

ECOMMERCE HOY

DRIVERS Y DIQUES DE LAS COMPRAS ONLINE
EN EL CONTEXTO ACTUAL
CASO CHILE VS COMPARATIVO MUNDIAL

OCTUBRE 2025



01 DRIVERS Y FACILITADORES DE LAS COMPRAS ONLINE CHILE VS PROMEDIO MUNDIAL 2025

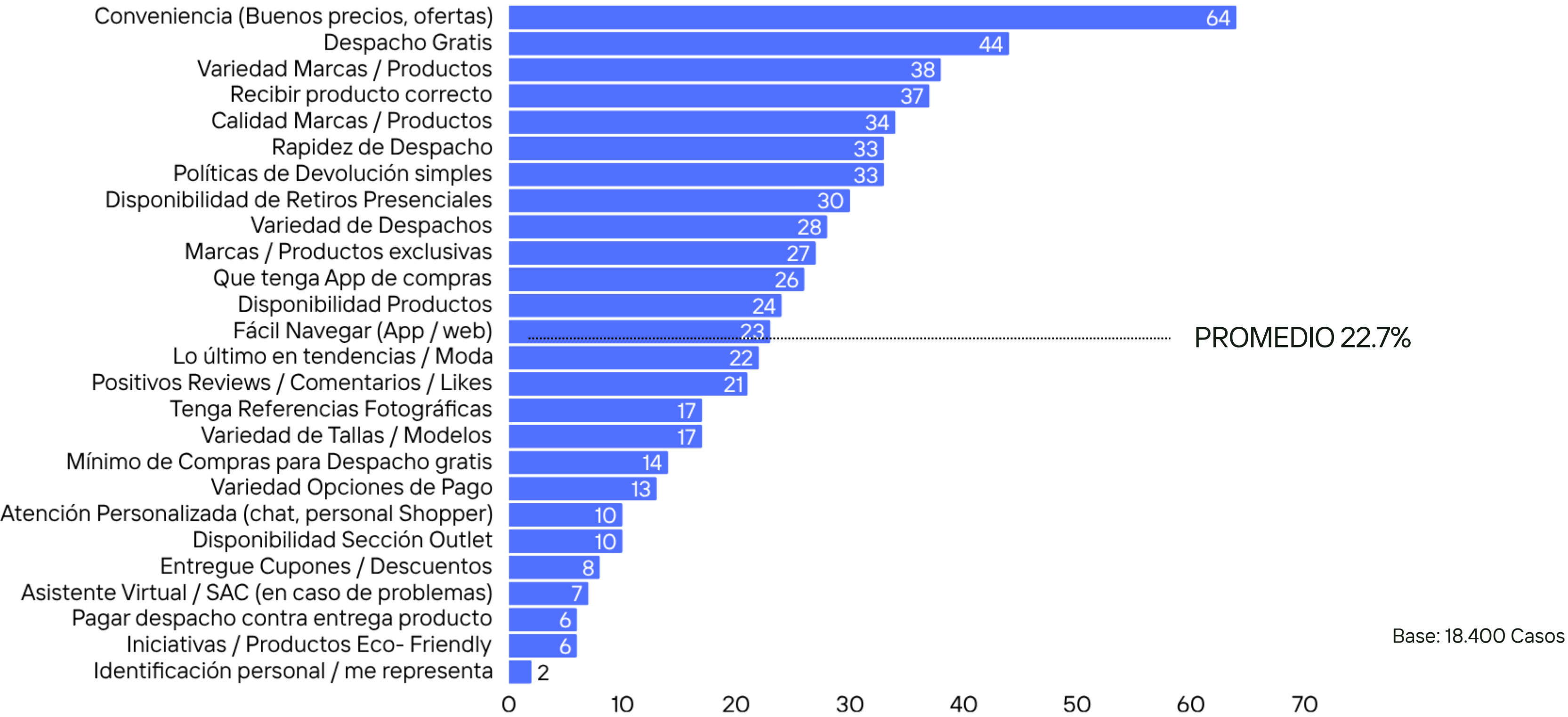
FICHA METODOLÓGICA - ANÁLISIS CHILE - DESARROLLADO POR ALTEVO.

