

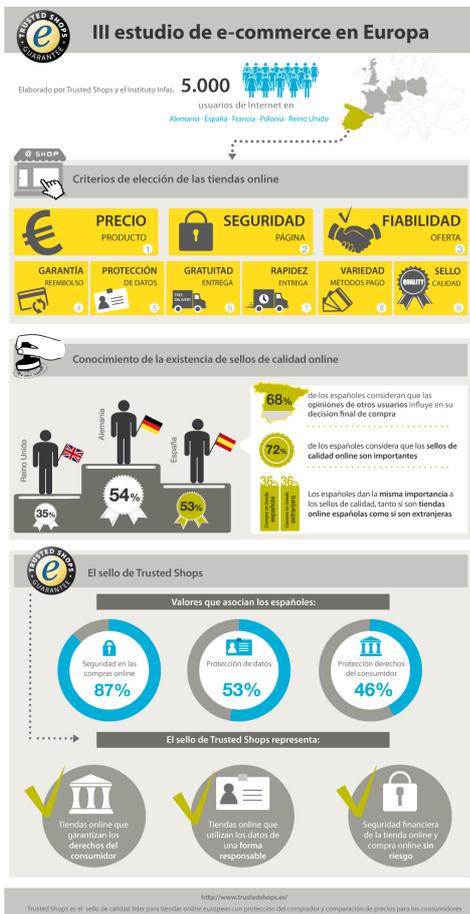


Nota de prensa

### III Estudio de e-Commerce en Europa

## La seguridad y la fiabilidad de las tiendas online, principales requisitos para los compradores españoles

- El 72% de los españoles destaca la importancia de la obtención de un sello de calidad online
- Trusted Shops y el Instituto Infas presentan su tercer estudio sobre hábitos y tendencias del e-Commerce en Europa



Madrid, 27 de mayo de 2014 – El precio del producto, la seguridad de la página y la fiabilidad de la oferta son los tres principales requisitos que los españoles tienen en cuenta a la hora de comprar en una tienda online. Estos son los datos que se desprenden del **III Estudio sobre comercio electrónico en España**, realizado por **Trusted Shops**, empresa especializada en certificación de tiendas online en Europa, en colaboración con el **Instituto Infas**.

El estudio analiza los resultados de una encuesta realizada entre más de **5.000 usuarios** de Internet en Alemania, Polonia, Francia, España y Reino Unido. El principal resultado del estudio apunta a que **el 87% de los compradores españoles considera la seguridad uno de los principales criterios a tener en cuenta a la hora de escoger una tienda online u otra**. Esta preocupación va precedida de aspectos como la fiabilidad de la oferta y la garantía de reembolso, aunque el principal criterio continúa siendo el precio del producto.

Respecto a la seguridad, el **72% de los españoles destaca la importancia de la obtención de un sello de calidad online** a la hora de decantarse por una tienda u otra. En este aspecto, España toma la delantera a sus vecinos europeos en conocimiento de



sellos de calidad, solo por detrás de Alemania, y rompe con la tendencia europea siendo el único país que **otorga la misma importancia a su presencia en tiendas nacionales e internacionales**, a diferencia del resto de países que tiende a confiar en las propias sin necesidad de sello.

Sobre las certificaciones online, los españoles consideran que los sellos de calidad se asocian con valores como la **seguridad**, la **protección de datos** y la **defensa de los derechos del consumidor**. En lo que a Trusted Shops se refiere, **el 81% de los encuestados reconoce que este sello vela por los derechos del consumidor** y el **70% que aporta seguridad financiera**.

En cuanto a la frecuencia de compra, los españoles se sitúan penúltimos, solo por delante de Francia, con un 18% de usuarios que compran más de una vez a la semana. De la misma manera, la mayoría de los españoles, un 30%, efectúan una o dos compras al mes y dos tercios de los europeos cree que los comentarios positivos de compradores tienen una influencia positiva en el resto.

***“Este estudio reafirma la importancia de introducir elementos que aporten seguridad y fiabilidad a las tiendas online para incrementar la confianza de los compradores y aumentar así sus ventas”***, asegura Jordi Vives, Responsable de Trusted Shops en España. ***“Nuestro objetivo es convertirnos en el partner perfecto de las empresas para que el nivel de satisfacción de los consumidores al realizar una compra en su tienda online sea lo más alta posible ”***, añade Vives.

### **Acerca de Trusted Shops**

Trusted Shops es la marca europea de confianza para el comercio electrónico. Desde su fundación en 1999, la compañía, con sede en Colonia, ha certificado más de 17.000 comercios online en toda Europa. Trusted Shops verifica a sus clientes mediante una base de estrictos criterios de calidad como la solvencia, la transparencia de los precios, el servicio al cliente y la protección de datos, y, basándose en ello, concede su sello de calidad. Entre sus clientes se incluyen El Corte Inglés, Zalando, Marks & Spencer, Sarenza, Spartoo, Tradeinn, Redcoon, Panama Jack, así como una gran variedad de pequeñas y medianas empresas. Combinando la certificación, la protección al comprador, las opiniones de los clientes y la atención al cliente, se pone a disposición del consumidor un "Paquete integro de seguridad y confianza".

Para más información, solicitud de materiales o gestión de entrevistas, contacte con:

**LEWIS PR - Trusted Shops España**

Nuria Mañá / Beatriz Osés

TSspain@lewispr.com