

RETRATOS DA
**SOCIEDADE
BRASILEIRA**

64

HÁBITOS DE **CONSUMO PELA INTERNET**



RETRATOS DA
**SOCIEDADE
BRASILEIRA**

64

HÁBITOS DE CONSUMO
PELA INTERNET

© 2024. CNI – Confederação Nacional da Indústria.

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

CNI

Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI

Superintendência de Economia - ECON

FICHA CATALOGRÁFICA

C748r

Confederação Nacional da Indústria.

Retratos da Sociedade Brasileira – Ano 11, n. 64 (novembro 2024) – Brasília : CNI, 2024.

16 p.: il.

ISSN 2317 7012

1. Habitos de consumo 2. Compras pela internet 3. Pesquisa de opinião I.
Título.

CDU: 316.3(81)

CNI

Confederação Nacional da Indústria

Setor Bancário Norte

Quadra 1 – Bloco C

Edifício Roberto Simonsen

70040-903 – Brasília – DF

Tel.: (61) 3317- 9001

Fax: (61) 3317- 9994

<http://www.cni.com.br>

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992

E-mail: sac@cni.com.br

www.portaldaindustria.com.br

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| Resumo Executivo | 7 |
| 1 Hábito de comprar pela internet | 8 |
| 2 Tipo de produto comprado pela internet..... | 9 |
| 3 Preferência de meio de compra (internet ou presencial) por produto | 10 |
| 4 Principal vantagem de comprar pela internet | 11 |
| 5 Principal desvantagem de comprar pela internet | 12 |
| 6 Problemas com compras pela internet | 13 |
| 7 Compras pela internet por impulso..... | 14 |
| 8 Compra de importados em detrimento de nacionais..... | 15 |
| 9 Razão da preferência pelo produto importado..... | 16 |



RESUMO EXECUTIVO

MAIS DE UM TERÇO DOS BRASILEIROS JÁ DEIXOU DE COMPRAR PRODUTOS NACIONAIS PARA COMPRAR IMPORTADOS EM PLATAFORMAS ESTRANGEIRAS

- ▶ **59%** dos brasileiros **já realizaram algum tipo de compra pela internet.**
- ▶ **74%** dos brasileiros **veem vantagens em comprar pela internet.** O preço mais baixo mais frequentemente apontado como a principal vantagem, citado por 36% da população.
- ▶ **66%** dos brasileiros **enxergam desvantagens em realizar compras pela internet.** A demora na entrega é a desvantagem mais frequentemente apontada, citada por 18% dos brasileiros como a principal.
- ▶ **48%** dos brasileiros que já fizeram compras online **já receberam algum produto com problemas** ou diferente do que havia sido anunciado na plataforma de vendas.
- ▶ **40%** dos brasileiros que já fizeram compras pela internet **afirmam terem feito compras online por impulso e terem se arrependido depois.**
- ▶ **36%** dos brasileiros que já fizeram algum tipo de compra online **deixaram de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados** em sites e aplicativos de outros países. Desses, 54% apontaram o menor preço do produto como a principal razão para essa escolha.

Dos brasileiros que já fizeram algum tipo de compra pela internet, 36% afirmam terem deixado de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países. Importante notar que o percentual é maior entre os mais ricos, alcançando 43% entre os entrevistados com renda familiar acima de cinco salários mínimos.

A principal motivação para essa decisão é o menor preço do produto, apontado por 54% dos brasileiros que deixaram de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados.

Os resultados da pesquisa demonstram que **a internet é relevante nos hábitos de consumo dos brasileiros**: 59% dos brasileiros já realizaram algum tipo de compra pela internet.

Nem todo tipo de produto é comprado online pelos brasileiros. Os resultados mostram um consumo online focado em bens como roupas, eletrônicos, calçados e bolsas. A internet é menos relevante para a compra de produtos como alimentos e bebidas, produtos para animais e itens de papelaria.

Desvantagens como a demora na entrega mantêm a **preferência dos brasileiros nas compras presenciais frente às compras online** para todos os tipos de produto analisados. Além disso, 48% dos brasileiros afirmam já ter tido algum tipo de problema com alguma compra online, sendo o principal recurso utilizado pelos consumidores nesse tipo de situação a troca ou devolução do produto, ou ainda o contato com o serviço de atendimento ao cliente das plataformas online.

As compras online são mais populares entre os consumidores mais jovens, com maior escolaridade e maior renda.

1 HÁBITO DE COMPRAR PELA INTERNET

Quase seis a cada dez brasileiros já realizaram compras pela internet

59% dos brasileiros já realizaram algum tipo de compra pela internet e 41% nunca compraram por esse meio. O hábito é mais comum entre os mais jovens, com maior escolaridade e maior renda.

O hábito de comprar pela internet é fortemente relacionado com a idade dos entrevistados: 77% daqueles que têm entre 16 e 24 anos já compraram, percentual que cai para 54% entre aqueles que têm entre 45 e 59 anos e para 27% entre aqueles com 60 anos ou mais.

