

NEOTRUST

—
3ª EDIÇÃO



movimento
compre & confie

e-commercebrasil

REALIZADO PELO COMPRE & CONFIE EM PARCERIA COM O E-COMMERCE BRASIL, O RELATÓRIO NEOTRUST APRESENTA AO MERCADO UMA VISÃO 360° DO VAREJO ONLINE, COM INTUITO DE OFERECER AO MERCADO COMPREENSÃO E CLAREZA NO SEGMENTO DO E-COMMERCE.



O Compre & Confie possui a **maior abrangência no monitoramento de vendas reais** do mercado digital brasileiro e tem o objetivo de gerar a maior rede de confiança online por meio de produtos para varejistas (B2B) e consumidores (B2C).

Para os consumidores, possui um aplicativo que permite **monitorar gratuitamente o uso do CPF nas compras online, avaliar a experiência de compra** através das pesquisas de satisfação e, a partir das respostas, receber cupons e **concorrer a prêmios semanais**.

Para os varejistas, o Compre & Confie oferece uma metodologia de **captura de dados de vendas online de maneira muito precisa**. Além disso, são beneficiados com um selo de reputação, obtido pela avaliação dos consumidores online.

e-commerce**brasil**

Maior programa mundial de fomento ao **comércio eletrônico**.

O projeto brasileiro realiza **mais de 100 atividades presenciais por ano**, sendo **3 grandes congressos e o maior evento de e-commerce da América Latina**, além de publicação de revista impressa, indicadores, portal online, eventos internacionais, catálogo de fornecedores, visitas técnicas, premiação, dentre outros.

O projeto é financiado por **empresas mantenedoras, fornecedores da cadeia de e-commerce do Brasil**.

CAPÍTULO 1 | MERCADO DIGITAL

- Resultado das vendas do e-commerce no 1T20
- Informações sobre: faturamento, pedidos e tíquete médio
- Informações sobre quantidade de consumidores únicos e média de valor gasto por consumidor
- Informações sobre o perfil dos e-consumidores
- Share por região
- Parcelamento e frete
- Share de categorias

CAPÍTULO 2 | CROSS BORDER

- Cross Border: Resultado das vendas no ano de 2019
- Resultado da pesquisa com o perfil de consumo dos brasileiros em sites internacionais no ano de 2019

AGRADECIMENTOS





1 MERCADO DIGITAL

RESULTADO DAS VENDAS DO
1º TRIMESTRE DE 2020



No primeiro trimestre, os resultados mostram crescimento do e-commerce em todo o país, seguindo a trajetória de alta observada nos últimos anos. O número de pedidos se destaca nesse cenário, com salto de 32,6% – mais do que o dobro do atingido no mesmo período do ano passado. A variação positiva é explicada pelo sucesso dos “saldões” de início de ano, promoções da Semana do Consumidor realizadas em março e aumento de categorias de bens não-duráveis e perecíveis.

Como consequência do aumento tão expressivo, o faturamento do primeiro trimestre registrou incremento de 26,7% em relação ao mesmo período do ano passado. Apesar de significativo, o resultado está acima das projeções do ano, principalmente pela maior concentração as compras on-line em itens básicos de saúde, higiene e alimentação, deixando de consumir produtos mais caros, das categorias de Telefonia e Eletrônicos.

Prova disso pode ser observada com a redução do tíquete médio no período (-4,5%), além do aumento de consumidores únicos no e-commerce (+22,8%), totalizando quase 16 milhões de pessoas, o maior valor registrado em toda a série histórica para o primeiro trimestre do ano. Completa o cenário o aumento das compras na categoria pouco representativa anteriormente como Petshop, Brinquedos/Bebês e Suplementos/Esporte e Lazer.

Mesmo com o aumento significativo do número de consumidores e de compras realizadas on-line durante o

trimestre, o valor médio do frete apresentou redução, comparado ao registrado no mesmo período do ano passado.

Entendemos que esta estratégia está sendo executada pelos varejistas com objetivo de oferecer uma boa experiência de compra para novos consumidores. O resultado ainda reflete as promoções realizadas no início do ano e dificilmente será mantido ao longo dos próximos trimestres – dadas as dificuldades logísticas e de abastecimento registradas recentemente por boa parte dos varejistas.

Por fim, ao mesmo tempo em que tantas mudanças foram observadas neste primeiro trimestre, alguns indicadores mostraram resultados semelhantes aos registrados em 2019 e 2018, como:

- Os consumidores com 36 e 50 anos ainda são os principais responsáveis por movimentar o varejo digital. A idade média dos compradores em todo o país é de 37 anos;
- A região Sudeste concentra a maior parte das vendas on-line no país, sendo responsável por mais de 65% dos pedidos realizados;
- Mesmo antes da crise atual, brasileiros já buscavam reduzir seu endividamento com as compras online. Ao todo, 67% das compras feitas no trimestre foram pagas à vista ou parceladas em no máximo três vezes.

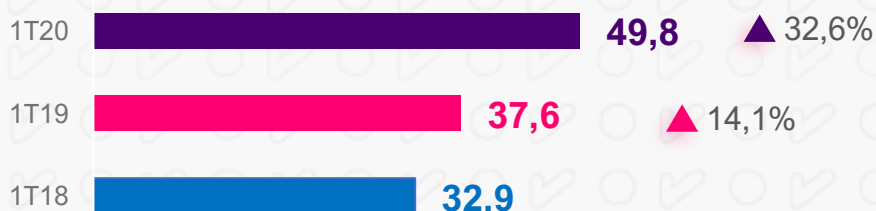


O e-commerce mantém a trajetória de alta observada desde 2018, alcançando quase 50 milhões de compras on-line no 1 trimestre de 2020, que, juntas, superam os R\$ 20 bilhões.

A presença cada vez maior do varejo digital na vida dos brasileiros colabora para que itens da “segunda onda” ganhem espaço no e-commerce,

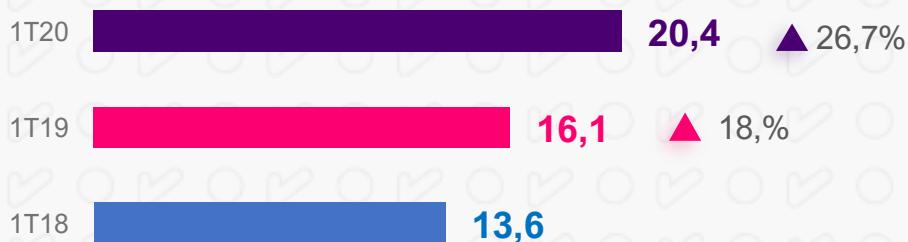
especialmente em momentos de crise. O resultado é a corrida para as prateleiras virtuais, em busca de itens de menor valor agregado – fator que colabora para a queda significativa no tíquete médio.

PEDIDOS(mi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

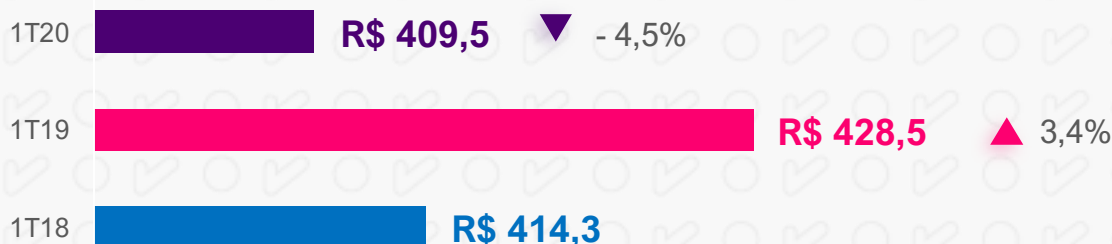
FATURAMENTO(bi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



TÍQUETE MÉDIO



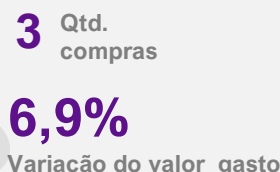
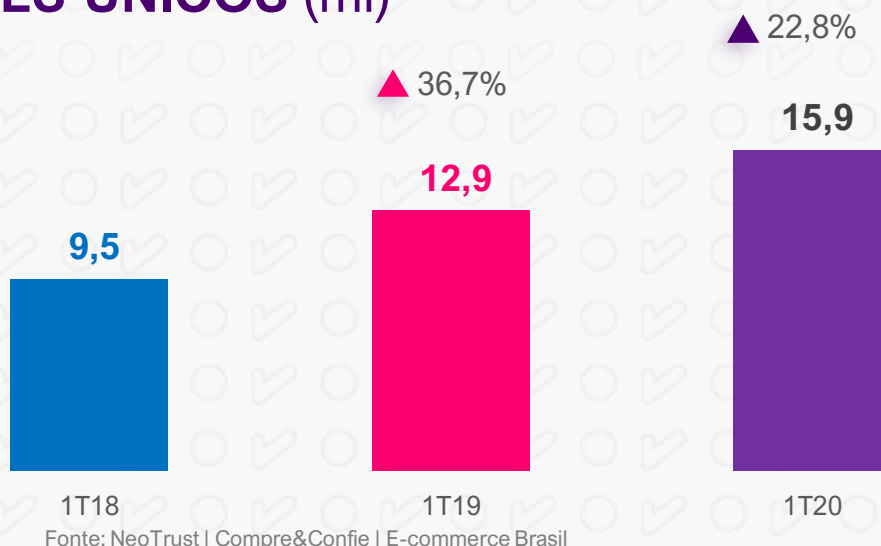
Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

O número de consumidores únicos atual é o maior já registrado para um primeiro trimestre do ano.

Mesmo significativo, apresenta um percentual de crescimento menor do que o apresentado no último ano, fator que pode ser explicado por alguns motivos: a conquista de uma base significativa ao longo dos últimos anos (deixando cada vez menos espaço para conquistar novos

consumidores) e a falta de acesso ou de hábito para o varejo digital. Comportamento similar também pode ser observado na média de gastos dos consumidores, de R\$ 1.175,00. O valor é o maior dos três trimestres analisados, com variação de 6,9% (ante 9,1% no mesmo período do ano anterior).

CONSUMIDORES ÚNICOS (mi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



Na divisão por gênero, as mulheres continuam sendo as principais responsáveis pelo alto volume de compras via e-commerce, enquanto os homens fazem compras de maior valor financeiro. Um fator que explica esse resultado é a preferência do público feminino por itens mais baratos na maior parte das compras – como Moda e Acessórios ou Beleza e

Perfumaria –, enquanto os pedidos realizados pelo público masculino se concentram principalmente em categorias como Eletrônicos e Telefonia, com preços mais elevados.

GÊNERO | 1T20

FEMININO

PEDIDOS
54,5%

TÍQUETE MÉDIO
R\$ 363,7

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



PEDIDOS
45,5%

TÍQUETE MÉDIO
R\$ 464,3

MASCULINO

FAIXA ETÁRIA | 1T20

18,9%



Até 25 anos

31,8%



Entre
26 e 35 anos

34,4%



Entre
36 e 50 anos

14,9%



Acima
de 51 anos

PEDIDOS 1T20

Idade média
(anos)

37

ANUAL

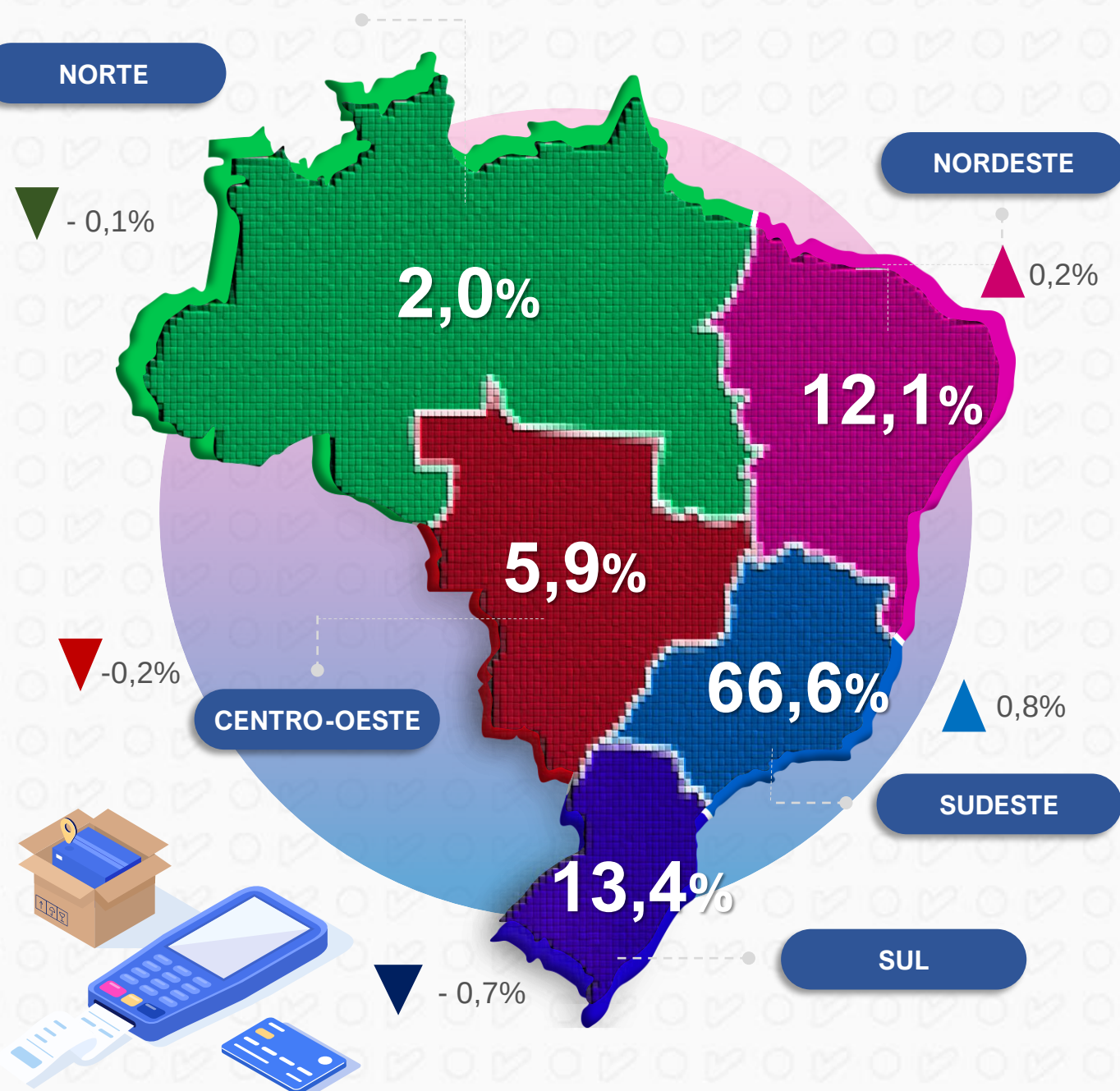
Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



REGIÃO 1T20

A região Sudeste concentra a maior parte das compras on-line realizadas em todo o país, um comportamento similar ao observado em trimestres anteriores. A facilidade de acesso a centros de distribuição para varejistas,

o hábito de comprar online por parte dos consumidores e o fato de que a região concentra os maiores salários do país* contribuem para este resultado.
*58ª pesquisa salarial da Catho

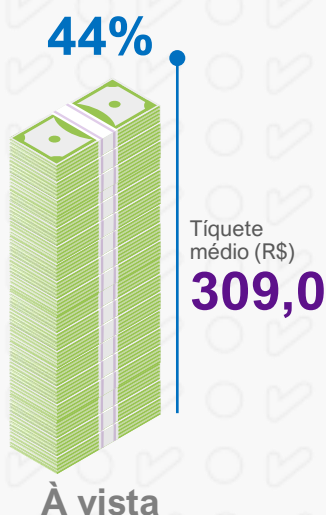
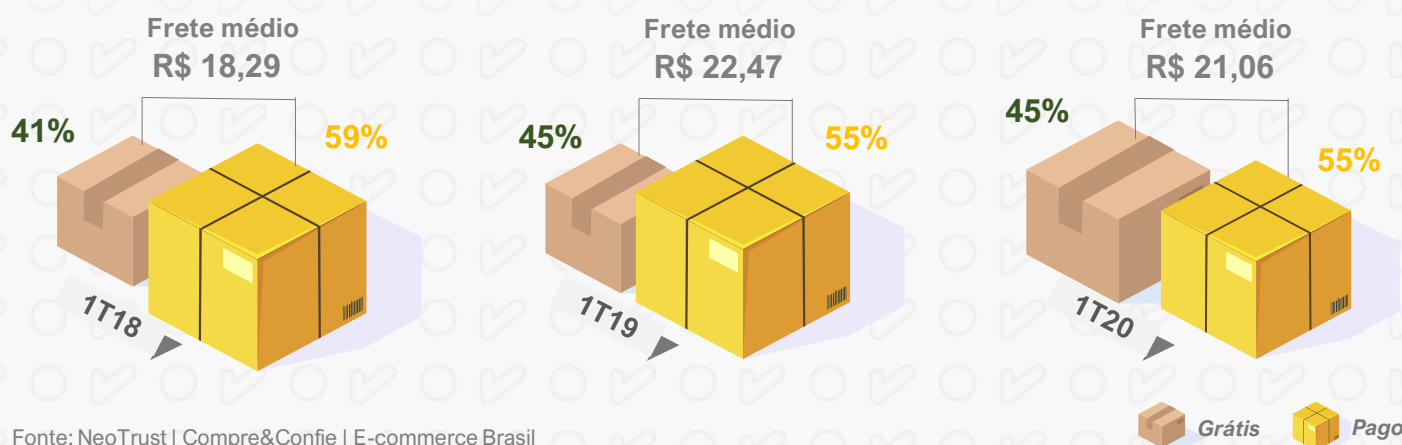


Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

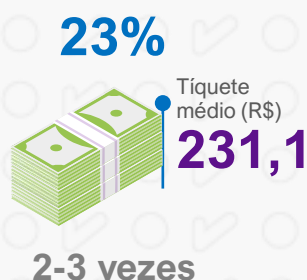
A proporção de frete pago ante gratuito no país se mantém estável desde o ano passado. A redução no valor, observada este ano, pode estar ligada às promoções realizadas nos primeiros meses de 2020 e ao consequente volume de compras realizadas nesse período, especialmente em janeiro.

Com a chegada da COVID-19 e as dificuldades logísticas enfrentadas por varejistas para atenderem ao público, esse cenário dificilmente será mantido ao longo dos próximos meses.

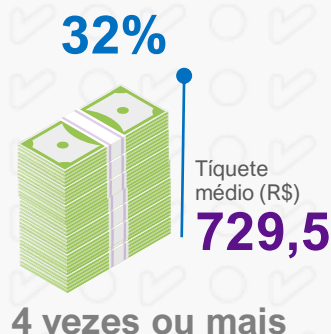
FRETE | PEDIDOS



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



PARCELAS | 1T20 PEDIDOS 1T20



CATEGORIAS | 1T20

Pedidos (%)  Faturamento (%) 

	Moda e Acessórios Moda e Acessórios/ Relógios e Jóias		18,1		9,1
	Beleza, Perfumaria e Saúde		15,1		8,5
	Entretenimento Livros, DVDs e Blu-Ray/ Eletrônicos/ Games/ Papelaria/ Tickets		14,2		12,1
	Artigos para casa Eletroportáteis/ Utilidades Domésticas/ Cama/ Mesa e Banho		7,6		3,9
	Eletrodomésticos e Ventilação Eletrodomésticos/ Ar e Ventilação		7,4		16,8
	Móveis, Construção e Decoração Móveis/ Decoração/ Casa e Construção		6,8		7,9
	Suplementos, Esporte e Lazer Suplementos e Vitaminas/ Esporte e Lazer/ Artigos de Tiro e Pesca		6,8		4,8
	Telefonia		6,5		18,9
	Informática e Câmeras Informática/ Câmeras, Filmadoras e Drones		5,2		9,7
	Outros		4,4		2,4
	Brinquedos e Bebês		2,2		1,2
	Pet Shop		2,1		1,1
	Automotivo		1,8		2,3
	Alimentos e Bebidas		1,8		1,3

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

O comportamento do consumo durante o primeiro trimestre ainda segue, em grande medida, o observado em períodos anteriores: o segmento de Moda e Acessórios permanece como destaque absoluto em número de pedidos e, em faturamento, o primeiro lugar é ocupado por Telefonia. Entretenimento ainda permanece com representatividade no e-commerce, considerando que incluímos as vendas de eletrônicos nesta categoria, porém com

queda no trimestre devido ao menor volume de vendas de livros, CDs/Bluray e, principalmente, tickets. O comportamento é um reflexo claro da mudança de comportamento do consumidor com o isolamento social imposto em praticamente todo o país.



2

CROSS BORDER

**RESULTADO DAS VENDAS E
PESQUISA COM O PERFIL DE
CONSUMO DOS BRASILEIROS**



CROSS BORDER

COMPRAS REALIZADAS POR BRASILEIROS EM SITES INTERNACIONAIS NO ANO DE 2019



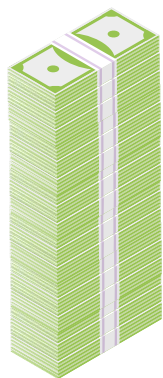
O e-commerce estrangeiro ganha cada vez mais força diante dos brasileiros.

De acordo com dados de mercado levantados durante o ano de 2019, sites estrangeiros faturaram R\$ 6,1 bilhões com brasileiros durante o último ano e contabilizaram 59,5 milhões de compras no período.

Os números estão longe de serem insignificantes, mas ainda não causam preocupação para empresários locais: em 2019, o e-commerce nacional movimentou R\$ 75,1 bilhões, com 178,5 milhões de pedidos realizados.

FATURAMENTO | 2019

R\$75,1 bi



SITES NACIONAIS

R\$6,1 bi



SITES INTERNACIONAIS

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



movimento
compre & confie

GASTO MÉDIO ANUAL POR CONSUMIDOR

Sites Nacionais



R\$2.121,0

Sites Internacionais



R\$429,7

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

TÍQUETE MÉDIO POR PEDIDO

Sites Nacionais



R\$420,4

Sites Internacionais



R\$102,0

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

TOTAL PEDIDOS - 2019

Sites Nacionais



178,5 milhões

Sites Internacionais



59,5 milhões

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

CONSUMIDORES QUE REALIZARAM COMPRAS ONLINE EM 2019



Sites Nacionais

31,4 milhões



Sites Internacionais

14,1 milhões

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

CROSS BORDER

PESQUISA COM O PERFIL DE CONSUMO DOS BRASILEIROS EM SITES INTERNACIONAIS NO ANO DE 2019

Período: 03/02/2020 a 09/03/2020

Amostra: 2.397



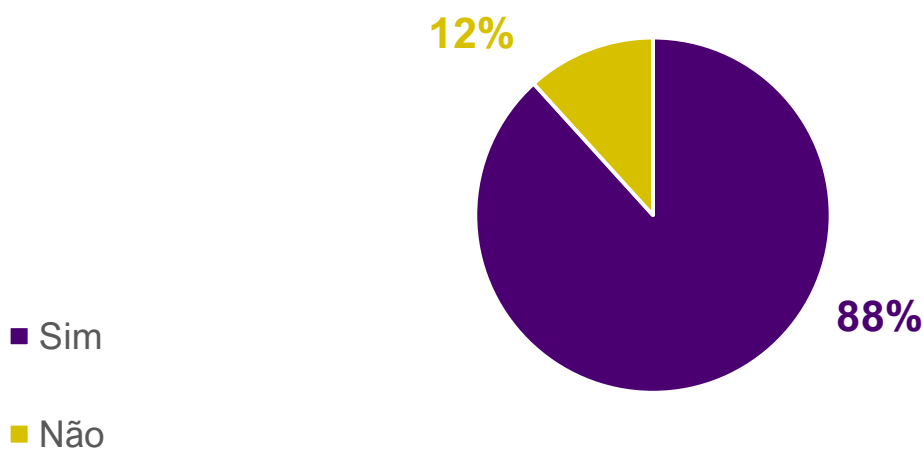
O Compre & Confie realizou uma pesquisa com o objetivo de entender a percepção e o perfil de compra dos brasileiros em sites internacionais.

A amostra teve o total de 2.397 respostas de consumidores com acesso à internet, no último ano.

Do total, 44,9% dos brasileiros

compraram em sites de fora do país e, em média, foram realizadas quatro compras por pessoa. Entre os consumidores que fizeram pelo menos uma compra nessas plataformas, 82% pretendem comprar novamente no futuro.

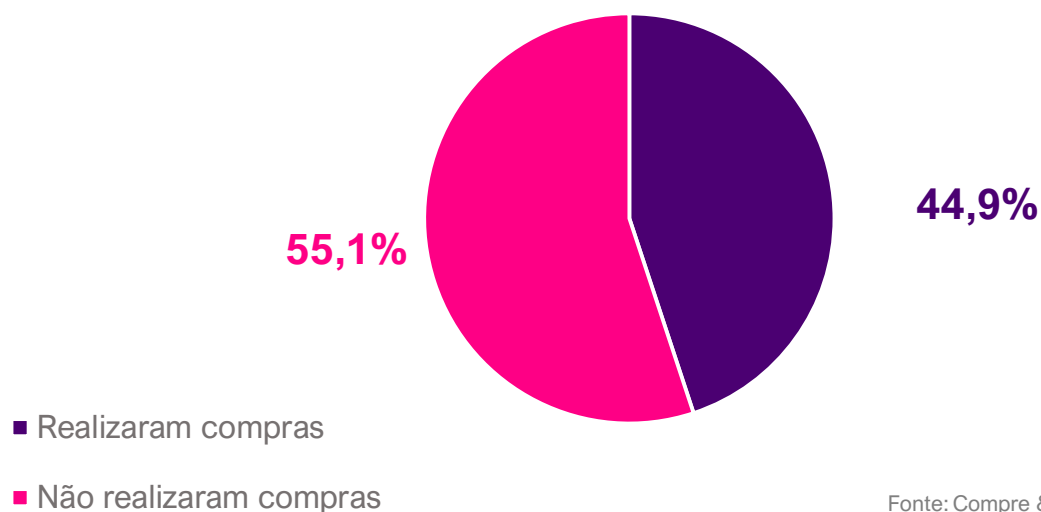
No momento da compra, consumidor sabe diferenciar um “site nacional” entre um “site internacional”?



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

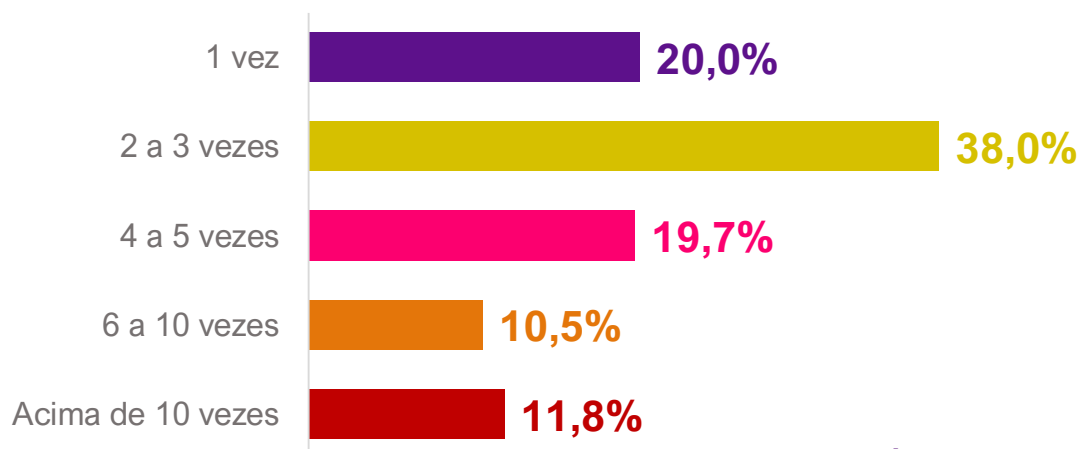


Adesão à compra em sites internacionais no ano de 2019 pelos consumidores brasileiros:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Quantidade de compras realizadas por consumidor em sites internacionais no ano de 2019:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

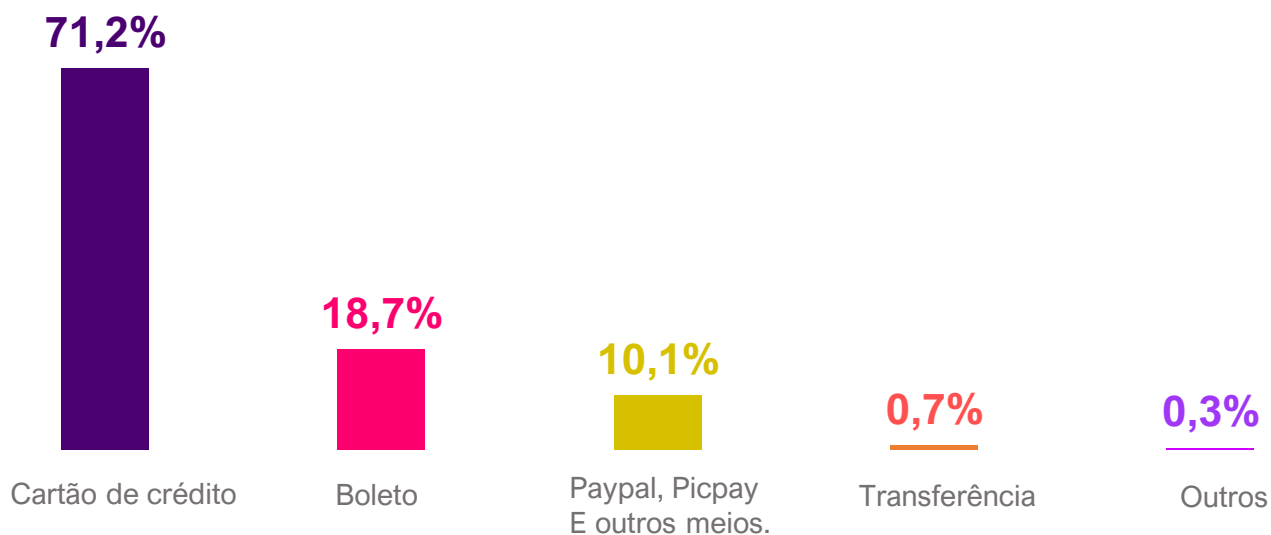
**MÉDIA: 4 COMPRAS
POR CONSUMIDOR NO ANO**

O principal meio de pagamento para as compras realizadas tanto aqui quanto fora do país continua sendo o mesmo: o cartão de crédito.

No último ano, 71,2% dos consumidores que participaram da pesquisa e consumiram em sites estrangeiros apontaram este como principal meio para realizar as compras em

sites de fora do país. Em segundo lugar, está o boleto bancário (18,7%) e, em terceiro lugar, carteiras digitais como Picpay (10,1%).

Forma de pagamento mais utilizado em sites internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

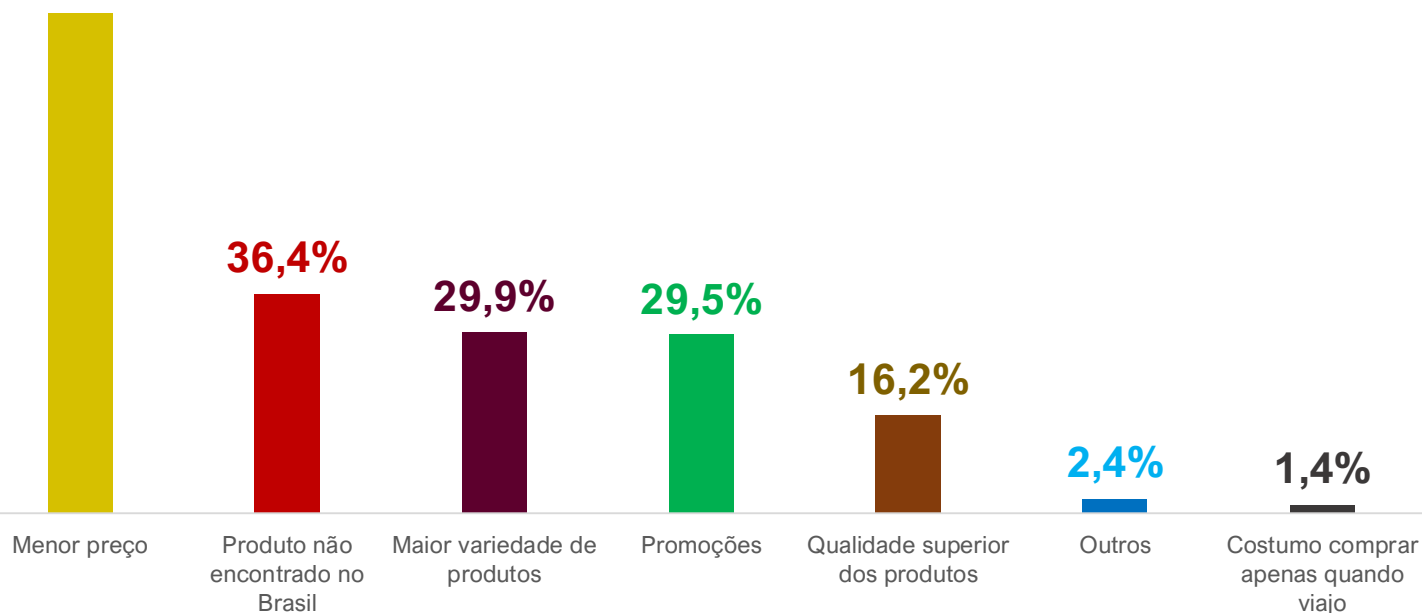
Com limites de crédito mais restritos em função da recessão e do desemprego, brasileiros buscam principalmente por preços baixos na hora de comprarem em sites de fora do país.

