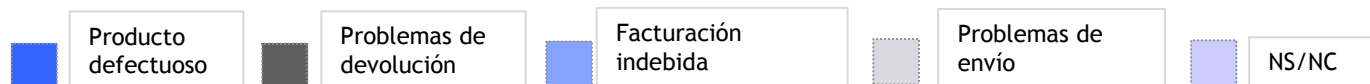
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

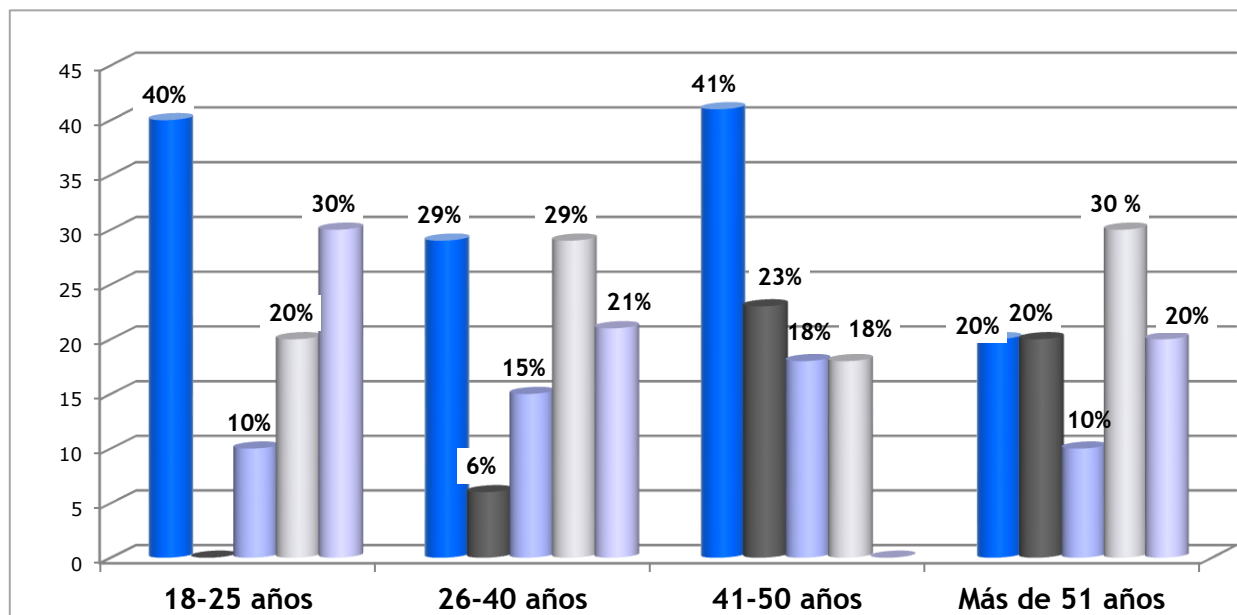
9. - En caso afirmativo, ¿qué problema o problemas has tenido?

POR EDAD

El 40% de las personas encuestadas de 18-25 años y el 41% de 41-50 años dicen haber tenido más problemas por producto defectuoso.



