



Barómetro E-shopper 2021

Portugal



Parcel delivery network of *GeoPost*

E-shoppers regulares



A média de consumo em Portugal continua abaixo da Europa e tem potencial para crescer



86%

+6 ▲

86%

de todas as compras online são feitas por e-shoppers regulares.

11,6%

15,5%

Média europeia

Percentagem média de compras online

(no total de compras – média de todas as categorias)

36,5

42.8

+6,6 ▲

número anual de compras realizadas por e-shoppers regulares

46%

48%

Média europeia

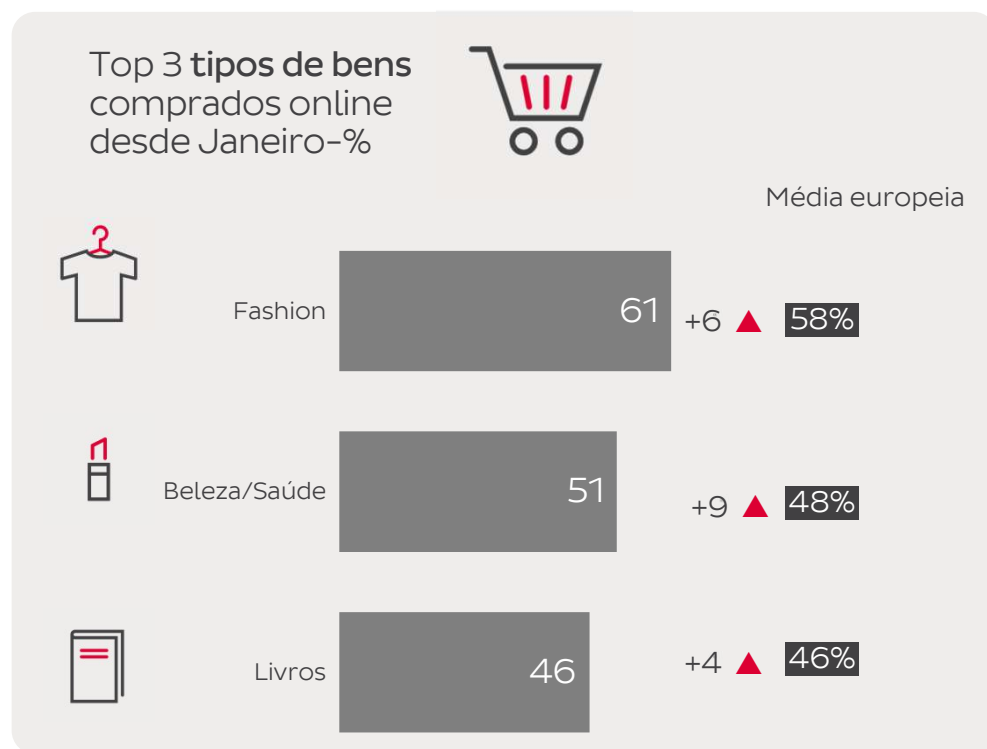
+11 ▲

representação da população e-shopper total

E-shoppers regulares



Tipos de bens comprados, com especial ênfase nos frescos e bebidas



E-shoppers regulares



Os portugueses fazem compras cross-border em maior % que a média europeia e são também mais os que consideram como fácil a compra online

82%

60%

Média europeia

dos e-shoppers regulares portugueses já compraram online a partir de **websites estrangeiros**



87%

Europa

73%

Média europeia



67%

China

54%

Média europeia

85%

73%

Média europeia



dos e-shoppers consideram que realizar a **sua última compra online foi fácil**





Vários perfis de e-shoppers, diferentes expectativas



2

Vários perfis de e-shoppers, diferentes expectativas



Foco em perfis específicos de e-shoppers



Os **aficionados**
do e-shopping

14%

14% Média europeia

+7 ▲ dos e-shoppers

7,4

8,1

Média europeia



+0,4 ▲

categorias compradas
em média



Os **compradores**
epicuristas

11%

12% Média europeia

+7 ▲ dos e-shoppers

3,9

4,7

Média europeia



+0,4 ▲

categorias compradas
em média



Os **e-shoppers**
eco-selectivos

18%

14% Média europeia

-6 ▼ dos e-shoppers

3,5

3,8

Média europeia



+0,4 ▲

categorias compradas
em média



Outro grupo de e-shoppers cresceu nos últimos 2 anos: os “**Compradores atentos ao preço**”.
Representam 13% dos e-shoppers (+ 4pts vs. 2019).

