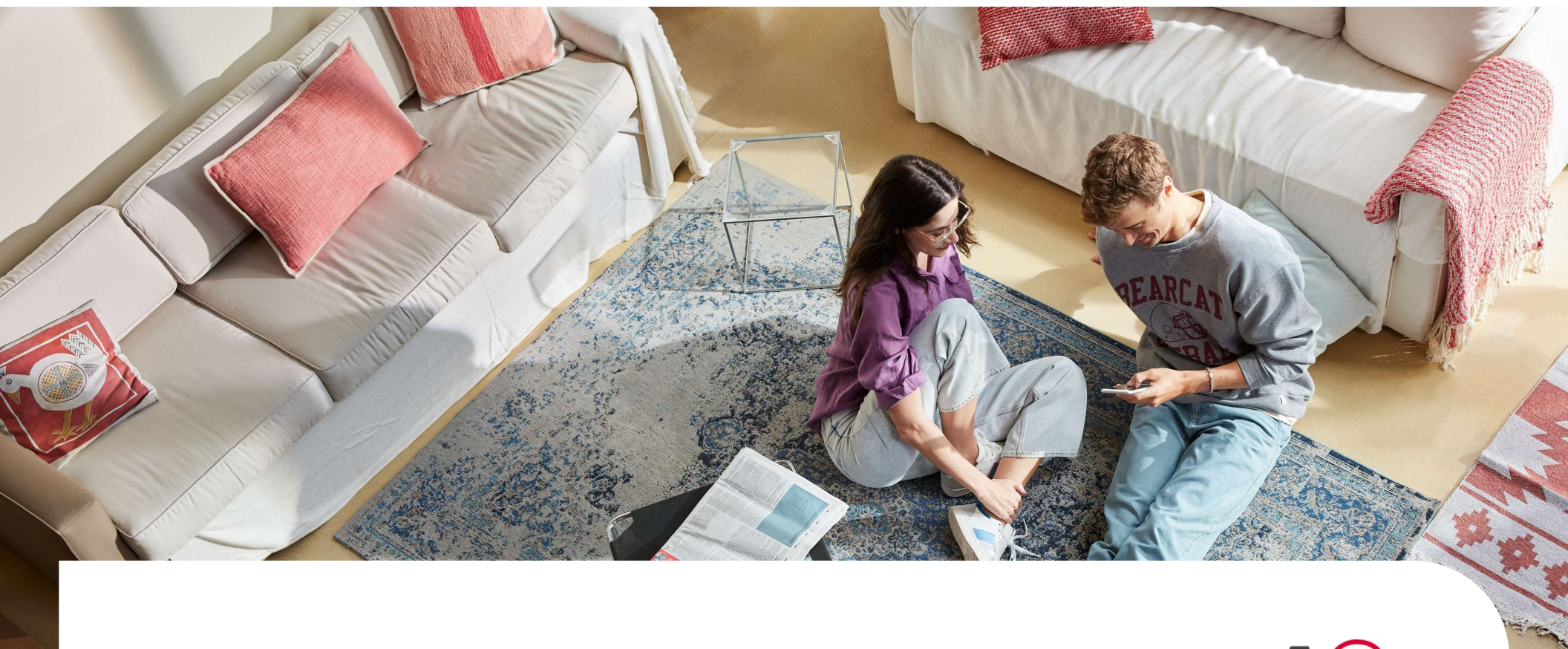




Dia de Compras na Net – o e-shopper português

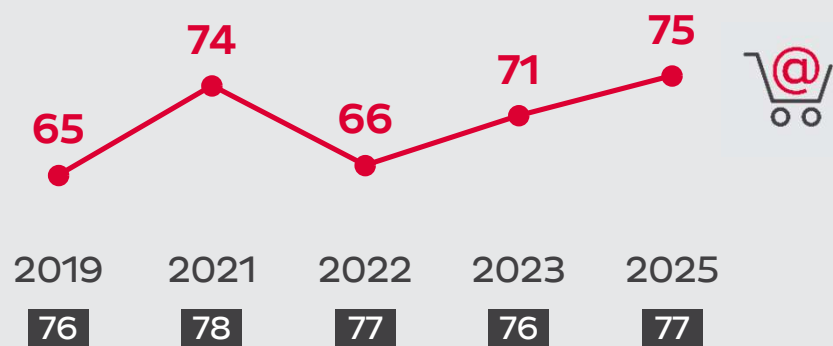


1. CENÁRIO DO E-COMMERCE



COMPRAS ONLINE – UM HÁBITO ENRAIZADO

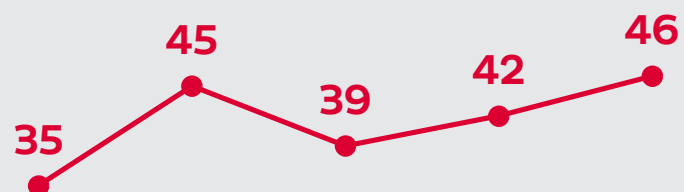
% de e-shoppers no total da população