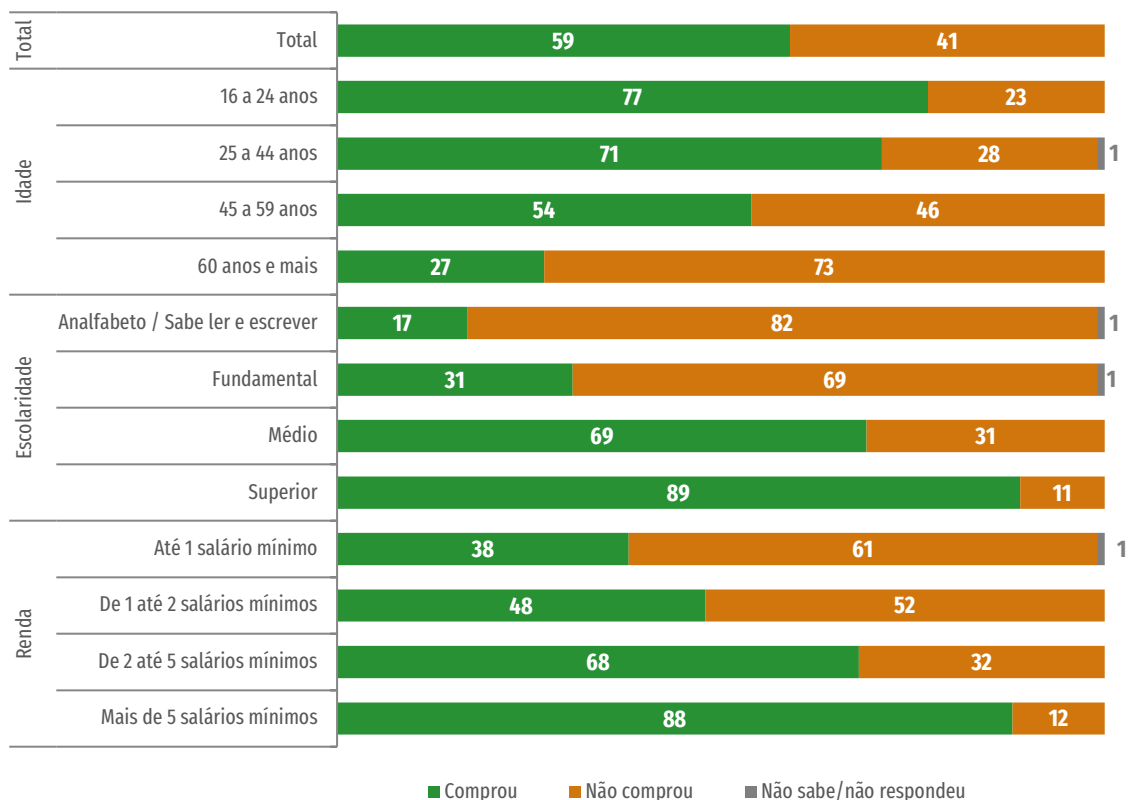
A escolaridade dos entrevistados também é um fator determinante no hábito de compras pela internet: enquanto apenas 17% do grupo de analfabetos ou que sabem apenas ler e escrever e

31% daqueles com ensino fundamental realizaram compras pela internet pelo menos uma vez, esse percentual sobe para 69% entre aqueles que têm ensino médio e para 89% entre aqueles que têm ensino superior.

Similarmente, a renda está fortemente relacionada com o hábito de comprar pela internet: 88% daqueles de renda familiar de mais de cinco salários mínimos já realizaram compras pela internet, percentual que cai para: 68% para as famílias que ganham entre dois e cinco salários mínimos; 48% entre as famílias que ganham entre um e dois salários mínimos; e 38% entre as famílias que ganham até um salário mínimo.

Gráfico 1 - Hábito de compras pela internet*

Percentual do total de entrevistados (%)



* Resposta à pergunta "Você já realizou compras pela internet, seja pelo computador ou pelo celular?"

2 TIPO DE PRODUTO COMPRADO PELA INTERNET

Bens mais frequentemente comprados pela internet são roupas, seguidas por eletrônicos, calçados e bolsas

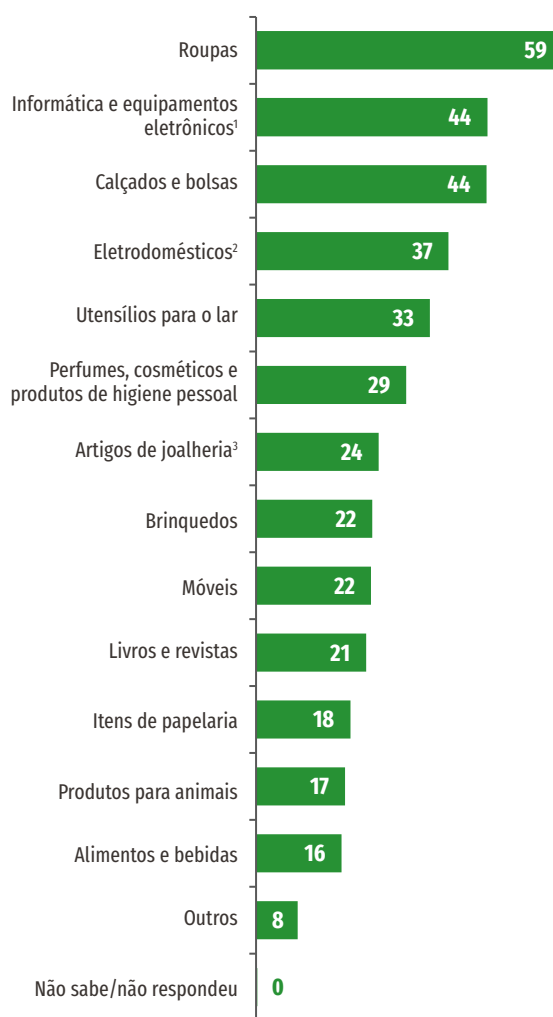
Entre aqueles que fizeram alguma compra pela internet, as roupas são os itens mais frequentemente comprados: 59% daqueles que fizeram alguma compra na internet alegam que adquiriram roupas. Em seguida, vêm os itens de informática e equipamentos eletrônicos, além de calçados e bolsas, ambos comprados por 44% dos entrevistados que já realizaram compras pela internet.