- Muestra: 18.400 usuarios de compras online pertenecientes a 26 industrias y categorías de compras online entre Enero y Agosto 2025.
- Hombres y mujeres residentes en Santiago y Regiones (I, II, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X) con compras registradas en comercio online, nacional y/o internacional.
- Edad: Entre 16 y 75 años.
- Nivel Socioeconómico: BC1, C2, C3 y D.
- Margen de error: $\pm 1,9\%$ con un 95% de nivel de confianza.
- Los resultados son ajustados y ponderados según las variables de sexo, edad, nivel socioeconómico y distribución regional, con el fin de reflejar la verdadera composición nacional de los usuarios de las 26 categorías analizadas.

Conveniencia, atributos de despacho, mix y calidad demarcas y políticas de devolución, son los principales drivers de compras online en Chile*

Razones de Compras en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 20251

% de respuestas usuarios (Máximo 5 Drivers)

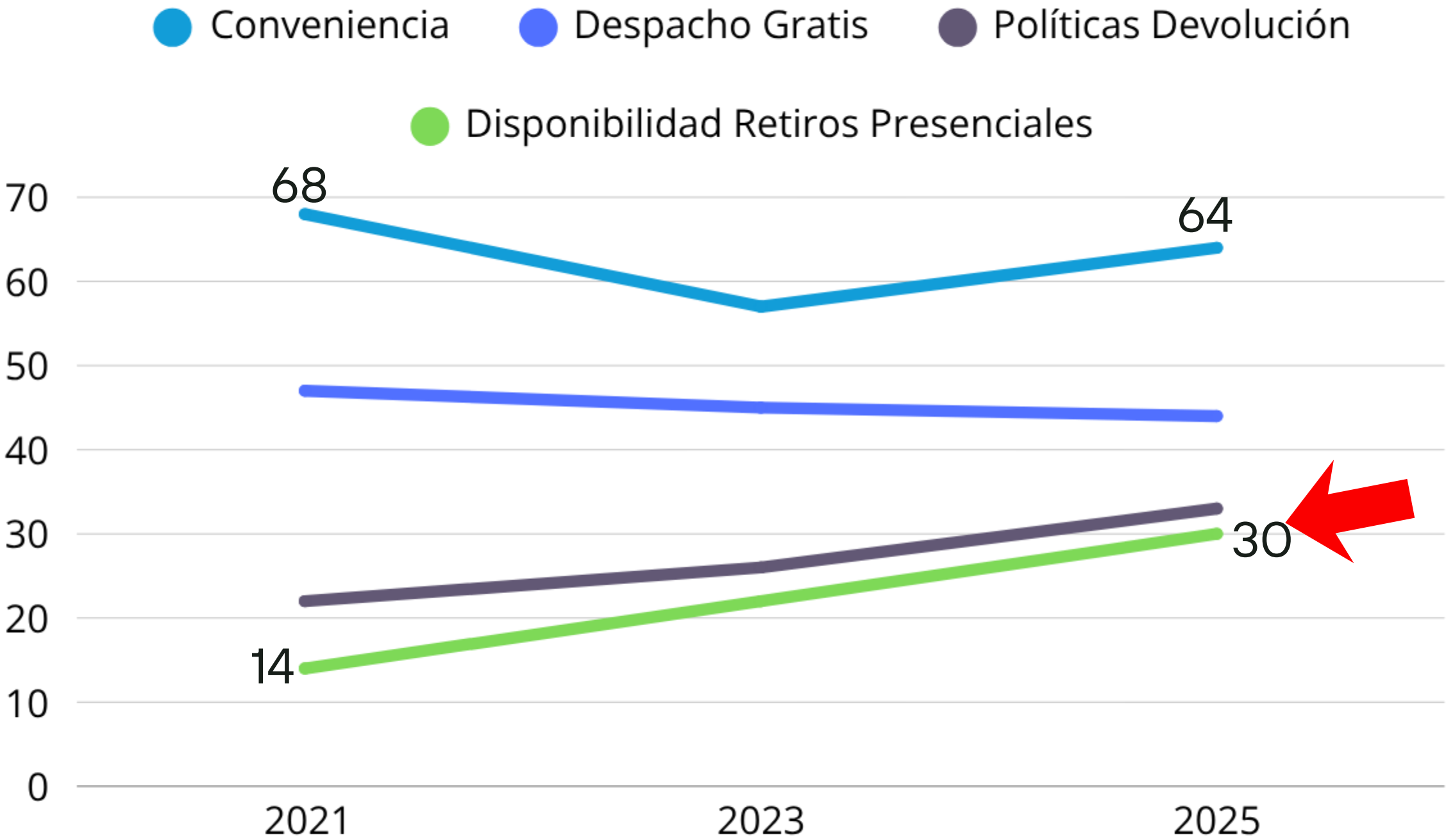


1Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO, CCS.

DRIVERS Y FACILITADORES EN LAS COMPRAS ONLINE

Principales Evolutivos 2021 - 2025
Razones de Compras en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 2025¹

La conveniencia, como principal razón, va de la mano de la inflación y contexto económico. Políticas de Devolución y Retiros Presenciales son los que más varían en el periodo de tiempo*.



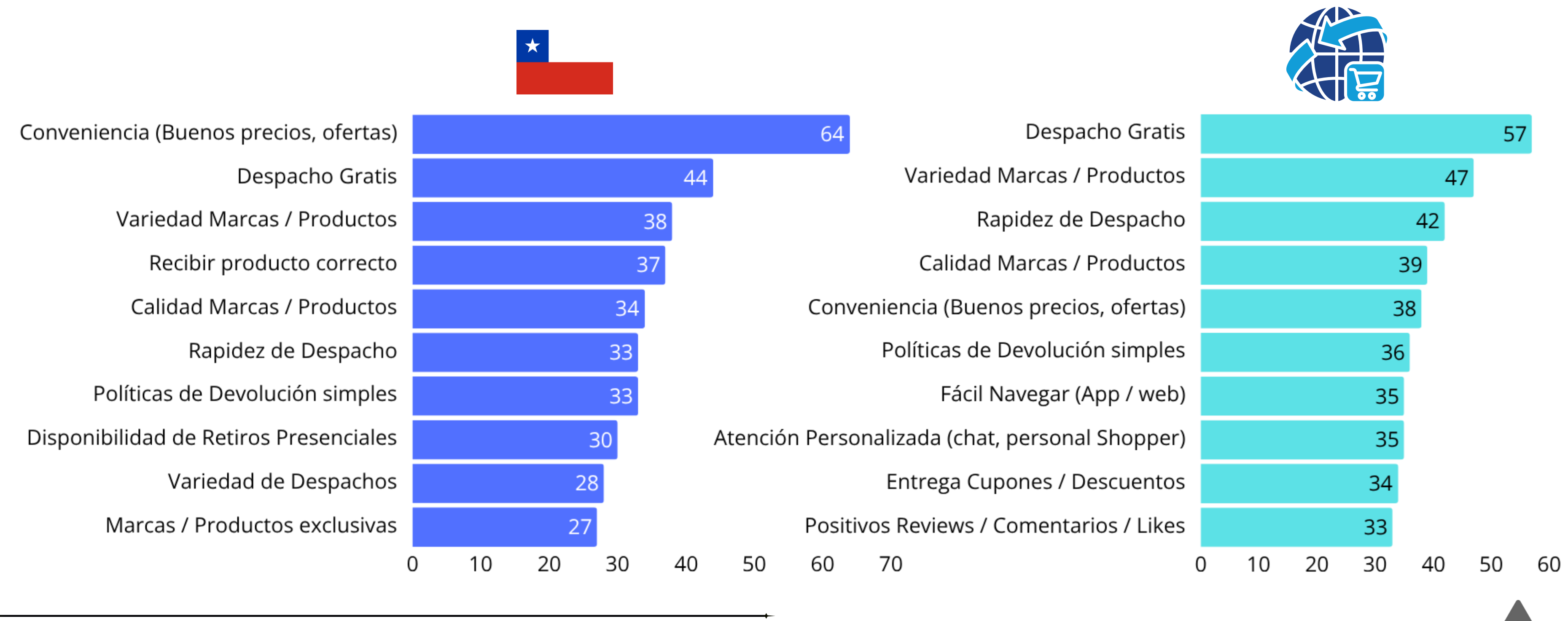
¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO, CCS.



