

BTS CGO 2014

EL MÓVIL SE VA DE TIENDAS¹

Texte n° 1

elpais.com, 05/01/2014

El comercio electrónico como el comercio minorista general, que acumula tres años de caída, ha sufrido el impacto de la crisis. Aunque las ventas hayan aumentado por el incremento del número de compradores, el gasto medio por internauta lleva dos años a la baja. Ha pasado de 831 euros anuales en 2010 a 816 euros en 2012. Pero en ese descenso hay una sonora excepción, el denominado mCommerce, cuyo crecimiento es exponencial, liderando el comercio *online*.

Los hábitos están cambiando. La extensión masiva de los teléfonos inteligentes (*smartphones*) –un 63% de los españoles tienen uno –ha disparado² su uso como instrumento de compra. Los compradores por el móvil o tableta han pasado de representar el 9% del total de comercio online en 2011 a un 13,8% en 2012. En total, fueron 2,1 millones de usuarios en 2012, un 15% más que el año anterior, según el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información.

El usuario del smartphone es el comprador *online* más compulsivo aunque aún hay reticencias a su uso como instrumento para una transacción. Esta es una de las conclusiones del primer congreso sobre mCommerce que se celebró en noviembre en Madrid, y que ha puesto de manifiesto los obstáculos que existen para su desarrollo: “Las transacciones finalizadas en el móvil han crecido un 70% desde 2011 y hay 14 millones de valientes³ que ya han comprado con el móvil alguna vez”.

El principal motivo para el uso del móvil es la comparativa de precios. El 62,4% de los usuarios lo hace, seguido de la búsqueda de información sobre el producto (54,7%) opiniones de otros usuarios (33,8%), localizaciones cercanas (22,7%) y obtención de ofertas (22%). El fenómeno de *showrooming* (visitar las tiendas físicas para probar un producto y luego hacer la compra *online*) se integra en ese proceso. De hecho, el 14% de los compradores han usado su móvil para comparar precios dentro de un establecimiento con el de ese mismo producto de la competencia.

VOCABULARIO:

1. irse de tiendas: *faire les boutiques*
2. disparar: *faire décoller*
3. valientes: *courageux*