Já os itens menos comprados da lista apresentada são alimentos e bebidas, produtos para animais e itens de papelaria. No caso desses produtos, o percentual de brasileiros que alegam ter comprado se reduz para 18% ou menos, considerando aqueles que já fizeram compras pela internet.

Há uma diferença entre os sexos feminino e masculino quanto ao principal item comprado: enquanto para as mulheres o principal item são as roupas, com 70% das entrevistadas que já fizeram compras alegando ter comprado, entre os homens os principais itens são de informática e equipamentos eletrônicos, comprados por 54%.

Gráfico 2 - Tipo de produto comprado*

Percentual do total de entrevistados que já fizeram compra pela internet, por tipo de produto (%)



* Resposta à pergunta "E quais os tipos de produtos você já comprou pela internet?"

Os percentuais não somam 100% pois as pessoas podem ter comprado mais de um produto, portanto, para cada produto o entrevistado teve a oportunidade de responder se comprou ou não.

¹ Computador, celular, TV, etc.

² Liquidificador, airfryer, cafeteira, geladeira, ar condicionado, etc.

³ Relógios, joias, anéis, brincos, colares, etc.

3 PREFERÊNCIA DE MEIO DE COMPRA (INTERNET OU PRESENCIAL) POR PRODUTO

Brasileiro segue preferindo comprar em lojas

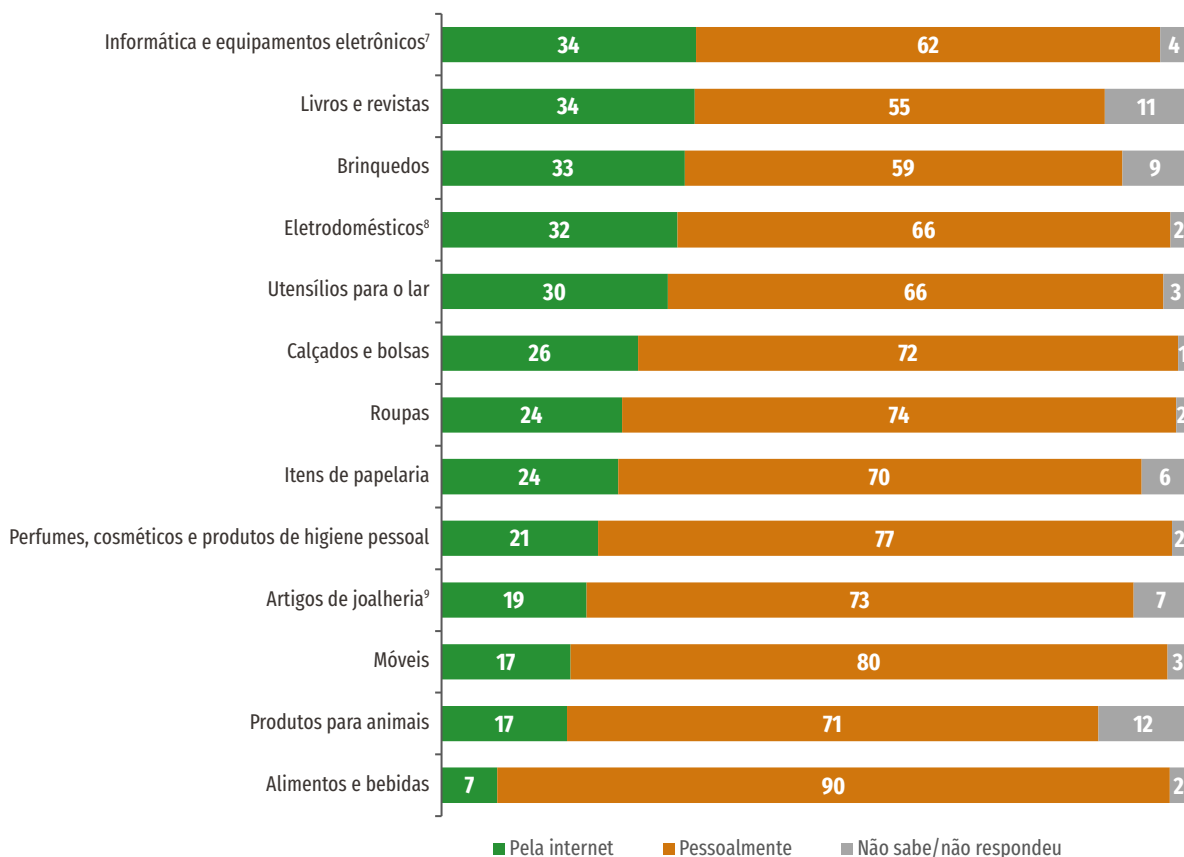
De maneira geral, a compra presencial tem a preferência do brasileiro frente à compra pela internet para todos os tipos de produtos.

Mesmo que a compra presencial seja preferida para todos os tipos de produtos, para alguns deles a popularidade da compra pela internet alcança um terço ou mais dos brasileiros, são eles: informática e equipamentos eletrônicos (34% preferem compras online), livros e revistas (34%) e brinquedos (33%).

No outro extremo, a internet tem a menor popularidade frente à compra presencial para produtos perecíveis, como alimentos e bebidas e produtos para animais, os quais apenas 7% e 17% dos brasileiros preferem comprar pela internet, respectivamente. A preferência pelas compras online também é relativamente impopular para a compra de móveis e artigos de joalheria, produtos os quais apenas 17% e 19% dos brasileiros, respectivamente, preferem usar a internet para comprar.

Gráfico 3 - Meio de compra preferido (internet ou presencial), por produto*

Percentual do total de entrevistados, por produto (%)



* Resposta à pergunta "E, para cada tipo de produto que irei falar, você diria que prefere fazer compras de _____ pela internet ou pessoalmente?"

