



FECHA:	04.06.04
PÁGINA:	33
Valoración:	4.970 EUROS

Año X, Número 269

ENTREVISTA

Manuel Sastre,
director general de
HP Consumo en
España [P. 35]

SOCIEDAD DIGITAL

Israel presenta en
Europa su feria de
Telecos 2004 [P. 36]



LA GACETA

VIERNES 4 DE JUNIO DE 2004

<http://www.negocios.com>

ACTUALIDAD

Los teléfonos
móviles de Nokia
abren su corazón al
email [P. 38]

ÚLTIMA

El Fórum TI analiza
en Barcelona el futuro
del sector [P. 40]

Uno de cada diez españoles ya ha comprado por Internet

ANTONIO LORENZO

UNO de cada diez españoles realizó el año pasado compras a través de la Red, con un gasto medio anual de 438 euros por persona, por lo que el importe total de las transacciones de comercio electrónico (B2C) superó los 1.530 millones, un 31,5% más que en 2002.

Los datos se desprenden de una encuesta telefónica, realizada por Demoscopia sobre más de 5.000 ciudadanos, por encargo de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE), en colaboración con la entidad pública empresarial Red.es. Según este informe, el 42,8% de los entrevistados se declaró usuario de Internet, y casi la mitad de ellos utilizó esta tecnología diariamente. De todos ellos, casi uno de cada cuatro internautas (23,2% o más de 3,49 millones de individuos) afirmó "haber realizado alguna compra o contratado un servicio online, lo que representa un incremento en el número de compradores de 3,8 puntos respecto a las cifras recogidas en el estudio anterior.

Entre los productos y servicios adquiridos por Internet destacan los billetes de avión, tren o autobús, por delante de los equipos de electrónica, compras domésticas, hardware, paquetes turísticos, servicios financieros y libros, que hace 12 meses eran los artículos favoritos para comprar.

Los responsables del estudio afirmaron ayer que el crecimiento de Internet sigue aumentando de un año para otro. De hecho, en 2001, sólo 20 de cada cien españo-

les utilizan Internet y, de ellos, apenas dos realizaban compras a través de la Red. De lo anterior se concluye que, en apenas dos años, se ha duplicado el número de internautas en España y se ha multiplicado por cinco la cifra de compradores online.

El 10% de españoles que en alguna ocasión han realizado compras a través de la

El gasto medio anual es de 438 euros y en 2002 se registraron casi un millón de nuevos compradores



Red durante el último año, tasa que sitúa a España en los puestos de cola de Europa, sólo por delante de Italia, Grecia y Portugal. Según el Eurobarómetro, el 16% de

los internautas europeos efectúa transacciones online, porcentaje que alcanza el 40% en los países nórdicos.

Los datos del comercio electrónico entre particulares en España refleja una ralentización de este negocio, ya que en 2002 el 120%. De igual modo, el aumento de la población internauta y de compradores online fue me-

nor en 2003 que en el ejercicio anterior.

Al contrario de lo que muchos pueden imaginar, el precio no es el principal argumento que anima a los internautas a realizar sus compras a través del ordenador, sino la comodidad. Otros elementos son la rapidez, la mayor accesibilidad y la facilidad para comprar entre diferentes ofertas.

Las tarjetas de crédito son el medio de pago más importante de la Red, ya que dos de cada tres internautas recurrieron a teclear los números de su tarjeta para abonar los importes. Sólo uno de cada cuatro usuario optaron por pagar las compras contra-reembolso y poco más de 6% eligió la transferencia bancaria.

Casi el 82% de las compras se realiza desde el domicilio y el 18,6% desde el puesto de trabajo. Sólo uno de cada cien internautas formalizó sus compras online en puntos de acceso públicos. También llama la atención del perfil de internauta, donde los varones representan el 69,3% del total, así como la edad de los compradores de la Red, donde abundan las personas con edades comprendidas entre los 25 y 34 años (el 37,7% del total).

Entre las mejores noticias del informe apadrinado por Red.es sobresale el elevado grado de satisfacción de los españoles que han comprado a través de Internet. Sólo el 2,3% de los consumidores online se sintió defraudado en cuanto a sus expectativas. La valoración sobre la entrega de los pedidos también sobresaliente: la opinión es netamente positiva para casi 9 de cada 10 internautas que llevaron a cabo alguna transacción en 2003. En la presentación del estudio intervino Francisco Ros, secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, quien admitió la falta de confianza de los usuarios como uno de los obstáculos del comercio electrónico, materia donde la Administración dedicará esfuerzos para intentar subsanarlo.

Por otra parte, el 30% de las opiniones de los encuestados en el estudio afirma que la mejora de seguridad es un factor inductor a la compra en la Red.

TELECOMUNICACIONES E INTERNET

- **Coordina:** Antonio Lorenzo.
- **Colaboran:** Irene Ribas, Igar Galo, Xavi Grau y Víctor Cruzado.
- **E-mail:** alorenzo@negocios.com, telcos@negocios.com
- **Tel.:** 91 432 77 23