Ao todo, 83% declararam esse fator como a principal motivação para irem além das fronteiras nacionais na hora de consumir. Em seguida – embora já com adesão significativamente menor – está a compra

de produtos não disponíveis no Brasil (36%) e, em terceiro lugar, a busca por maior variedade de itens apresentados e promoções (30%).

Motivação de compra em sites internacionais:

82,7%



Questão de múltipla escolha.

Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

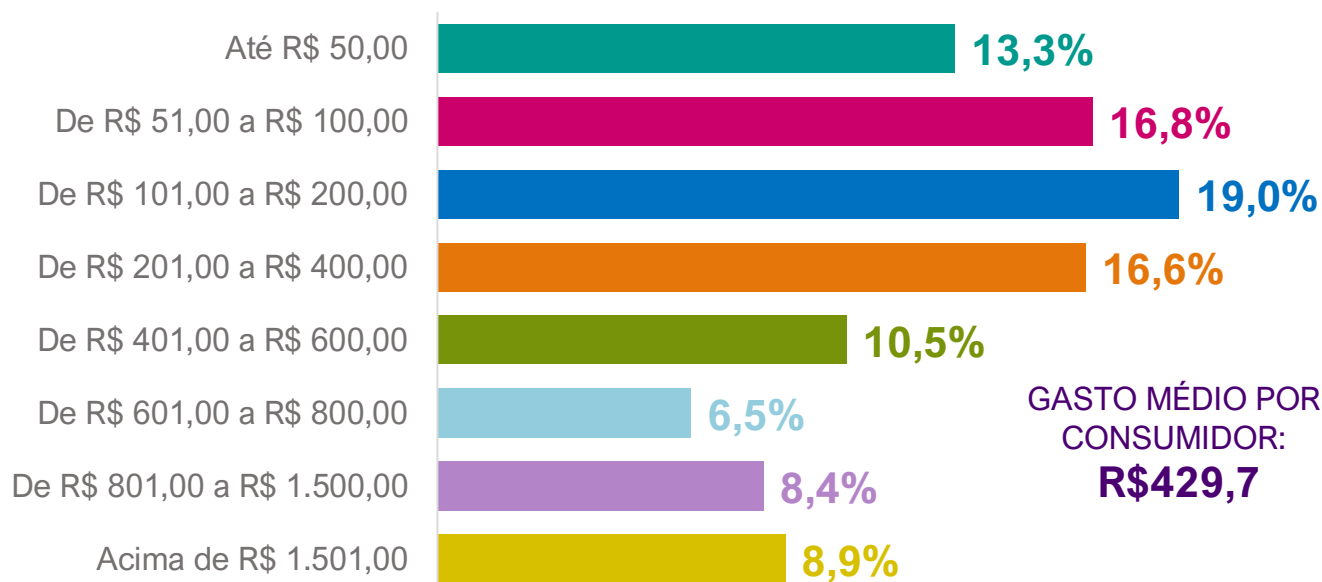


Finalidade da compra:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Média de valor gasto em sites internacionais:

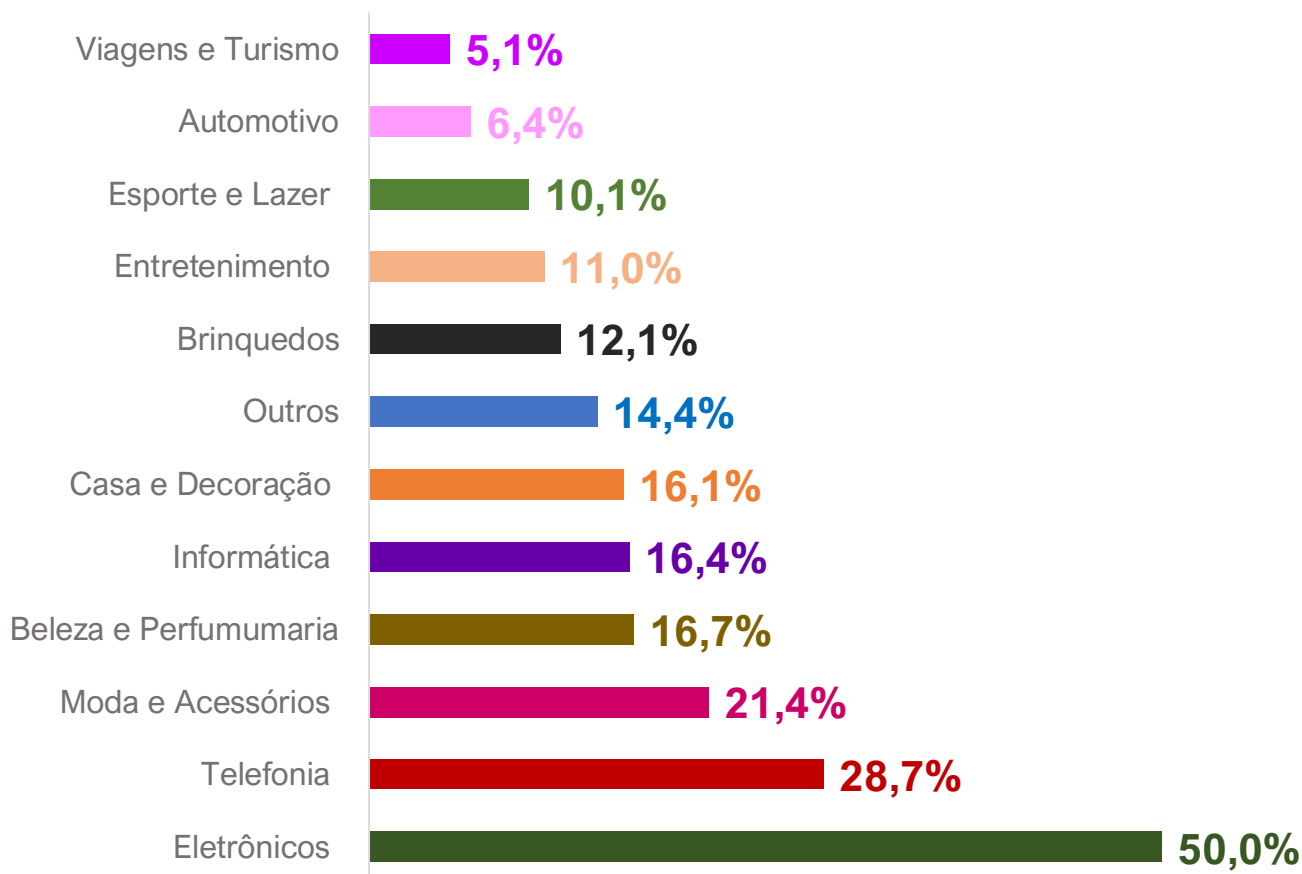


Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

A busca por um cardápio mais amplo de produtos está concentrada essencialmente em três categorias: Eletrônicos, Telefonia e Moda e Acessórios, também responsáveis por grande parte do consumo via e-

commerce no território nacional. Em sites estrangeiros, representam 50%, 29% e 21% de todas as compras realizadas por brasileiros, respectivamente.

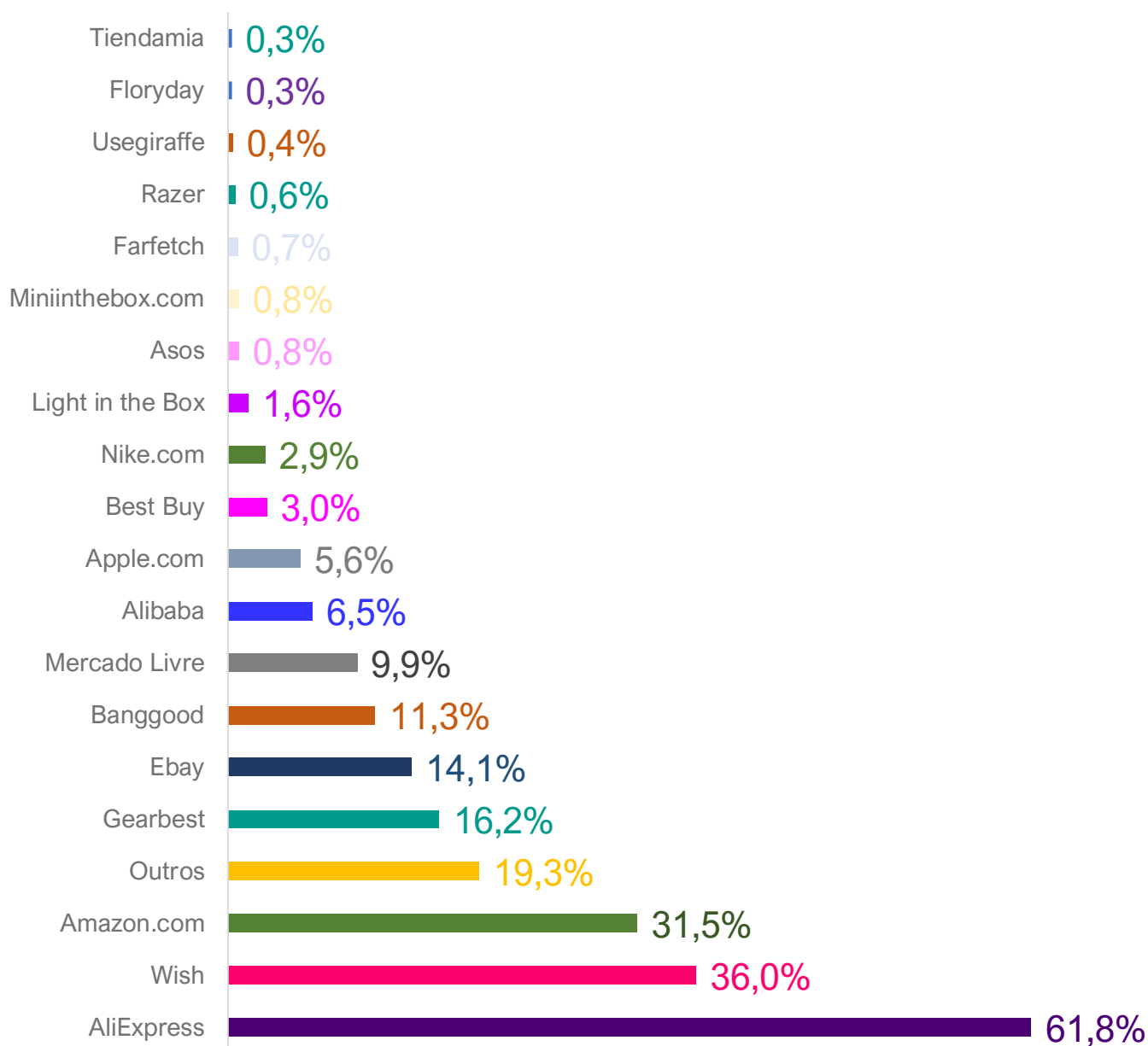
Categorias mais compradas em sites internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Questão de múltipla escolha.

Sites internacionais mais procurados para compra:



Questão de múltipla escolha.

Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border



O pagamento de frete na maior parte das compras é outro comportamento similar ao observado no e-commerce brasileiro. Entre os entrevistados, 41,8% pagaram por esse serviço em todas as compras realizadas, 41,1% tiveram o custo em algumas compras e apenas 17,1% registraram isenção.

Do ponto de vista logístico, pagar por esse serviço valeu a pena para grande parte dos brasileiros. Mesmo com as longas distâncias – e prazos longos para a chegada dos produtos desejados –, a maior parte das compras realizadas em sites estrangeiros chegou dentro do prazo estabelecido.

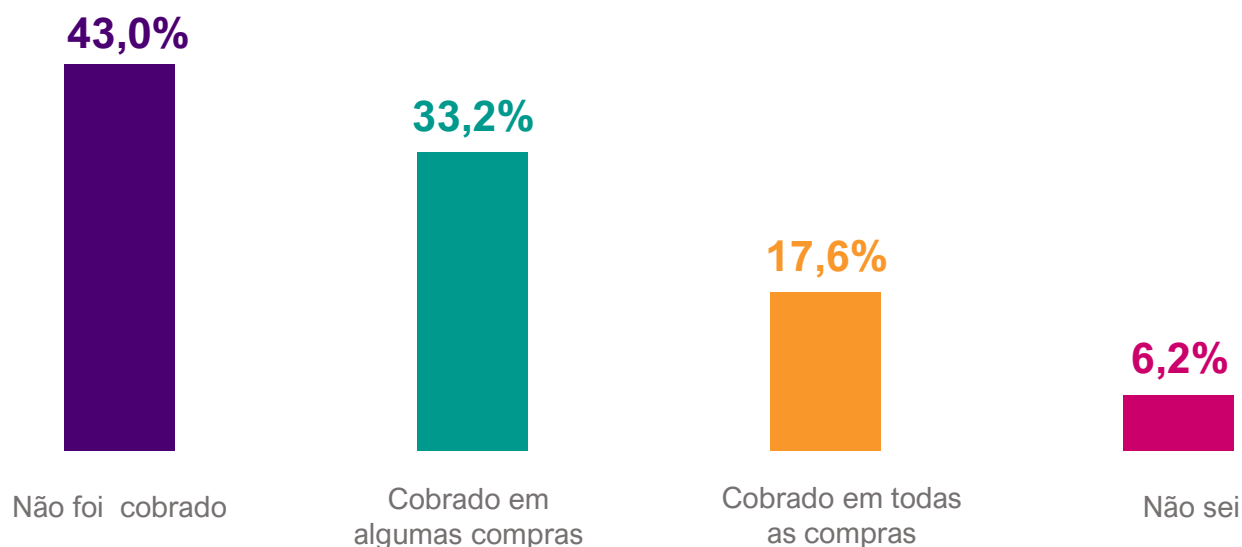
Entre as pessoas que consumiram em sites estrangeiros no último ano, 48,9% afirmam que todas as compras chegaram dentro do

prazo, 38,9% informaram que apenas algumas compras chegaram no prazo e apenas 12,2% destacaram que o prazo de entrega não foi cumprido.

Ainda assim, a preocupação com a entrega das compras feitas on-line está longe de ficar em segundo plano.

Em 2019, 68% dos entrevistados declararam o tempo de entrega como principal fator que causa receio na hora de comprar em sites internacionais. Outras dúvidas estão relacionadas ao valor do imposto a ser pago (41%) e ao risco de não receber os itens comprados (33%).

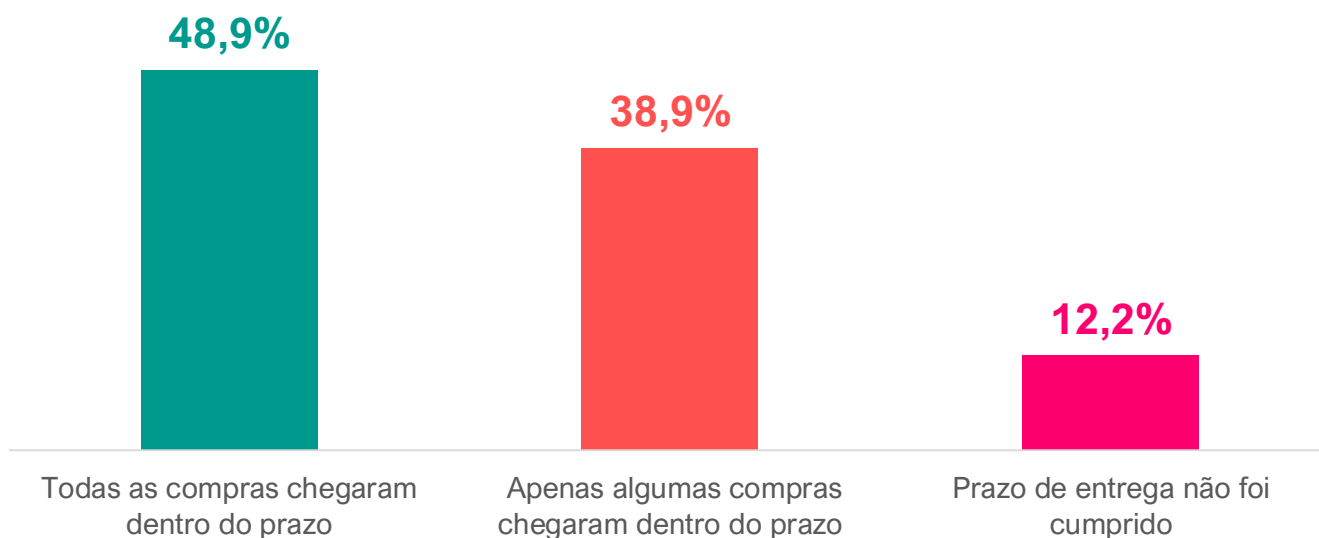
Cobrança de imposto do produto no Brasil:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