Os percentuais não somam 100% pois as pessoas podem ter preferências diferentes para cada produto, portanto, para cada produto o entrevistado teve a oportunidade de responder seu meio de compra de preferência.

¹ Computador, celular, tv, etc.

² Liquidificador, airfryer, cafeteira, geladeira, ar condicionado, etc.

³ Relógios, joias, anéis, brincos, colares, etc.

4 PRINCIPAL VANTAGEM DE COMPRAR PELA INTERNET

Preço mais barato e comodidade são as principais vantagens enxergadas por aqueles que compram pela internet

Do total de entrevistados (independentemente se realizaram ou não compra pela internet), 74% afirmaram que veem vantagens em fazer compras pela internet, enquanto 12% não veem vantagem alguma e 14% não sabiam ou não quiseram opinar.

Os mais jovens e aqueles com maior escolaridade são os que mais veem vantagens em fazer compras pela internet.

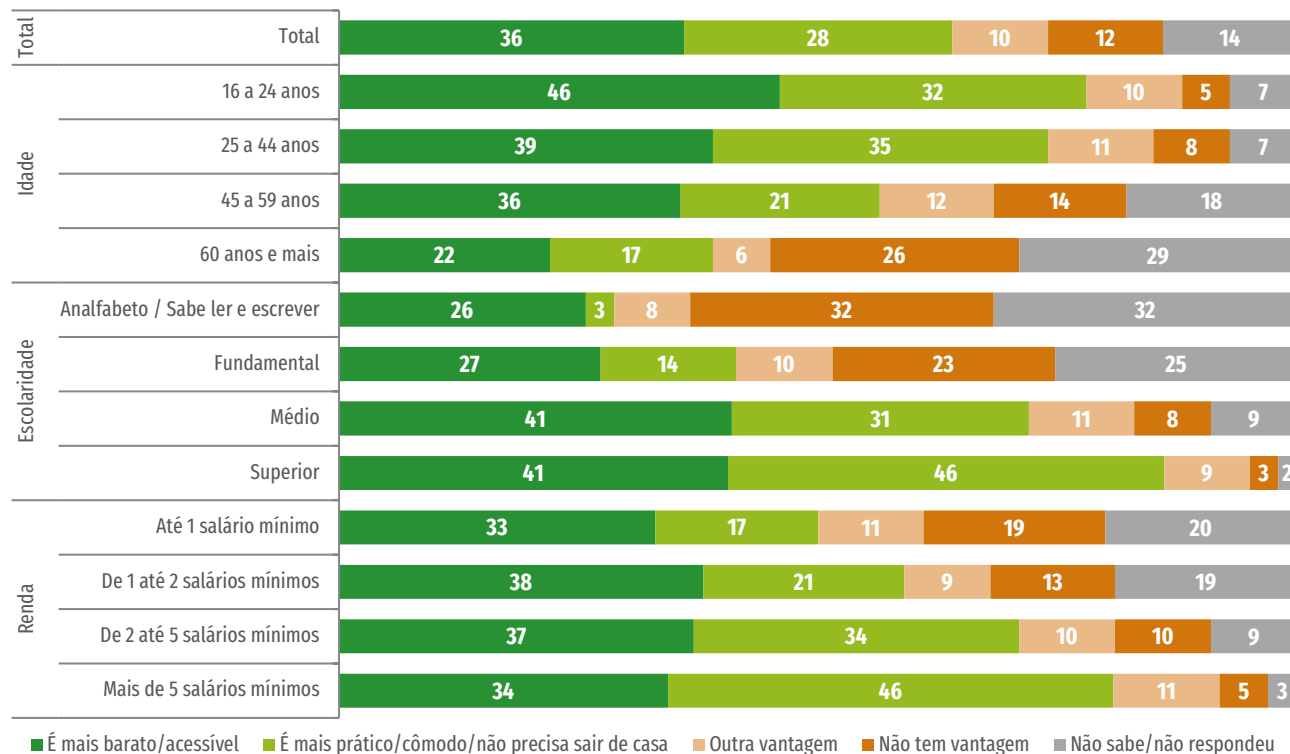
Da parcela da população que tem entre 16 e 24, 88% apontaram alguma vantagem, percentual que cai para 68% entre aqueles que têm entre 45 e 59 anos e para 45% entre aqueles que tem 60 anos ou mais. Ao mesmo tempo, o percentual que não sabe responder se há vantagem em fazer compras pela internet sobe de acordo com a faixa etária do entrevistado. Apenas 7% daqueles que tem entre 16 e 24 não sabem responder se há vantagem, percentual que cresce para 18% entre aqueles que têm entre 45 e 59 anos e para 29% entre aqueles que tem 60 anos ou mais.

Similarmente, considerando a escolaridade do entrevistado, 37% do grupo de analfabetos ou que apenas sabem ler e escrever apontaram alguma vantagem em se comprar pela internet, percentual que aumenta para 83% entre aqueles que têm ensino médio e para 95% entre aqueles que têm ensino superior. Além disso, 32% do grupo de analfabetos ou que apenas sabem ler e escrever não sabem dizer se há vantagem em se comprar pela internet, percentual que cai para 9% entre aqueles que têm ensino médio e para 2% entre aqueles que têm ensino superior.

O preço mais baixo foi a vantagem mais frequentemente apontada pelos entrevistados: 36% citaram preços menores como a principal vantagem em realizar compras pela internet. Em seguida vem a praticidade/comodidade, selecionada por 28% dos entrevistados. As demais vantagens foram mencionadas por parcelas bem menores da população, somando 10% dos entrevistados.

Gráfico 4 - Principal vantagem de comprar pela internet*

Percentual do total de entrevistados (%)



* Resposta à pergunta "Na sua opinião, qual é a principal vantagem de fazer compras pela internet?"