2019 2021 2022 2023 2025

76 78 77 76 77

% de E-shoppers regulares no total de e-shoppers



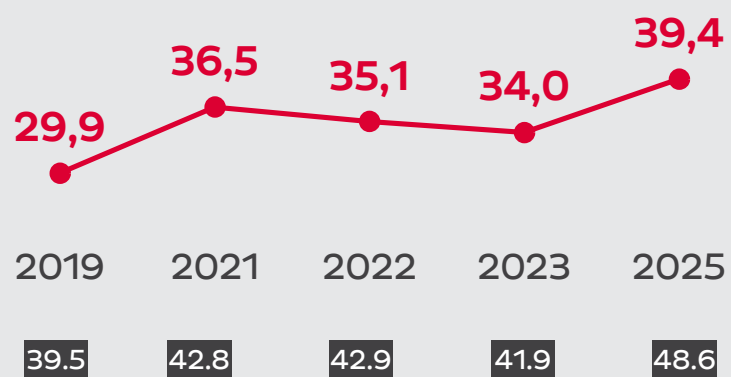
2019 2021 2022 2023 2025

46 48 48 48 52

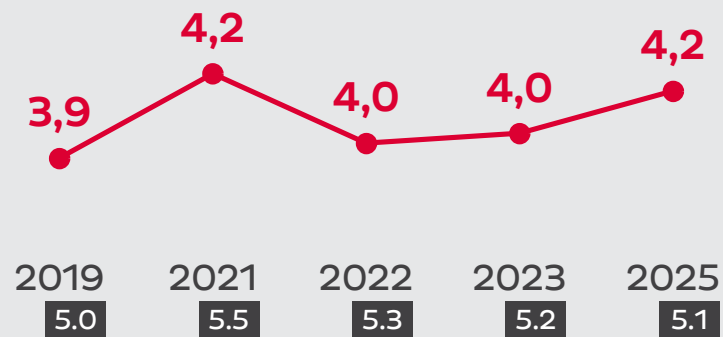
■ Média europeia

OS E-SHOPPERS REGULARES FAZEM MAIS COMPRAS ANUAIS...