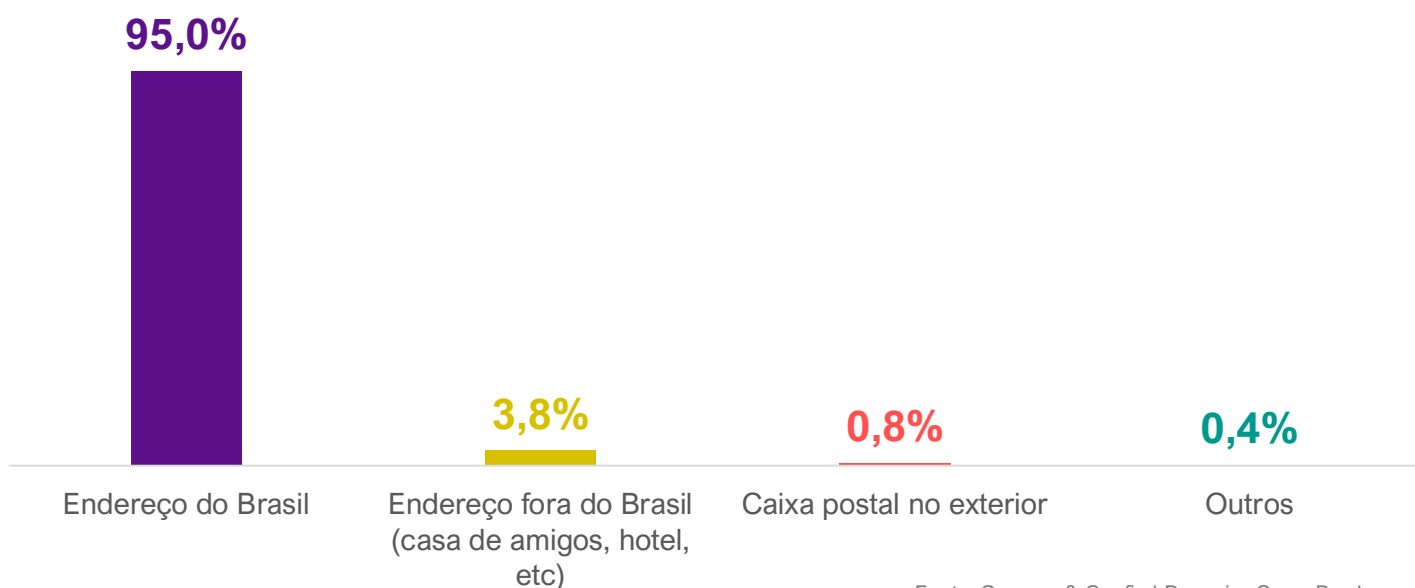


Prazo de entrega:



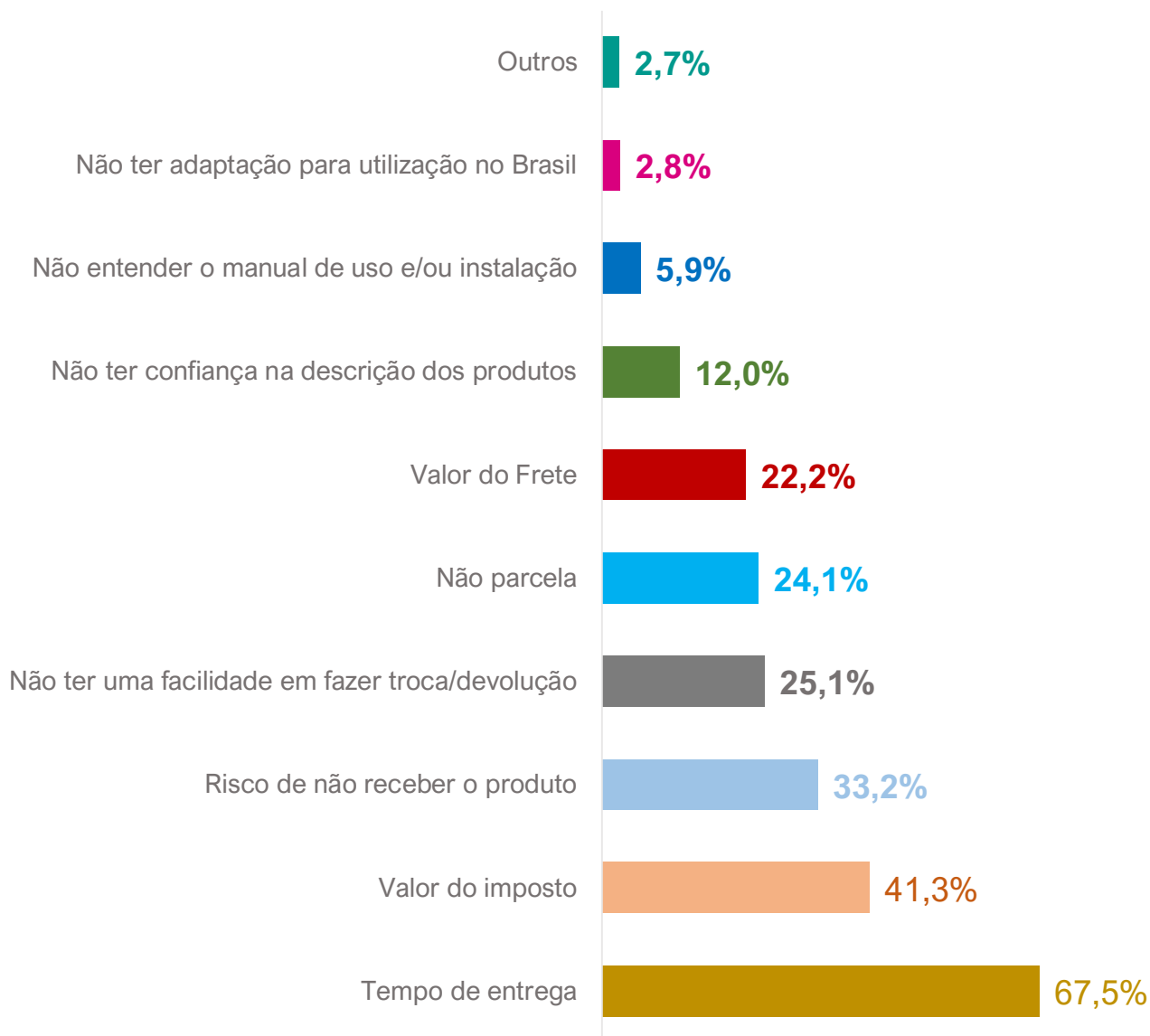
Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Endereço mais utilizado pelos consumidores em compras internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Principais receios de compra em sites internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

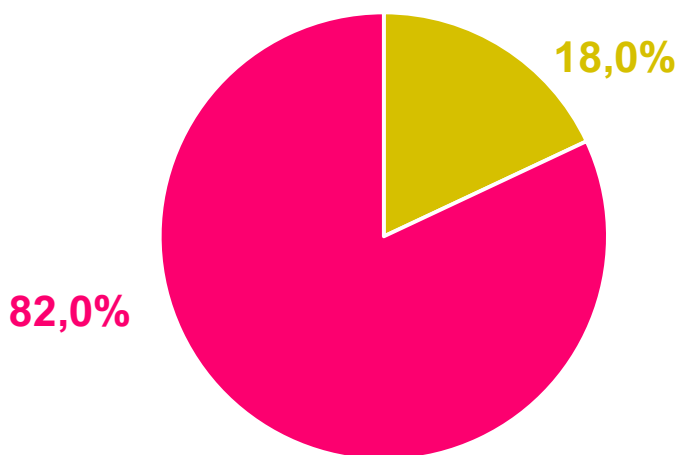
Um outro fator que ganhou força este ano na lista de inquietações para comprar em sites estrangeiros é, sem dúvida, o corona vírus.