5 PRINCIPAL DESVANTAGEM DE COMPRAR PELA INTERNET

Demora na entrega é a principal desvantagem das compras pela internet, avaliam os brasileiros

Do total de entrevistados (independentemente se realizaram ou não compras pela internet), dois terços (66%) afirmaram que veem desvantagens em fazer compras pela internet, enquanto 17% dos brasileiros afirmam não haver desvantagem e outros 17% não souberam responder.

Entre os mais idosos há um desconhecimento maior acerca das desvantagens de fazer compras pela internet: 32% daqueles com 60 anos ou mais afirmam não saber das desvantagens de fazer compra online, frente a apenas 8% daqueles que tem entre 16 e 24 anos. Similarmente, entre aqueles com menor escolaridade há maior desconhecimento das desvantagens de fazer compras online: 51% dos analfabetos ou que

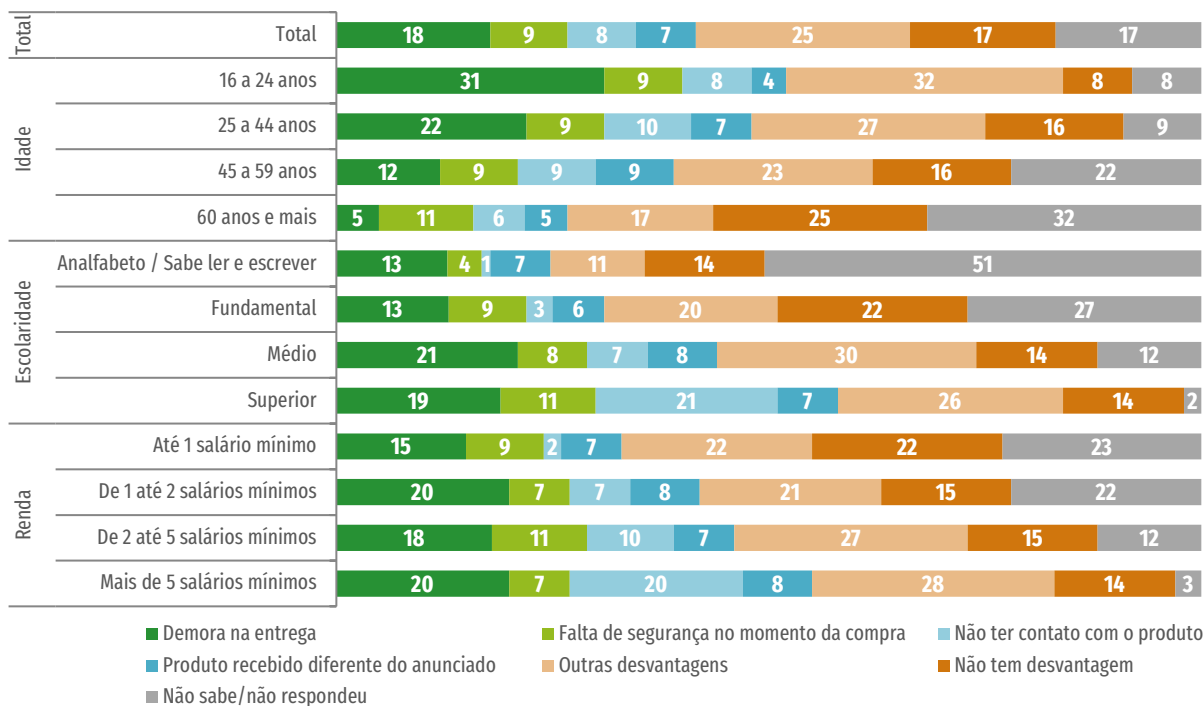
apenas sabem ler e escrever não sabem quais são as desvantagens, frente a apenas 2% entre aqueles que têm ensino superior.

A demora na entrega é a principal desvantagem das compras online, apontada por 18% dos brasileiros. Em seguida, estão a falta de segurança no momento da compra, desvantagem apontada por 9% dos brasileiros, a falta de contato com o produto, apontada por 8%, e a entrega de produto diferente do anunciado, apontada por 7%.

Importante destacar que 25% apontaram outras desvantagens, como falta de qualidade do produto entregue, custos de frete, impostos e dificuldades ligadas ao pós-venda, como trocar ou devolver, encontrar informações sobre o uso do produto.

Gráfico 5 – Principal desvantagem de comprar pela internet*

Percentual do total de entrevistados (%)



* Resposta à pergunta "E qual é a principal desvantagem de fazer compras pela internet?"

"Outras" inclui as desvantagens: dificuldade de trocar ou devolver; falta de qualidade do produto entregue; custo do frete; imposto; dificuldade no pós-venda; falta de contato com o vendedor; dificuldade para encontrar informações sobre o uso do produto; não poder barganhar preço; outras.

6 PROBLEMAS COM COMPRAS PELA INTERNET

Quase metade dos brasileiros que fizeram compras pela internet já tiveram problemas com o produto

Dos brasileiros que já fizeram compras pela internet, 48% já receberam algum produto com problemas ou diferente do que havia sido anunciado na plataforma de vendas.

Entre os entrevistados que tiveram problemas com suas compras pela internet, a atitude mais frequentemente tomada diante desta situação é a devolução ou troca do produto, opção de 44% dos que tiveram problema. A segunda atitude mais frequente é entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente das plataformas online, adotada por 34%. Já entre as atitudes menos adotadas estão postagens nas redes sociais sobre a experiência, adotada por apenas 2% dos que tiveram problema e a procura por informações sobre os próprios direitos de consumidor, adotada por 8%.

