

Asociación de Internautas



El 89% de los compradores desconfía de los intermediarios

El 89% de los compradores desconfía de los intermediarios

Tras un informe en el que los internautas han confirmado en un 60% que lo que más compran por Internet son viajes, la Asociación de Internautas ha realizado un estudio para saber **¿Cómo, por qué y dónde compramos online nuestros viajes?**.

LA FALTA DE CLARIDAD DE LOS INTERMEDIARIOS FRUSTRA EL 60% DE LAS COMPRAS DE VIAJES EN INTERNET

EL 74% DE LOS COMPRADORES NO CONFÍA EN LOS INTERMEDIARIOS POR SI HAY INCIDENCIAS, PERO SÍ EN EL OPERADOR (LÍNEA AÉREA)

LAS AGENCIAS DE VIAJES ONLINE SUELEN USARSE PARA COMPARAR

VARONES Y MUJERES TIENEN DISTINTOS COMPORTAMIENTOS A LA HORA DE COMPRAR ONLINE
VIAJES

El informe sobre el comercio electrónico en España de la CMT, correspondiente al primer trimestre de 2013, asegura que en España se facturaron 2.822,6 millones de euros lo que supone un aumento del 15% con respecto al mismo trimestre del año anterior. Los ingresos se concentraron en las transacciones relacionadas con el sector turístico, que aglutina el 25% del total de la facturación.

Con estos datos en la mano y tras un estudio en el que los internautas han confirmado en un 60% que lo que más compran por Internet son viajes, la Asociación de Internautas ha realizado un estudio para saber **¿Cómo, por qué y dónde compramos online nuestros viajes?**.

Para tal fin se ha presentado una encuesta online durante el mes de octubre de 2013, en la página web www.internautas.org, que ha obtenido 1.237 respuestas y de las que podemos extraer las siguientes conclusiones:

Los intermediarios sirven para comparar pero se desconfía para comprar.

Quizás no se haya cumplido del todo el vaticinio que realizó Nicolás Negroponte a principios del siglo XXI cuando aseguró que el uso masivo de Internet acabaría con los intermediarios; al menos si no se ha acabado, existe una gran desconfianza hacia ellos a la hora de comprar; **en torno al 89% le ofrece más confianza comprar directamente al fabricante** (en este caso a las líneas aéreas) y tan solo el 11% prefiere comprar mediante intermediarios.

El 89% de los compradores desconfía de los intermediarios

Uno de los motivos que genera esa desconfianza es la posibilidad de que surja cualquier problema y haya que hacer cambios; por eso el 74% de los encuestados se dirigen a las líneas aéreas directamente. Aunque el 51% de los internautas que han comprado en intermediarios aseguran que no han tenido problemas y que solo al 18% han tardado en resolverse.

Aún así el 57% de los internautas abandonan el proceso de compra con los intermediarios por falta de claridad o inseguridad a la hora de hacer la transacción.

En lo que sí ha encontrado su sitio el intermediario es como comparador de precios para el 60% de los internautas que se dirigen a intermediarios para utilizar esta función informativa.

El precio sí importa, pero la seguridad y la confianza también.

Pero donde estriba la gran diferencia para la elección es en el precio y es que prioriza en 10 puntos la creencia de que el proveedor es más económico, sumado a factores que da vez cobran mayor importancia: seguridad y confianza en la misma medida. De hecho, existe una percepción por encima de 11 puntos en la creencia de que el proveedor ofrece más seguridad y confianza que el intermediario.

Hombres y mujeres no compramos igual.

Por otro lado, se observan notables diferencias de comportamiento en elementos clave como la edad en el que las mujeres entre 18 y 30 años superan a los hombres de esa edad en 5 puntos. En cambio los hombres superan a las mujeres en 17 puntos en la compra de tecnología.

No acaban ahí las diferencias; las mujeres a la hora hacer una compra online dan casi tanta importancia a la seguridad, a la transparencia y a la claridad como al precio y de forma masiva el 93% utilizan previamente un comparador.

Estudio completo sobre compras online de viajes aéreos (pdf)[AQUÍ](#)

2019 ©Asociación de Internautas