POR EDAD





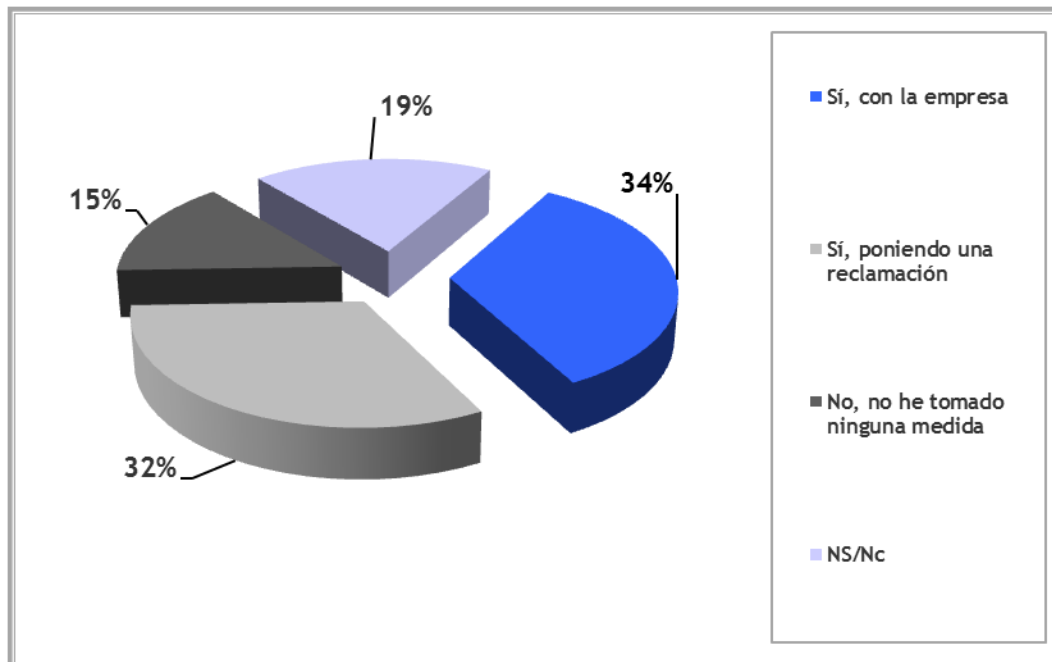
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

10. ¿Has intentado solucionar tu problema?

EN GENERAL

El **34%** de las personas encuestadas responde haber solucionado el problema con la propia empresa, mientras que un **32%** lo ha solucionado a través de una reclamación. Aun así, hay un **15%** que no ha tomado ninguna medida para resolver el problema.

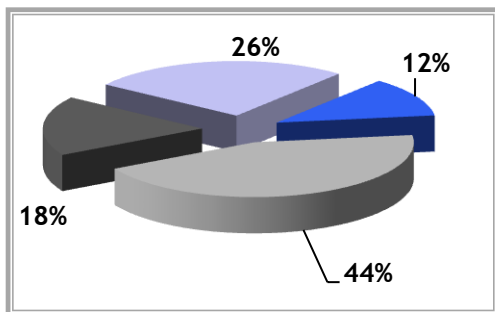
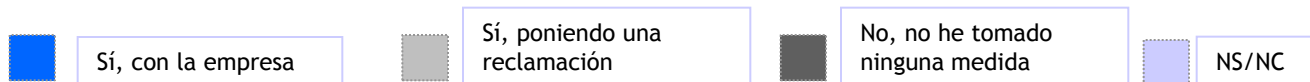




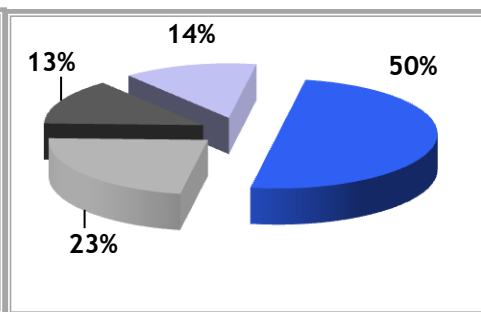
10. ¿Has intentado solucionar tu problema?

POR TERRITORIO

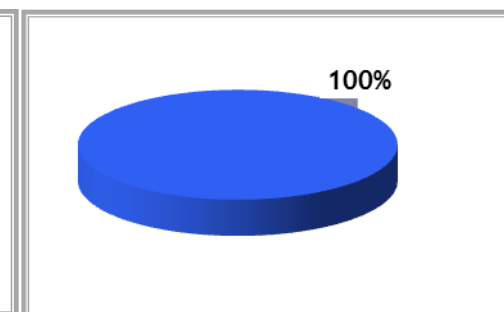
En Gipuzkoa el 100 % de quienes han tenido un problema con su compra online lo ha solucionado con la propia empresa. En Bizkaia también es la vía más utilizada (50 %). En Álava/Araba, en cambio, la vía por la cuál lo han solucionado ha sido poniendo una reclamación (44 %).