Nº médio de compras anuais



Nº de encomendas recebidas no último mês



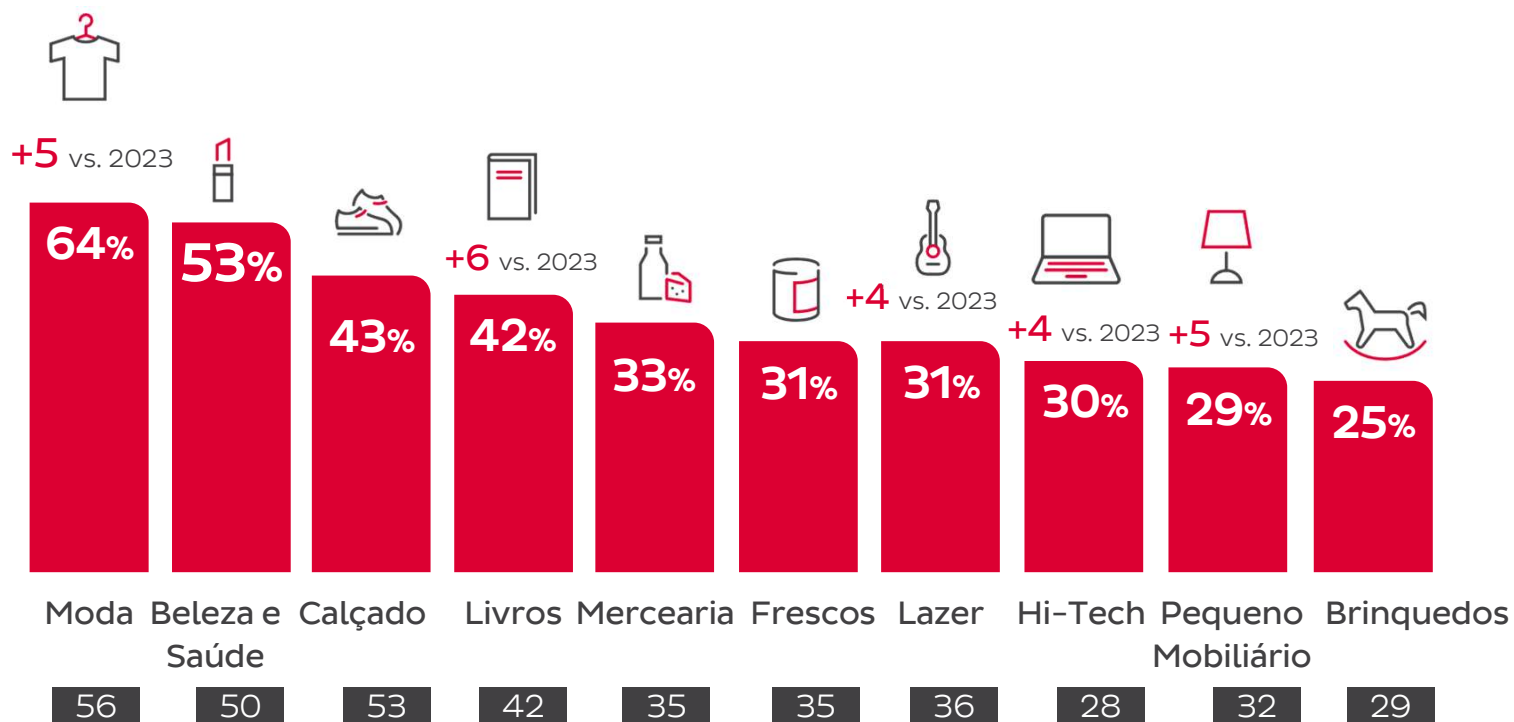
MODA, LIVROS E PEQUENO MOBILIÁRIO PARA CASA AUMENTAM

5.6 (+0.5)

Categorias em
média



6.2



E-SHOPPERS PORTUGUESES COMPRAM (MENOS) NO ESTRANGEIRO

Top 3 países de compra

1  **56%** **11%** *-5 vs 2023*
Espanha

2  **53%** **48%** *-5 vs 2023*
China

3  **31%** **17%** *-2 vs 2023*
UK

4. USA: 30% (+6 vs 2023)

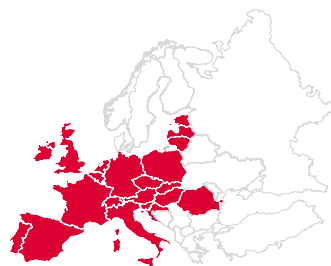
5. França: 29% (+4 vs 2023)