A woman with long brown hair, wearing a colorful patterned sweater, is standing in a kitchen. She is leaning over a wooden table, unpacking a large cardboard box. The kitchen has white cabinets, a stainless steel sink, and a window with a wooden frame looking out onto greenery. A small potted plant sits on the counter. The scene is brightly lit by natural light from the window.

Quem são os aficionados e quais os principais hábitos quando compram online?

- Experientes & fervorosos e-shoppers
- Com um comportamento digital & conectado
- Favorece as compras cross-border
- Espera flexibilidade nos serviços de entrega/devoluções



2.1

Quem são os aficionados?



A imagem do e-shopping dos aficionados

Os aficionados são ainda mais adeptos das vantagens do e-shopping que a média dos e-shoppers portugueses : é menos stressante, poupa tempo (mais que em 2019) & dinheiro, e é conveniente. Assim, estão mais distantes das lojas, no mesmo grau que a média europeia.

“Comprar online é tão conveniente que o faço cada vez mais, ainda que tenha de devolver as minhas encomendas algumas vezes”



70%

74%

“Comprar online reduz muito o stress de comprar em loja”



74%

77%

“Comprar online poupa dinheiro”



73%

68%

“Comprar online poupa tempo”



92%

+11



85%

“As lojas de retalho tradicional são menos importantes nas minhas compras do que há alguns anos”



58%

57%

Quem são os epicuristas e quais os principais hábitos quando compram online?

- Uma forma mais selectiva de comprar online
- Abertos a influenciadores
- Sensíveis ao preço
- Com elevadas expectativas na entrega



2.2

Quem são os epicuristas?



Imagem que os epicuristas têm do e-shopping

Os epicuristas têm uma forma mais selectiva de comprar online, preparando a mesma de forma cuidada, pedindo reviews ou recomendações antes de realizar a compra, embora considerem que a mesma é fácil. Consideram que comprar online é muito sustentável e estão dispostos a optar por opções de entrega amigas do ambiente.

“A última compra online foi fácil ”



84%

68%

“A minha compra é preparada com muito cuidado”



41%

48%

“As compras online são sustentáveis”



98%

81%

“Prefiro comprar em marcas muito conhecidas por serem mais confiáveis”



78%

78%

“Optaria por um website/ retalhista/ app que tenha opções de entrega amigas do ambiente”



83%

79%

“Procuro por reviews ou recomendações online antes de realizar a compra”



95%

86%



Quem são os eco-selectivos e quais são os principais hábitos quando compram online?

- Uma menor frequência de compra online
- Sensíveis a buzz online
- Procuram bons negócios



2.3

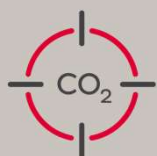
Quais são os principais hábitos dos eco-selectivos quando compram online?



A imagem do e-shopping dos eco-selectivos

Os eco-selectivos esperam acções responsáveis pelas empresas mas tendem a reduzir o seu próprio compromisso, o que pode estar relacionado com serem muito sensíveis a bons negócios, ainda que a percepção de poupar dinheiro online tenha diminuído vs 2019.

“Marcas e empresas têm de ser **ambientalmente responsáveis** actualmente”



92%

85%

“Asseguro-me que compro **produtos amigos do ambiente** quando possível”



55%

-10 ▼

58%

“Estou disposto a **pagar mais** por produtos e serviços que respeitem o ambiente”



50%

42%

“Estou sempre à procura de **bons negócios**”



84%

73%

“Comprar online **poupa dinheiro**”



68%

-10 ▼

58%

“Sou menos fiel a um retalhista offline ou online, porque gosto de procurar por **melhores ofertas**”



61%

41%



in [dpd-portugal](#)

 [dpdportugal](#)

[dpd.pt](#)