Gráfico 6 – Problemas com produtos comprados pela internet
Percentual do total de entrevistados que já fizeram compras online (%)

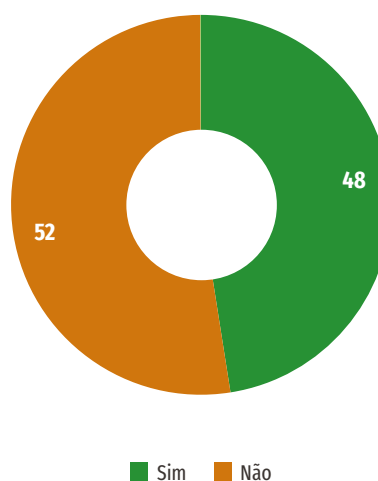


Gráfico 7 – Atitudes tomadas diante de problemas com compras pela internet*

Percentual do total de entrevistados que já fizeram compra pela internet e que tiveram problema com o produto comprado (%)



* Resposta à pergunta “Qual foi a sua reação após o recebimento do produto comprado na internet com problemas ou diferente do que foi adquirido?”
Os percentuais não somam 100% pois as pessoas podem ter tomado mais de uma atitude diante do problema, portanto, para cada atitude entrevistado teve a oportunidade de responder se a realizou ou não.

7 COMPRAS PELA INTERNET POR IMPULSO

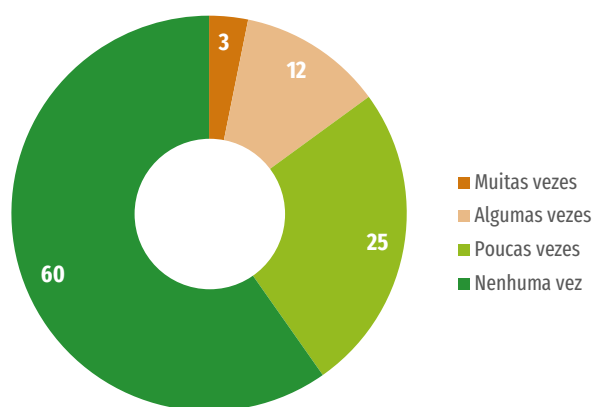
40% dos brasileiros que já fizeram compras pela internet afirmam ter feito compras por impulso e se arrependido depois

Dos brasileiros que já fizeram compras pela internet, 40% afirmam ter feito compras online por impulso e se arrependido depois: 25% afirmam que poucas vezes experimentaram essa situação, 12% afirmam terem passado por essa situação algumas vezes e 3% afirmam terem passado por essa situação muitas vezes.

A realização de compras pela internet por impulso com arrependimento posterior é maior entre os mais jovens: 45% dos brasileiros que têm entre 16 e 24 anos e já fizeram compras pela internet afirmam terem feito essas compras por impulso e depois se arrepender, percentual que cai para 28% entre aqueles que têm 60 anos ou mais.

Gráfico 8 – Compras pela internet por impulso*

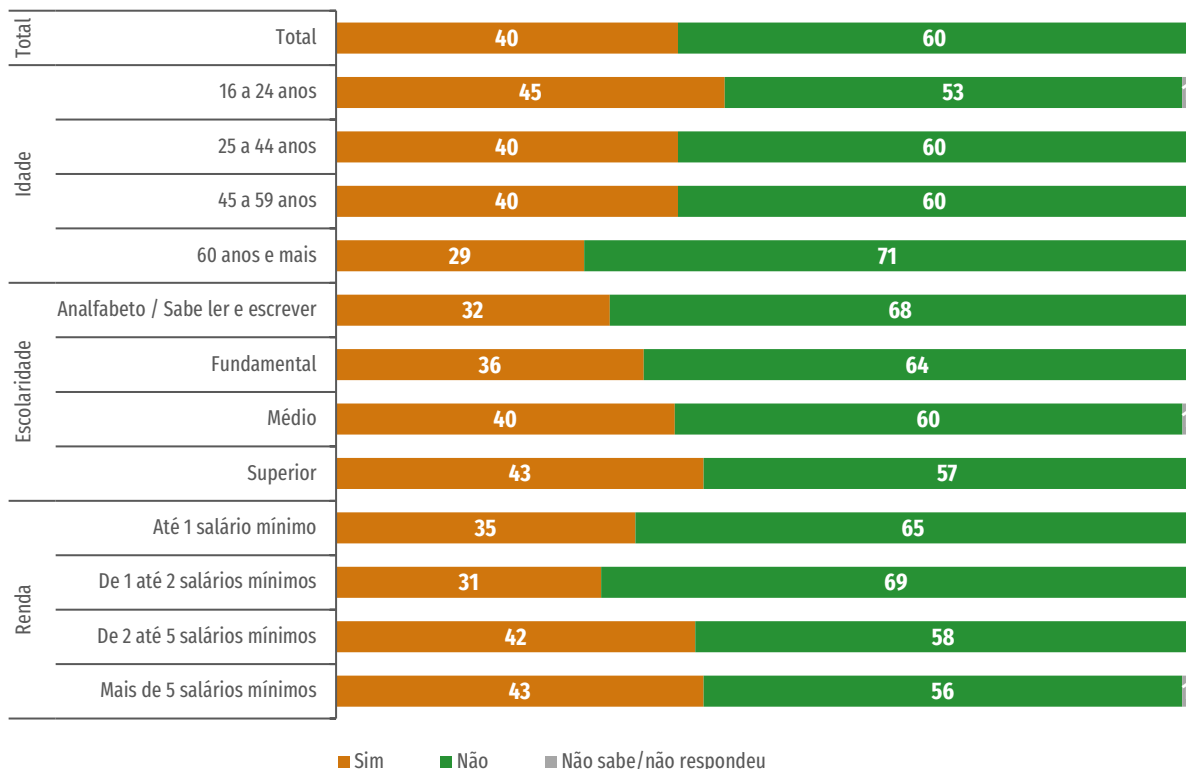
Percentual do total de entrevistados que já fizeram alguma compra pela internet (%)



* Resposta à pergunta "Algumas pessoas compram produtos na internet sem pensar muito e acabam se arrependendo depois. Essa situação já aconteceu com você?"

Gráfico 9 – Compras pela internet por impulso*

Percentual do total de entrevistados que já fizeram alguma compra pela internet (%)



* Resposta à pergunta "Algumas pessoas compram produtos na internet sem pensar muito e acabam se arrependendo depois. Essa situação já aconteceu com você?"
O percentual "sim" corresponde à soma das opções de resposta "muitas vezes", "algumas vezes" e "poucas vezes"

8 COMPRA DE IMPORTADOS EM DETRIMENTO DE NACIONAIS

Mais de um terço dos brasileiros já deixou de comprar produtos nacionais para comprar importados em plataformas estrangeiras

Dos brasileiros que já fizeram alguma compra pela internet, 36% afirmam que já deixaram de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países. Outros 62% afirmam nunca terem feito isso.

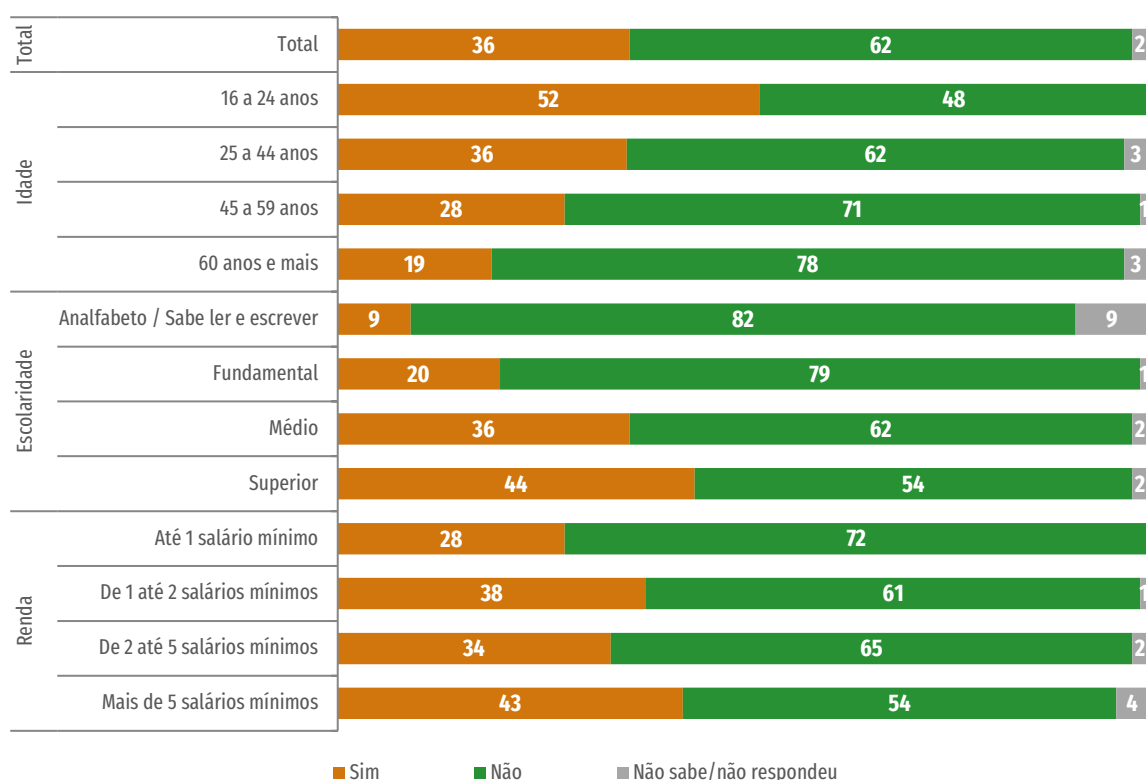
A proporção que já desistiu de comprar produtos nacionais para comprar importados é maior entre os mais jovens, os com maior grau de instrução ou com renda familiar maior. Na população de idade entre 16 e 24 anos e que já fizeram compras online, 52% afirmam já terem deixado de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países. O percentual cai com a idade e atinge 19% entre aqueles com 60 anos ou mais.

Similarmente, 44% dos brasileiros com grau de instrução superior afirmam já terem deixado de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países, número que cai com menores graus de escolaridade, atingindo 9% entre os analfabetos ou que apenas sabem ler e escrever.

Por fim, 43% dos brasileiros com renda familiar superior a cinco salários mínimos já deixaram de comprar produtos nacionais para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países, percentual que cai para 28% entre aqueles de renda familiar inferior a um salário mínimo.

Gráfico 10 – Compra de importados a despeito dos nacionais em plataformas estrangeiras*

Percentual do total de entrevistados que já fizeram compras pela internet (%)



* Resposta à pergunta "E ao comprar na internet, você já deixou de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países?"