Al comparar los drivers de Chile vs Promedio Mundial, la irrupción de facilitadores como facilidad de navegar, atención personalizada y reviews, son aspectos que destacan en el resto del mundo vs Chile.

Razones de Compras en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 20251

% de respuestas usuarios (Máximo 5 Drivers) - TOP 10 Comparado



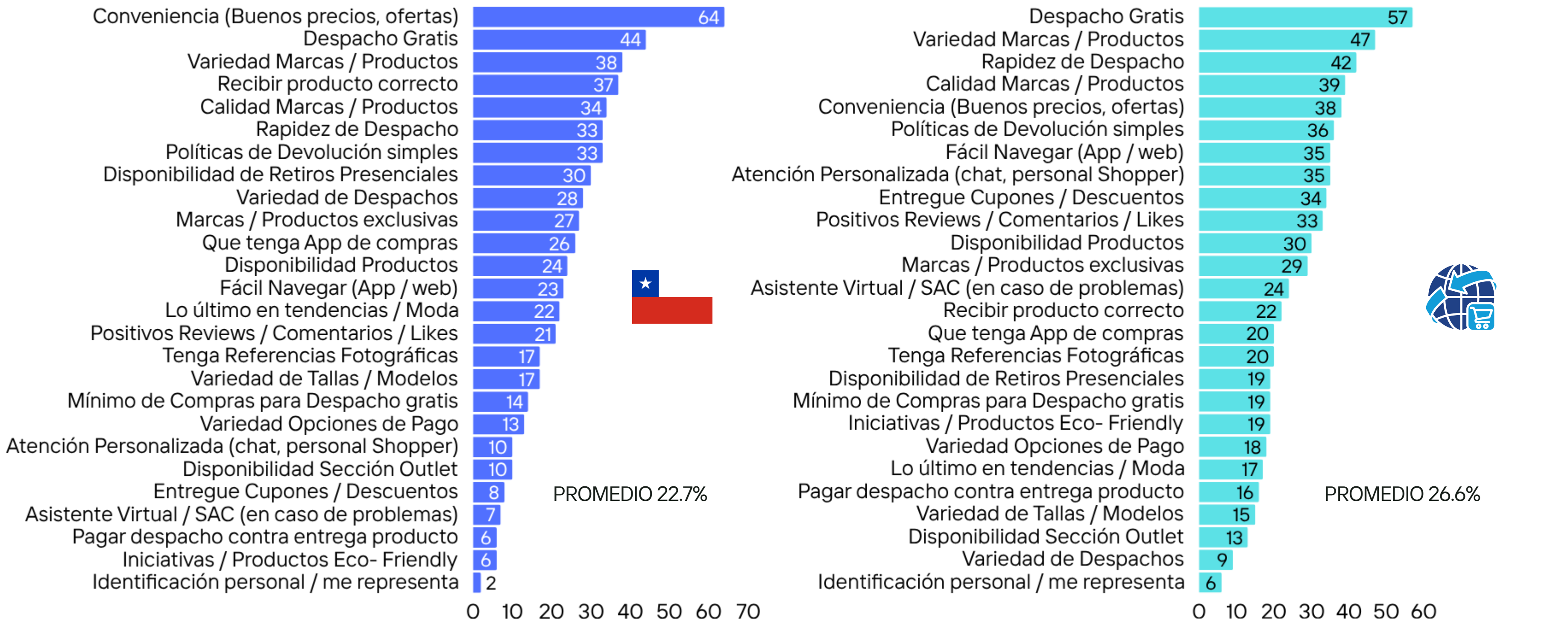
1Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO. McKinsey & Company. CCS. Shopify.



Los drivers de funcionalidad y facilitadores de las compras online son drivers que están en la media y por sobre de ella en el resto de los países vs los criterios de marca, despacho y conveniencia entre los chilenos

Razones de Compras en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 2025¹

% de respuestas usuarios (Máximo 5 Drivers) - TOTAL COMPARATIVO



¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO. McKinsey & Company. CCS. Shopify.

