La comodidad, primer argumento para las compras a distancia.

Ocho de cada diez conocen comercios locales que se han adaptado y ahora venden online y/o reparten a domicilio.

Málaga, 19 de julio de 2021. Sin duda, el Covid-19 ha transformado nuestras vidas. También en todo lo relacionado a cómo realizamos nuestras compras u organizamos nuestros presupuestos. Por ello, en los últimos meses hemos recogido los datos de una encuesta a través de la que conocer cómo la pandemia ha modificado nuestra forma de comprar o cómo nos hemos adaptado a las diferentes circunstancias y medidas. Esta actividad se ha llevado a cabo dentro del proyecto Que no te consuman subvencionado por el Área de Comercio del Ayuntamiento de Málaga.

Los datos más significativos son:

El 85% de la muestra afirma realizar compras online. En cuanto a la periodicidad con la que realizan esas compras, casi la mitad de los/as participantes ha indicado que las lleva a cabo **de forma esporádica (47,6%)**
. El 22,6% afirma realizar alguna compra de forma mensual, mientras que un 8,3% compra por Internet al menos una vez a la semana. Misma cifra que indica que sol compra en campañas puntuales, como rebajas o Black Friday.

En relación a si los comercios donde se compra online cuentan con comercio físico, un 60% dice que algunas sí y otras no. Un 21,2% indica que no tienen tienda física y un 18,8% subraya que sí.

Sobre el tipo de comercio en que se realizan las compras, 53,1% de los encuestados compran en grandes cadenas de ropa y textil, seguido de un 40,7% que lo hace en grandes cadenas conocidas de aparatos electrónicos y/o de entretenimiento. El 19,8% realiza sus compras hace en supermercados e hipermercados, el 16% en tiendas locales o de barrio y un 19,8% en otro tipo de comercios.

Sobre el motivo por el que comprar online, **la mayoría de encuestados señalan como argumento la comodidad con un 75%** de las respuestas, seguido de aquellos que quieren evitar aglomeraciones con un 42,9% y aquellos que tienen falta de tiempo para ir presencialmente al establecimiento con un 34,5%. En el lado contrario con el menor porcentaje de respuestas encontramos los que tienen falta de establecimientos y comercios en el municipio con un 28,6% y finalmente aquellos que tienen imposibilidad de acudir presencialmente debido a las restricciones horarias y/o de movilidad con un 25%.

En cuanto a la recepción de las compras online, más del 90% indica que recibió los productos en el plazo acordado y más del 95% que el artículo era acorde a su publicidad.

Uno de los derechos más importantes en las compras online – por ser contratos de venta a distancia – es el derecho de desistimiento, que otorga al usuario el plazo de 14 días naturales para pensar sobre el servicio contratado o el producto recibido, pudieron rescindir el contrato sin penalización ni costes. Por ello, se consultó a los encuestados si conocían este derecho, obteniendo un 45,9% de respuestas afirmativas. Sin embargo, **un 30,6% desconoce este derecho** y casi el 24% dice 'sonarle de algo'. De hecho, el 62,4% no lo ha ejercido nunca. Además, el 93,3% de la muestra indica que no ha tenido problemas en la devolución del producto en ese plazo. Para los

usuarios que tuvieron algún problema, tan solo el 17,9% interpuso reclamación. Para más del 82% se resolvió de forma satisfactoria.

Asimismo, en cuanto al comercio de proximidad, un **83,1% conoce algún establecimiento local que comenzó a ofrecer sus productos mediante compra online y/o reparto a domicilio debido a las restricciones** .
Sobre estos comercios, casi el 60% considera que no pueden competir en igualdad de condiciones ante las grandes cadenas o superficies.

MÁLAGA Unión de Consumidores
ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA