
Estudo nacional sobre E-Commerce analisou comportamento dos portugueses na hora de comprar online

Maioria dos consumidores pesquisa na internet informações, opiniões e compara preços

98% dos utilizadores do Portal da Queixa visita a plataforma para procurar informação sobre as marcas e serviços

O Portal da Queixa - maior rede social de consumidores em Portugal - realizou, em parceria com a empresa Netquest, um inquérito nacional sobre E-commerce, para perceber quais são os hábitos dos portugueses na hora de comprar online, o que pesquisam e onde, e se são influenciados no momento da compra.

Entre as principais conclusões estão:

- 53% costuma pesquisar na internet pela opinião de outros clientes;
- As opiniões de outros consumidores influenciam na decisão de compra;
- As mulheres e os jovens são os mais influenciáveis;
- Antes de realizarem uma compra online, 8 em cada 10 inquiridos, opta por comparar preços ou funcionalidades, bem como, a opinião de outros consumidores em sites e plataformas como o Portal da Queixa.
- Os homens comparam mais os produtos e serviços do que as mulheres, mas procuram menos as opiniões de outros consumidores.

São os portugueses influenciáveis por terceiros no momento da compra?

Dos mais de 5000 inquiridos, **53% afirmam que consultam “sempre” as opiniões de outros clientes na Internet antes de comprar na internet.** Apenas 3% afirma “nunca” consultar nenhum tipo de informação antes de comprar online.

O inquérito revelou que os consumidores com menor idade são os que estão mais acostumados a consultar a opinião de outros clientes. Também os homens e os *heavy buyers* (consumidores mais ativos) são os grupos que consultam com maior frequência do que os restantes segmentos.

Questionados diretamente sobre se as opiniões influenciam a decisão de compra, **a maioria dos entrevistados admitiu que as opiniões de terceiros influenciam bastante a decisão final**. Os inquiridos atribuem a essa influência uma média de 2.9 numa escala de 1 a 4, onde 4 significa “que influencia muito” e 1 que “não tem influência”. As mulheres e os mais jovens são os segmentos mais influenciáveis.

Comparados os resultados deste estudo com um outro inquérito realizado pelo Portal da Queixa e a Netquest, em março de 2018, no âmbito do Dia Mundial do Consumidor, é possível concluir que os portugueses são bastante influenciáveis no momento da compra online por opiniões que leem na internet.

À pergunta “Como classifica a influência na decisão de compra, acerca das reclamações e opiniões públicas que lê relativas a uma marca?”, realizada no inquérito de março de 2018, a maioria dos inquiridos considerou importante consultar reclamações e opiniões públicas sobre determinada marca. Quanto mais jovem é o consumidor, mais influente se torna. Também foi possível concluir que os consumidores que já utilizaram a plataforma do Portal da Queixa para consultar uma marca ou serviço, dão maior importância à sua decisão.

Dados mais recentes do Portal da Queixa - recolhidos pelo Google Analytics -, revelam ainda que, dos mais de 3 milhões de consumidores que visitam o Portal da Queixa, cerca de 98% pesquisa informações sobre uma marca ou serviço antes de procederem à decisão da compra final.

Que tipo de informações pesquisam os consumidores portugueses?

Antes de realizarem uma compra online, 8 em cada 10 inquiridos, opta por comparar preços ou funcionalidades, bem como, a opinião de outros consumidores em sites e plataformas como o Portal da Queixa. Os homens comparam mais os produtos e serviços do que as mulheres, mas procuram menos as opiniões de outros consumidores.

Já os mais **jovens são o segmento que pesquisa um maior tipo de informações antes de comprar online** como, a morada física das lojas, cupões de desconto ou ofertas especiais, assistem a vídeos de demonstração ou procuram descobrir novas marcas.

Quais são as plataformas mais usadas para efetuar pesquisas?

A maioria dos consumidores, 8 em cada 10, consulta informação prévia à compra online em motores de busca. Mais de metade usa o site da marca ou comparadores de preço, enquanto que 4 em cada 10 consulta o Portal da Queixa.

Os homens são os que utilizam mais os comparadores de preço, enquanto as mulheres destacam o uso do Portal da Queixa e das redes sociais. Os segmentos mais jovens, especialmente os inquiridos com menos de 40 anos, são os que mais acedem ao Portal da Queixa à procura de informação.

O estudo sobre E-Commerce foi efetuado, entre 14 e 28 de junho de 2018, obteve um total de 5300 respostas (59% do sexo masculino e 41% do sexo feminino) e teve a duração média de 5.4 minutos.

SOBRE O PORTAL DA QUEIXA

O Portal da Queixa é uma startup tecnológica que nasce de um projeto inovador e pioneiro em Portugal. Lançado em 2009, em 9 anos de existência, já recebeu mais de **215.000 reclamações**, apresentadas por uma comunidade de **270 mil utilizadores** registados online. Hoje, assume-se como a maior rede social de consumidores do país e alcança uma posição de referência nacional, na internet, em matéria de consumo.

Atualmente, o Portal da Queixa é visitado por **mais de meio milhão de portugueses**, todos os meses, que procuram a plataforma para comunicar diretamente com outros consumidores, marcas e entidades públicas, bem como, compararem marcas com base no Índice de Satisfação disponível ao consumidor.

Os portugueses reconhecem o serviço prestado como uma mais-valia por permitir apresentar uma reclamação em qualquer lugar, em apenas 3 passos e sem qualquer custo associado.

O Portal da Queixa **não intervém na relação dos consumidores com as marcas** e, por isso, **não efetua a mediação entre as partes**, no entanto, assim que uma reclamação é validada, é enviada uma notificação por email para a marca visada, permitindo que seja dada oportunidade de resposta e de resolução.”

Para mais informações contactar:

COMUNICAR-se - Agência de Comunicação

ALEXANDRA MENDONÇA

+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.

comunicar-se@comunicar-se.com

www.comunicar-se.com