66%

Em outros locais
do mundo

63%



81%

Na Europa

72%

56%

Em países vizinhos

45%

PREÇO ACCIONA OS CLIQUES



68

70%

dos e-shoppers
regulares
consideram que
comprar online
poupa dinheiro

“O preço é o factor **mais importante** nas minhas
decisões de compra”

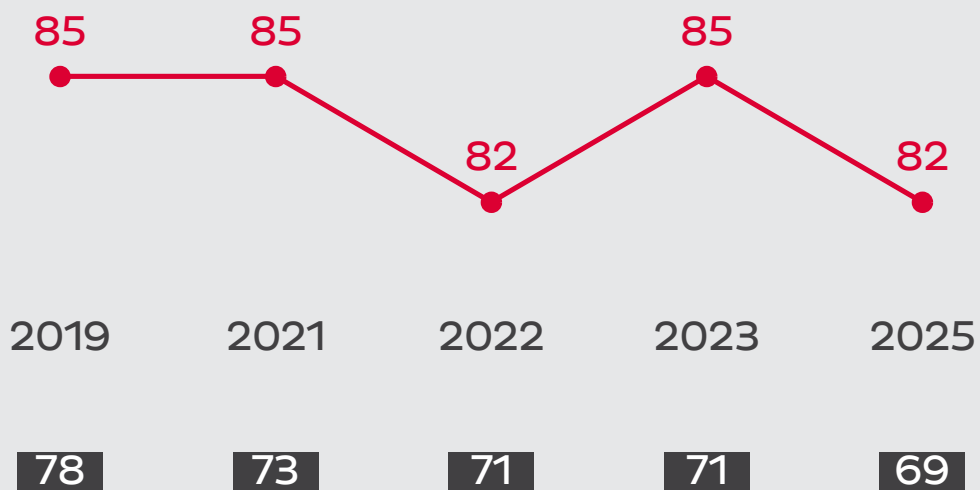
+2 vs 2023

2. NÃO HÁ ESPAÇO PARA FALHAS NA JORNADA DE COMPRA



SERÁ A CONVENIÊNCIA EQUIVALENTE A FACILIDADE?

Percepção da facilidade de compra



TUDO IMPORTA PARA UMA EXPERIÊNCIA PERFEITA

Motores para comprar online

- Método de pagamento com cartão digital (Paypal, MBWay) (+16 pontos)
- Pagar com cartão de crédito (+6 pontos)

Barreiras para comprar online

- Sem verificações de segurança suficientes para o pagamento (-7 pontos)
- Ter de pagar em caso de devolução (-6 pontos)
- Processo de devolução complicado (-5 pontos)

DEVOLUÇÕES MANTÊM-SE ESTÁVEIS E FÁCEIS

8%

(+2 pts)

16

devolveram a última
compra

59%

(+4 pts)

53

consideraram fácil/
sem esforço





3. OS PADRÕES DE OURO DA ENTREGA



TUDO É IMPORTANTE!



Informação em tempo real sobre a entrega



Várias opções de entrega



Saber a janela exacta de uma hora da entrega



Possibilidade de reagendar a entrega

Preferências de entrega (índice de importância – interesse médio = 100)



LOCKERS CADA VEZ MAIS ESCOLHIDOS, LOCAL DE TRABALHO EM QUEDA

Locais de entrega habituais -%

Em casa	70		71
Local de trabalho	23	-10 ▼	10
Loja do retalhista	16		11
Num locker	14	+5 ▲	27
Numa loja de proximidade	10		24



A TRANSPORTADORA IMPORTA... MAIS DO QUE NUNCA

80%

(-2 pts)

Consideram a
entrega fácil

70

63%

(+9 pts)

é importante
conhecer a
transportadora

76



APETITE POR SUSTENTABILIDADE

66%

(+2 pts)

seria mais provável optar por um website/retalhista/aplicação que tenha opções de entrega ecológicas

58%

consideram importante ter uma escolha de alternativas de entrega amigas do ambiente quando compram online



in [dpd-portugal](#)

 [DPD_Portugal](#)

 [dpd_portugal](#)

 [dpd.pt](#)