

## 59% dos internautas já fizeram ao menos uma compra por meio de aplicativos, mostra pesquisa do SPC Brasil e CNDL

*Os apps mais utilizados são de compra e venda de produtos usados e de serviços de transporte particular; 39% dos consumidores online já utilizaram o WhatsApp para se comunicar com a loja e vendedores*

Os dados não deixam dúvidas quanto ao futuro do e-commerce: ele passará cada vez mais pelos aplicativos em dispositivos móveis, utilizados não apenas para comunicar-se durante o processo de compra, mas também para adquirir produtos e serviços, pesquisar e comparar preços. A pesquisa "**Consumo por meio de Aplicativos**", realizada pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) e pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) revela que mais da metade dos consumidores brasileiros com acesso à internet (59%) já utilizou alguma dessas ferramentas para comprar algo, sendo que muitos fazem isso cotidianamente (27%).

Os aplicativos mais utilizados são aqueles relacionados à **compra e venda de produtos usados**, como por exemplo Mercado Livre, Enjoei, OLX e outros (46%), seguidos dos **serviços de motorista particular** ou táxi (45%), **lojas varejistas nacionais** (42%), apps de ofertas e descontos, como Peixe Urbano e Groupon (31%), **serviços de streaming** – Netflix, Spotify, etc-. (31%), lojas varejistas internacionais (30%) e compras de **comidas por delivery** (29%).

O estudo também comprova o contexto de uso generalizado dos aplicativos, indo muito além do consumo: 94% da amostra garantem utilizar apps para outras finalidades, sendo que as mais mencionadas são operações e consultas bancárias (68%), geolocalização/GPS, como Waze e Google Maps (67%, aumentando para 79% nas classes A e B), comparar preços (49%) e organizar as finanças (20%).

Ao justificarem as compras feitas através de aplicativos, 35% mencionam a facilidade de acesso, enquanto 27% julgam ser mais prático e 14% argumentam que deste modo encontram os melhores preços e ofertas do mercado.

"O mobile já é visto como tendência irreversível no consumo. É preciso, portanto, desenvolver experiências que cativem os consumidores e facilitem o engajamento, pensando ainda no uso das redes sociais. Tudo mostra que a consolidação dos dispositivos móveis será o caminho a seguir no comércio eletrônico nos próximos anos", afirma o presidente do SPC Brasil, Roque Pellizzaro.

## **Comida delivery e peças de vestuário são os produtos mais comprados pelo WhatsApp**

Quando se trata de consumo por aplicativos, é emblemático o caso do WhatsApp, um dos apps mais populares e que, segundo dados da própria empresa, já ultrapassou a marca de um 1,2 bilhão de usuários mensalmente ativos – 120 milhões deles somente no Brasil. Concebido inicialmente para troca de mensagens, vem se tornando também uma plataforma para negócios – desde encomendar pizzas ou comprar roupas e acessórios até a negociação com corretores de imóveis na busca por um apartamento.

O levantamento do SPC Brasil e da CNDL mostra que **39% dos internautas já utilizaram o WhatsApp para se comunicar com a loja ou vendedor no processo de compras**. Cinco em cada dez (52%) consumidores que usam WhatsApp para compras foram respondidos todas as vezes que entraram em contato com uma loja/vendedor pelo aplicativo e **59% já realizaram algum tipo de compra pelo aplicativo**, principalmente por se sentirem mais seguros ao entrar em contato com o vendedor (15%), porque podem comprar sem sair de casa (15%) e porque podem receber imagens e vídeos dos produtos antes de adquiri-los (14%). Os produtos mais comprados com auxílio do aplicativo são: comida delivery (23%), vestuários, calçados e acessórios (22%) e cosméticos e perfumes (15%).

“A essência do aplicativo é facilitar a comunicação entre as pessoas e isso acabou por se estender ao ambiente profissional. É natural que varejistas e prestadores de serviços tenham percebido o potencial da ferramenta para abordar e ser abordado por clientes, sanar dúvidas, divulgar novidades, gerar interesse e, conseqüentemente, concretizar mais vendas”, explica Pellizzaro.

Já entre os 61% que nunca utilizaram o WhatsApp para compras, o principal motivo é a falta de oferta deste canal de comunicação por parte das lojas/vendedores (40%) e conseguir resolver o que precisava no site ou aplicativo da empresa (32%). **Quatro em cada dez consumidores que já realizaram compras pelo WhatsApp (42%) consideram muito importante a disponibilização do aplicativo como meio de comunicação no processo de compra**. O aplicativo é o canal de comunicação com o vendedor favorito para 45% dos consumidores.

Para o presidente, a lógica básica das relações de consumo não mudou, embora a tecnologia exija capacidade de adaptação. “Ninguém gosta de ser mal atendido, ficar sem resposta ou ter dúvidas e não ter a quem perguntar quando está em busca de um produto ou serviço. Portanto, dependendo do segmento de atuação, ignorar as pessoas que desejam comunicar-se por essa ferramenta é perder a oportunidade de fidelizar clientes, vender mais ou aprimorar o processo de pós-

venda, por exemplo”, aconselha. Mas Pellizzaro complementa: “O lojista ou vendedor precisa preparar-se para prestar o serviço adequadamente, por meio de treinamento e acompanhamento constante. Do contrário, terá de lidar com clientes insatisfeitos e comentários negativos sobre a empresa, o que pode ser desastroso para qualquer negócio”.

### **Metodologia**

A pesquisa ouviu 673 internautas das 27 capitais que realizaram compras pela internet no último ano. A margem de erro é de 3,4 pontos a uma margem de confiança de 95%.

Baixe a íntegra da pesquisa em <https://www.spcbrasil.org.br/pesquisas>

Faça o teste e descubra se você é um bom comprador online em

<http://meubolsofeliz.com.br/teste/voce-e-um-bom-comprador-virtual>

### **Imprensa**

Renan Miret  
(11) 3254 8810 | (11) 9 9136 3355  
[renan.miret@inpresspni.com.br](mailto:renan.miret@inpresspni.com.br)

Vinicius Bruno  
(11) 3251 2035 | 9 7142 0742  
[vinicius.bruno@spcbrasil.org.br](mailto:vinicius.bruno@spcbrasil.org.br)

Cinara Lopes  
(61) 3213 2006 | (61) 9 8154 9557  
[cinara.lopes@inpresspni.com.br](mailto:cinara.lopes@inpresspni.com.br)