ÁLAVA/ARABA



BIZKAIA



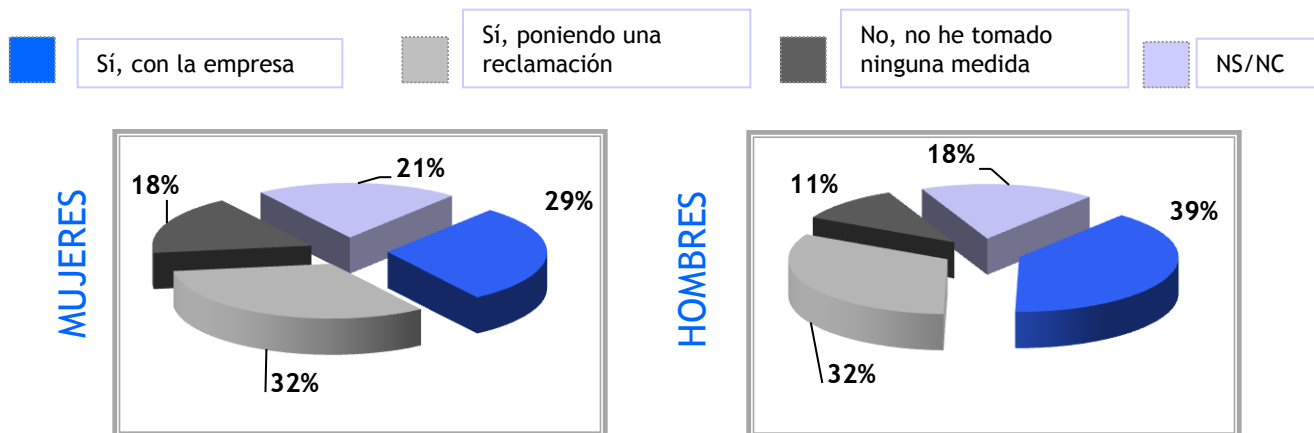
GIPUZKOA



10. ¿Has intentado solucionar tu problema?

POR GÉNERO

La vía a la que han recurrido principalmente las mujeres ha sido **poniendo una reclamación (32 %)**; mientras que los hombres **directamente con la propia empresa (39%)**. La segunda vía más utilizada por las mujeres ha sido **con la propia empresa (29 %)** y en el caso de los hombres presentando **una reclamación (32 %)**.





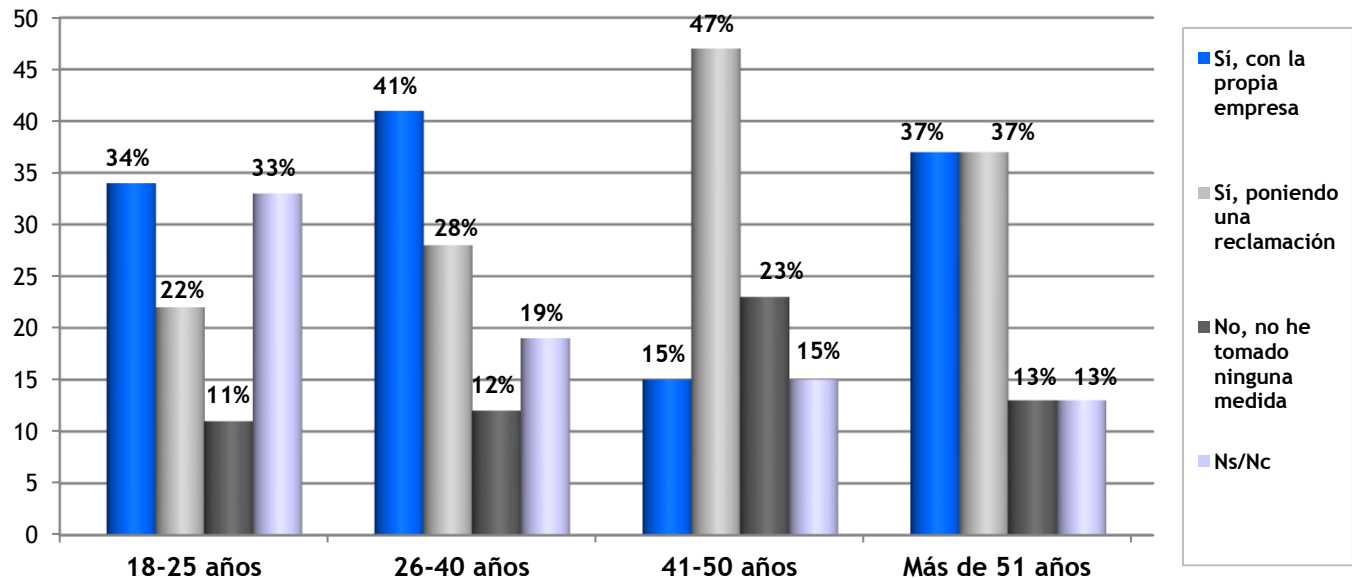
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

