



25 JUNHO 2018

Embora os portugueses estejam a comprar cada vez na Internet e percecionem este serviço como positivo, existem alguns aspetos a melhorar. Em muitos casos, estes acabam mesmo por desmotivar os portugueses de fazer compras online, segundo indica o estudo do Observador Cetelem eCommerce.

Entre os aspetos mais negativos mencionados, os grandes destaques vão mesmo para a dificuldade em fazer devoluções e o tempo de espera até à receção do produto, ambos apontados por 38% dos portugueses que fizeram compras online no último ano.

Outro ponto mencionado por um vasto número de inquiridos é o receio de eventuais danos durante o transporte, matéria referida por 32% dos inquiridos.

O perfil do consumidor nacional é ainda pouco atreito a uma compra sem ter um contacto direto com o objeto ou serviço em causa. Assim, e sem grandes surpresas, há quem ainda considere necessário “ver, tocar e provar” o produto antes de o adquirir. Pelo menos, é essa a opinião de 26% dos portugueses consultados no estudo.

44% menciona uma menor confiança na qualidade dos produtos comercializados no canal online, enquanto 13% refere sentir falta de informação ou apresenta alguns receios quanto à segurança nas modalidades de pagamento, face a 35% que aponta a segurança de pagamento como um dos motivos para preferir concretizar as suas compras nas plataformas de e-commerce.

De destacar, ainda, o receio que os produtos sejam roubados, caso não esteja em casa para recebê-los, levantado por 10%, enquanto a necessidade de levantar as encomendas nos correios pode trazer constrangimentos difíceis de superar, de acordo com 9% dos portugueses que compram online. Por fim, 16% dos shoppers na Internet assumem que estas compras não têm qualquer aspeto negativo.