



## Índice de satisfação com compras na internet é de 93% entre consumidores, diz pesquisa

*Eletrônicos e livros foram os itens mais comprados em 2014. Estudo do SPC mostra que só 12% dos entrevistados tiveram algum tipo de problema com compras online no ano passado*

O comércio virtual no Brasil tem se estabelecido cada vez mais como uma forma segura de realizar as compras. Uma pesquisa nacional realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) mostra que nove em cada 10 consumidores virtuais (93%) estão satisfeitos com as compras feitas pela internet. Além disso, o estudo revela que a primeira experiência de compra virtual ocorreu antes de 2013 para 81% dos entrevistados — o que indica, na visão dos economistas do SPC, que este tipo de comprador está cada vez mais experiente.

De acordo com o levantamento, o medo de ser enganado, ou seja, de pagar pelo produto e não receber, é cada vez menor: só 6% dos entrevistados que evitam a compra de produtos específicos dizem não fazer compras pela internet por terem receio de não receber a mercadoria. E segundo os próprios entrevistados, são várias as vantagens envolvidas numa compra online. Para 74% dos consumidores virtuais, a comodidade de poder comprar sem sair de casa é uma das principais vantagens da compra virtual. Já metade deles (50%) cita o preço baixo entre os maiores benefícios. Outros 33% mencionam a economia de tempo e 27% citaram a facilidade para comparar produtos de marcas concorrentes.

### **56% usam sites que comparam preços para definir local da compra**

O estudo também revela que navegar neste ambiente já não é novidade para os brasileiros que já compram na internet: nove em cada dez consumidores virtuais (93%) usam a internet há, no mínimo, três anos. Os compradores virtuais mais assíduos, em geral, são os mais escolarizados e possuem maior renda: um em cada cinco entrevistados (23%) realizou mais de 10 compras virtuais em 2014. E nesse ambiente familiar, o internauta se sente à vontade para escolher o site que ofereça o menor preço e a maior qualidade: 56% dos entrevistados escolhem a loja virtual a partir de sites que comparam preços. Já 49% deles optam pelas lojas mais conhecidas e 40% dizem pesquisar em sites



de reclamações. Dentre os fatores que influenciam na escolha do site também foram citados o frete grátis (23%) e as indicações de amigos, parentes e conhecidos (22%).

### **Eletrônicos, livros e calçados são os campeões de venda**

Quando perguntados sobre quais foram os itens mais comprados em 2014, os entrevistados citam os eletrônicos (61%), os livros (47%), os calçados (44%), as roupas (42%) e os eletrodomésticos (36%). A pesquisa também detectou os produtos que ainda enfrentam certa resistência do consumidor virtual. Dentre os itens que os internautas jamais comprariam pela internet estão os seguros (25%), os artigos para animais de estimação (19%), os calçados (17%), as roupas (16%) e comida entregue em casa (15%).

### **Desvantagens da compra virtual**

As desvantagens inerentes às compras virtuais também foram mapeadas: 68% dos entrevistados citaram o fato de não poderem levar o produto na hora da compra. A mesma quantidade de entrevistados (68%) reclamou sobre o fato de não poderem experimentar o produto oferecido. Outras respostas envolvem não poder ver, cheirar ou tocar o produto (37%) e o prazo de entrega demorado (27%).

Três em cada cinco consumidores (63%) virtuais admitem já ter desistido de uma compra, logo antes de realizar o pagamento. Essa decisão é motivada, principalmente, pelo fato de o entrevistado não saber se precisa mesmo do produto (27%).

### **Cartão e boletos são os meios de pagamento mais usados**

O cartão de crédito é o meio de pagamento preferido em compras virtuais, concentrando 78% das respostas (o percentual sobe para 83% entre os mais escolarizados). Na sequência de preferência vêm o boleto bancário (54%), o PayPal (25%), o cartão de débito (17%) e a transferência bancária (7%).

Para Marcela Kawauti, economista-chefe do SPC Brasil, o boleto bancário tem destaque importante entre os meios de pagamento preferidos pelo internauta. “Grande parte dos sites oferecem descontos no pagamento com boleto bancário. Além disso, ele pode ser uma boa alternativa para quem não possui um grande limite para compras com o cartão de crédito”, explica a economista.

### **Metodologia**



A pesquisa ouviu 678 pessoas de todas as 27 capitais brasileiras entre os dias 5 e 8 de janeiro, que fizeram compras virtuais em 2014. A margem de erro do estudo é de 3,7 pontos percentuais para um intervalo de confiança a 95%.

Clique no link e em “baixar arquivos” para acessar a íntegra da pesquisa <https://www.spcbrasil.org.br/imprensa/pesquisas>

### **Informações à imprensa**

Guilherme de Almeida

(61) 8350 3942 | 61 3049 9558

[guilherme.dealmeida@inpressoficina.com.br](mailto:guilherme.dealmeida@inpressoficina.com.br)

Vinícius Bruno

(11) 3251-2035 | (11) 9-7142-0742 | (11) 9-4161-6181

[vinicius.bruno@inpressoficina.com.br](mailto:vinicius.bruno@inpressoficina.com.br)