10. ¿Has intentado solucionar tu problema?

POR EDAD

Destaca que el **23%** de las personas de **41-50 años** no haya tomado ninguna medida para solucionar un problema con una compra online. Así mismo, es la franja de edad que ha recurrido en mayor medida a la reclamación como vía de solución del problema (**47%**). La mayoría de las personas de **26-40 años**, en cambio, lo han solucionado directamente con la empresa (**41%**).





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

CONCLUSIONES FINALES

1. El **58%** de las personas encuestadas dice **haber comprado alguna vez por Internet**.
2. El **43%** de las personas que dice **no comprar por Internet**, no lo hace porque **prefiere comprar en el establecimiento comercial directamente**.
3. Más de la mitad de las personas encuestadas (**55%**) dice que **sabe identificar una web segura**, mientras que un **41%** dice que no sabe.
4. A la hora de identificar una web segura, el símbolo mayormente reconocido es el **candado cerrado (32,1%)**, seguido de la dirección web que comienza por **HTTPS:// (28%)** y, finalmente, **la llave (17%)**.
5. El **61%** de las personas encuestadas dice **buscar información sobre la tienda on line en la propia página web y en internet antes de realizar la compra**.
6. Hay un **medio de pago** que destaca sobre el resto: el **Sistema de pago online (36%)**; seguido del **pago contra reembolso (29%)** y del pago con tarjetas de débito o crédito (25%).



CONCLUSIONES FINALES

8. El **60 %** de las personas encuestadas **responde correctamente** que se puede hacer valer el **derecho de desistimiento en la compra online**; pero un **18 % asocia este derecho a garantías extra** que otorga la empresa **en base a la modalidad de pago utilizada**. A penas el **1 %** de las personas encuestadas considera que no se puede devolver. El porcentaje de duda o desconocimiento también es relevante: **21 %**.
9. Un **72 %** de las personas encuestadas dice **no haber tenido problemas** con sus compras online. Un **27 %** afirma que **sí ha tenido algún problema**.
10. El principal problema con que se han encontrado las personas encuestadas con sus compras online es que los **productos eran defectuosos (33%)**. Otro de los problemas destacados son los **problemas de envío (25%)**.
11. El **34%** de las personas encuestadas responde haber solucionado el problema con la propia empresa, mientras que un **32%** lo ha solucionado a través de una reclamación. Aun así, hay un **15% que no ha tomado ninguna medida respecto al problema**.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ELEMENTOS DE MEJORA

A raíz de los resultados obtenidos en el sondeo, se pueden considerar los siguientes elementos de mejora enmarcados en las acciones formativas y comunicativas de Kontsumobide:

FORMATIVAS

- ❑ **Reforzar el mensaje** sobre las medidas de seguridad a la hora de realizar compras online.
- ❑ **Hacer hincapié** en el derecho de desistimiento legal con productos en buen estado comprados online frente al derecho a la garantía con producto defectuosos o recibidos en mal estado.
- ❑ **Hacer hincapié para distinguir entre derecho de desistimiento y garantía legal**, frente a otras garantías que ofrecen algunas marcas y/o sistemas de pago on line (pay pal).

COMUNICATIVAS

- ❑ **Revista on line** específica sobre el Comercio Electrónico.
- ❑ Comunicación en **redes sociales** sobre “compras seguras”, derecho de desistimiento, derecho a reclamar en compras online.