Contudo, com o avanço tímido da doença até o início deste ano, brasileiros ainda não sentiam o efeito da doença na hora de comprar fora das fronteiras nacionais.

Ainda de acordo com a pesquisa direcionada ao consumo em 2019, 82% dos consumidores declararam que a doença não foi um fator significativo para o consumo em sites estrangeiros.

Para o futuro, contudo, esse fator já tem potencial para restringir esse tipo de compra. Os dados apontam que 57,7% dos consumidores têm receio de que encomendas futuras de compras fora das fronteiras nacionais possam contribuir para a transmissão da doença.

Impacto do coronavírus na decisão de compra dos consumidores brasileiros em sites internacionais:

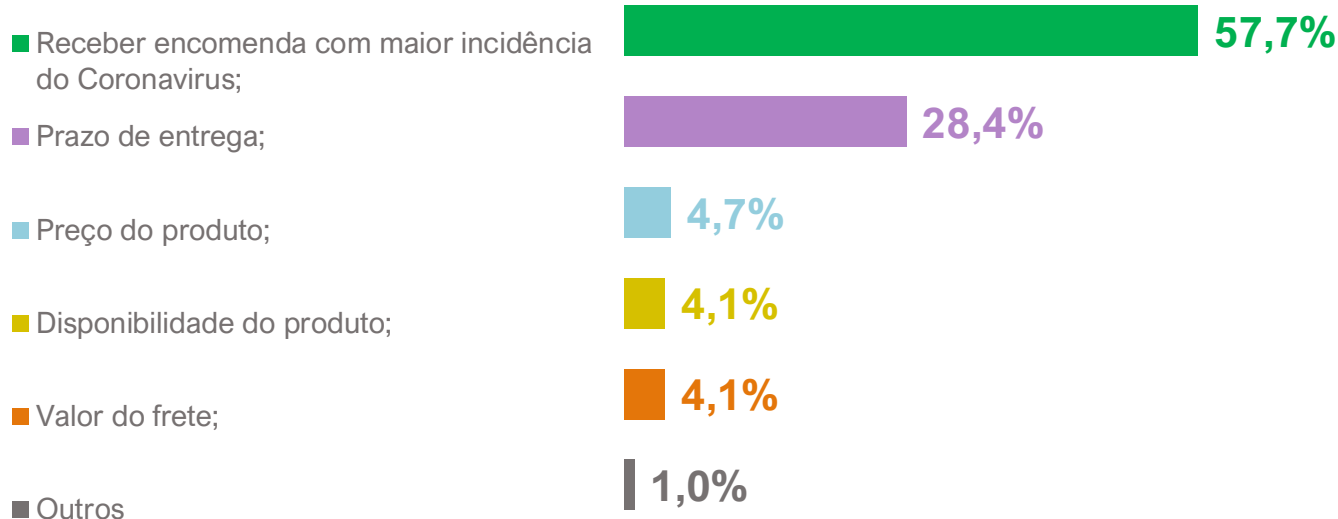


■ Sim, impactou na tomada de decisão

■ Não impactou

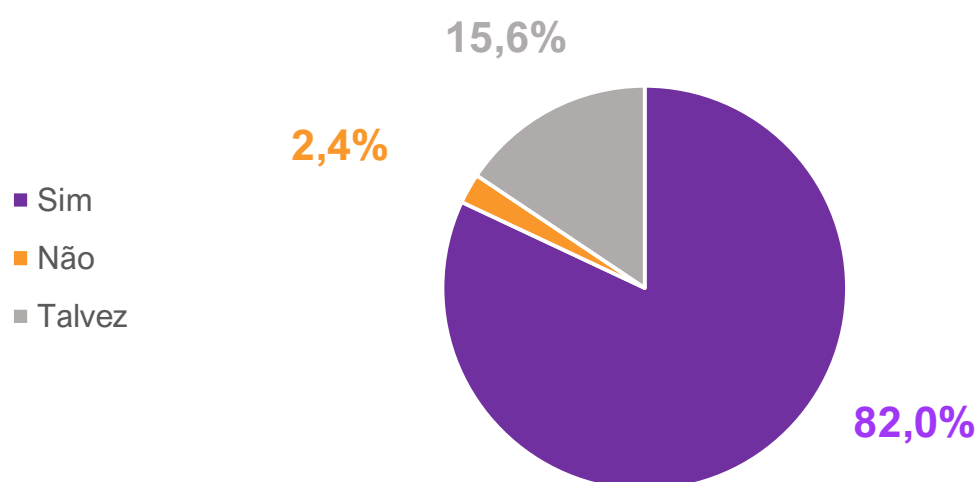
Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Principais receios relacionados ao coronavírus na hora de comprar em sites internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

Intenção de compra futura em sites internacionais:



Fonte: Compre & Confie | Pesquisa Cross Border

* Pesquisa realizada antes do surto da pandemia do coronavírus (Covid -19)!





3

CONSIDERAÇÕES FINAIS

AGRADECIMENTOS



FAÇA PARTE DO MOVIMENTO

Ao participar do Movimento Compre & Confie, sua empresa terá acesso **gratuito** a dashboards e relatórios com os principais indicadores do mercado online e de seu e-commerce. A sua loja receberá um selo de reputação de acordo a **avaliação de seus consumidores** mediante a **pesquisa de**

satisfação, que abordará critérios como: satisfação no ato da compra, atendimento, variedade de produtos, tempo de entrega, serviço de troca e/ou devolução, análise do produto, entre outros indicadores.

Veja como fazer parte do **Movimento**:

1

Se você tem uma loja virtual, acesse nosso site: <https://compreconfie.com.br/empresas>, clique em "CADASTRA-SE AGORA", preencha os dados solicitados e pronto!

2

Após a aprovação do cadastro, escolha o tipo de integração e pacote de serviço a ser adquirido. Caso queira um pacote diferenciado, entre em contato com o nosso comercial: comercial@compreconfie.com.br

3

Faça a integração do selo. A loja receberá o selo conforme a nota de avaliação do consumidor!

4

Faça a integração do banner da pesquisa! O Banner é uma ferramenta poderosa para coleta de pesquisa e fonte para dados declarados.



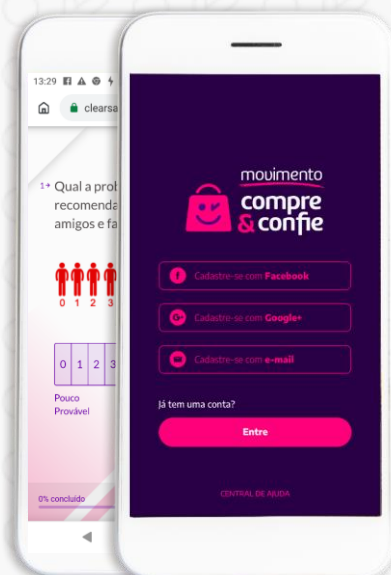
Pode confiar, pode baixar!



Disponível na
App Store



Disponível na
Google Play



A equipe Compre & Confie agradece a colaboração de todos os envolvidos para criação do relatório NeoTrust, referência do mercado com o censo de informações do comércio eletrônico no Brasil. O relatório será divulgado trimestralmente, oferecendo importantes insights e informações para o fomento do setor online no Brasil.

O Compre & Confie solicita que qualquer empresa, centros acadêmicos, matéria jornalística, apresentações ou qualquer pessoa que utilizem os dados deste relatório, indiquem o NeoTrust como fonte de informação. Destacamos que os dados são de propriedade do Compre & Confie e, portanto, quem utiliza os dados deve sempre referenciar a fonte, reforçando a credibilidade da informação e evitando que informações divulgadas pela empresa sejam atribuídas a terceiros.

Deseja informações detalhadas sobre o mercado?

Entre em contato com comercial@compreconfie.com.br



movimento

compre & confie

Saiba mais em: www.compreconfie.com.br

e-commercebrasil

Saiba mais em: www.ecommercebrasil.com.br



movimento

compre & confie