

COMPORTAMENTO DE COMPRA DO CONSUMIDOR DIGITAL NO BRASIL

O *WebShoppers 2014* é um relatório de iniciativa da empresa *E-bit* tem como objetivo divulgar informações sobre a evolução do comércio eletrônico no Brasil, mudanças de comportamento e preferências dos e-consumidores. A *E-bit* informa que desde janeiro de 2000 coletou mais de 19,2 milhões de questionários respondidos após o processo de compras *online*, permitindo avaliar a experiência de compra, o pós-venda, o serviço de atendimento, a probabilidade de retorno à loja virtual e o índice de indicação da loja a amigos e parentes, sendo que mais de 300.000 novos questionários são agregados mensalmente. O comércio eletrônico brasileiro faturou R\$ 16,06 bilhões no primeiro semestre de 2014, superando o mesmo período em 2013 quando registrou R\$ 12,74 bilhões tendo o crescimento nominal de 26% no setor (E-BIT, 2014).

Segundo a *E-bit* número de pedidos no primeiro semestre de 2014 foi de 48,17 milhões, sendo 36% maior em relação ao primeiro semestre de 2013. A categoria Moda e Acessórios lidera as vendas no *e-commerce* nos primeiros seis meses de 2014 com 18% do volume total de pedidos, em segundo está o seguimento de Cosméticos e Perfumaria com 16% e em terceiro a Eletrodomésticos com 11%. O *e-commerce* ganhou 5,06 milhões de novos consumidores que tiveram sua primeira experiência de compra nestes seis primeiros meses de 2014. O número também contribui na somatória de 25,05 milhões de consumidores *online* que fizeram compra nesse período de tempo (E-BIT, 2014).

Nas vendas do comércio eletrônico que utilizaram *smartphones* e *tabletes* como dispositivos de acesso a *internet* tiveram aumento da participação total das receitas nos primeiros seis meses de 2014, subindo de 3,8% em junho de 2013 para 7% em junho de 2014, o que representou um crescimento de 84% em um ano. A previsão da *E-bit* é de chegar próximo aos 10% em dezembro de 2014. As compras realizadas em aparelhos móveis, 60% são originadas em *tabletes*, enquanto os 40% restantes são de *smartphones* via navegador sem a utilização de aplicativos. As três categorias mais vendidas por esses dispositivos são: Moda e Acessórios (17,5%), Cosméticos, Perfumaria e Saúde (17,4%) e Eletrodomésticos (11,1%). No perfil, a pesquisa mostrou que 57% dos consumidores que utilizam dispositivos móveis de acesso a *Internet* são mulheres, sendo a maior parte na faixa etária entre 35 e 49 anos (39%) (E-BIT, 2014).