9 RAZÃO DA PREFERÊNCIA PELO PRODUTO IMPORTADO

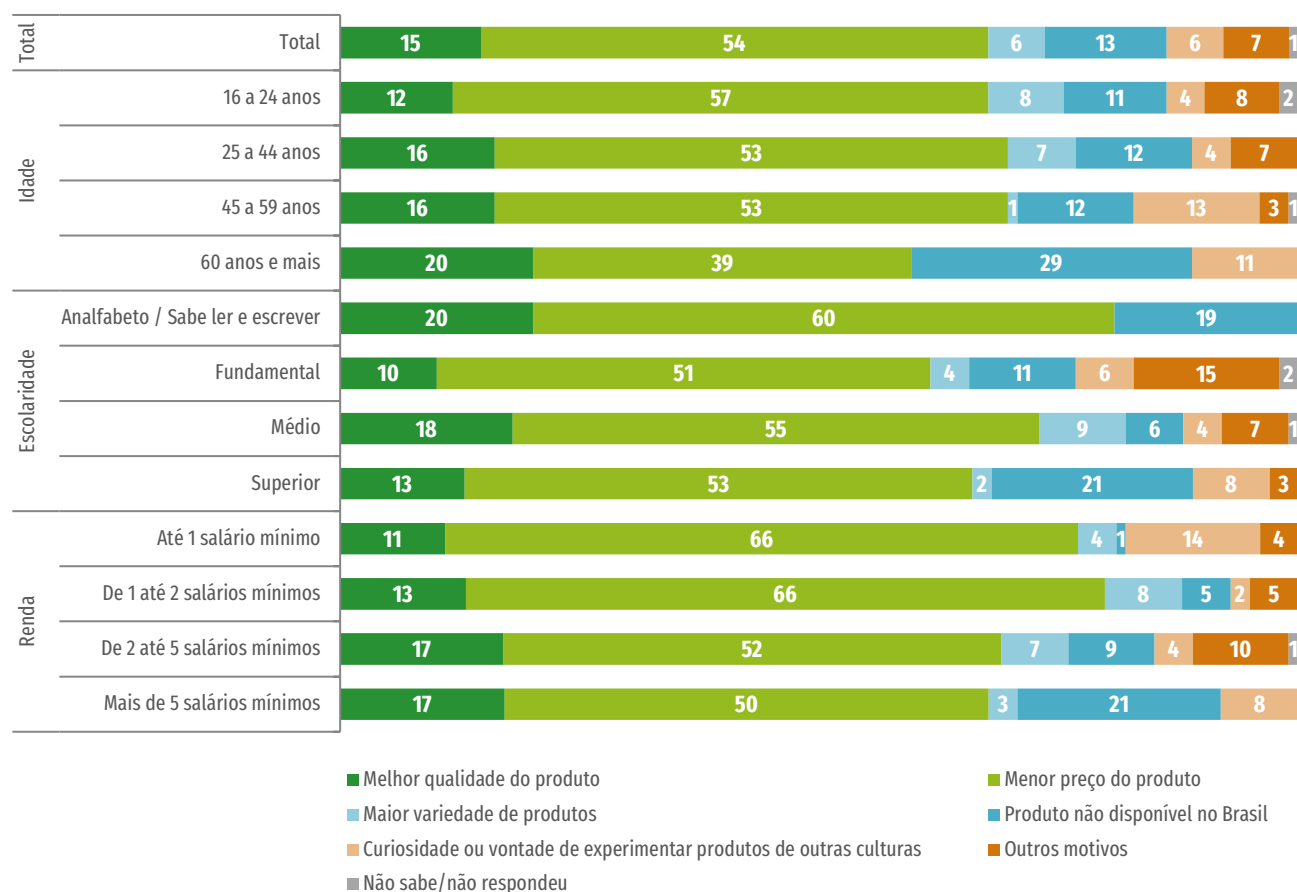
Menor preço é a principal razão de quem comprou importado em sites e aplicativos ao invés do nacional

O menor preço do produto é a principal razão pela compra do produto importado ao invés do nacional nas plataformas online. A razão foi apontada por 54% dos entrevistados que já fizeram essa escolha alguma vez.

Com percentuais bem menores estão, em seguida, a melhor qualidade do produto, selecionada por 15% dos entrevistados que já compraram produto importado ao invés do nacional nas plataformas online essa escolha alguma vez, e a não disponibilidade do produto no Brasil, selecionada por 13%.

Gráfico 11 – Principal motivo pela compra de produto importado ao invés do nacional*

Percentual do total de entrevistados que já deixou de comprar produtos produzidos no Brasil para comprar produtos importados em sites e aplicativos de outros países (%)



* Resposta à pergunta "Qual é o principal motivo para você ter preferido comprar produtos importados em sites e aplicativos?"



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O IPRI entrevistou, face-a-face, 2.012 cidadãos com idade a partir de 16 anos, em todas as Unidades da Federação (UFs), exceto o Rio Grande do Sul. A margem de erro no total da amostra é de 2 p.p., com intervalo de confiança de 95%. A amostra é controlada a partir de cotas de: (a) sexo, (b) idade, (c) região, (d) escolaridade.

As entrevistas foram realizadas entre 17 a 20 de maio de 2024.



VEJA MAIS

Mais informações como série histórica, edições anteriores e metodologia da pesquisa em: www.cni.com.br/rsb



Documento concluído em 11 de novembro de 2024.

CNI - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA

Elaboração

Cláudia Perdigão

Danilo Cristian da Silva Souza

Marcelo Souza Azevedo

Rafael Sales Rios

Gerência de Análise Econômica - GAE

Superintendência de Economia - ECON

Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI

Produção de estatísticas

Edson Velloso

Gerência de Estatística - GE

Superintendência de Economia - ECON

Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI

Produção editorial, projeto gráfico e diagramação

Carla Gadêlha

Coordenação de Divulgação - CDIV

Superintendência de Economia - ECON

Diretoria de Desenvolvimento Industrial - DDI

Normalização

Alberto Nemoto Yamaguti

Superintendência de Administração

Diretoria Corporativa

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

Tels.: (61) 3317-9989 / 3317-9992

E-mail: sac@cni.com.br

www.portaldaindustria.com.br

Realização das entrevistas

IPRI - Instituto de Pesquisa em Reputação e Imagem

CNI *Confederação
Nacional
da Indústria*