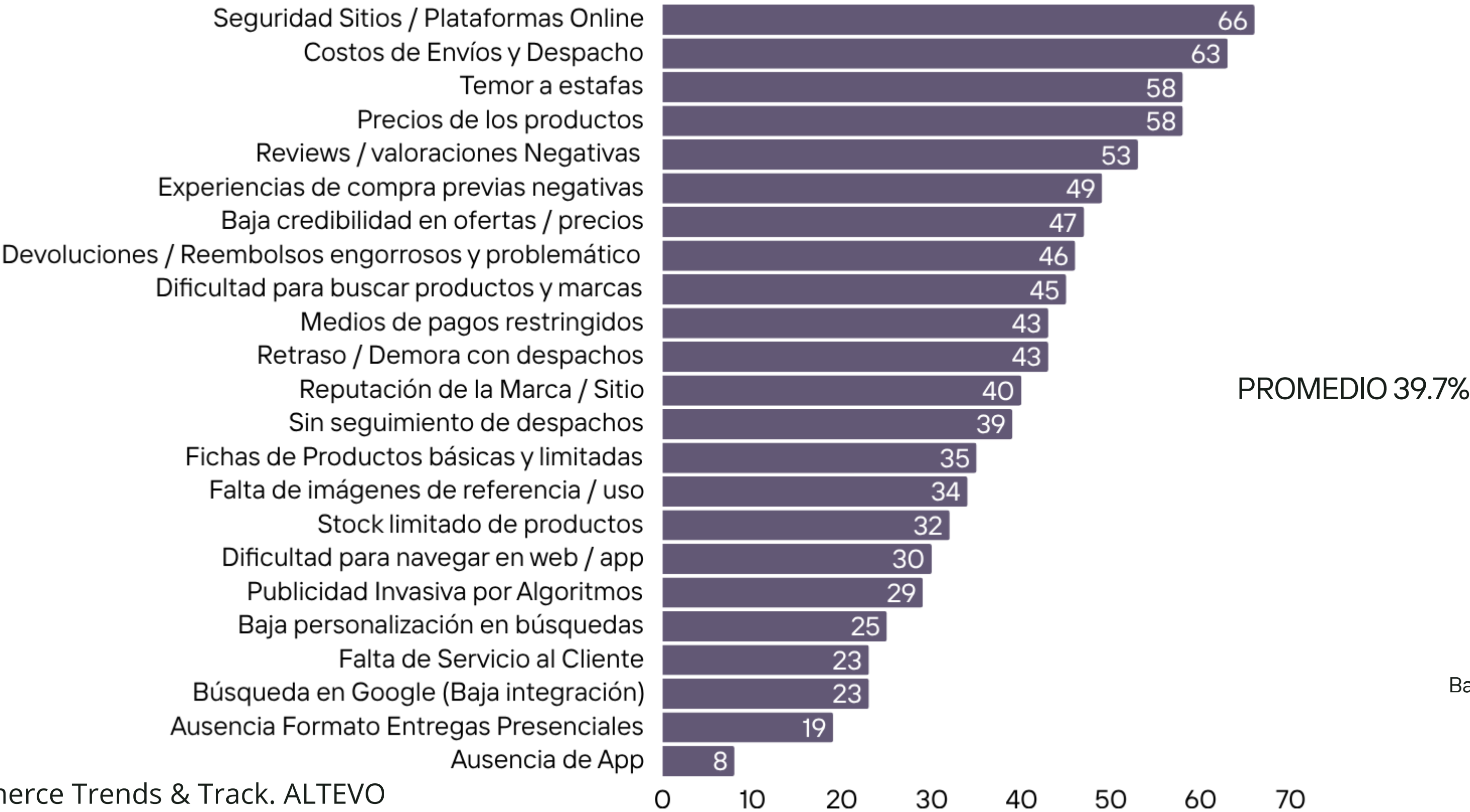
02

PRINCIPALES DIQUES Y FRENOS DE LAS COMPRAS ONLINE EN CHILE 2025

Seguridad, costos de envíos, precios de los productos y las valoraciones negativas son frenos a las compras online entre los usuarios en Chile.*

Razones de frenos y dificultad para comprar en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 2025

% de respuestas usuarios (Máximo 5 Frenos)¹



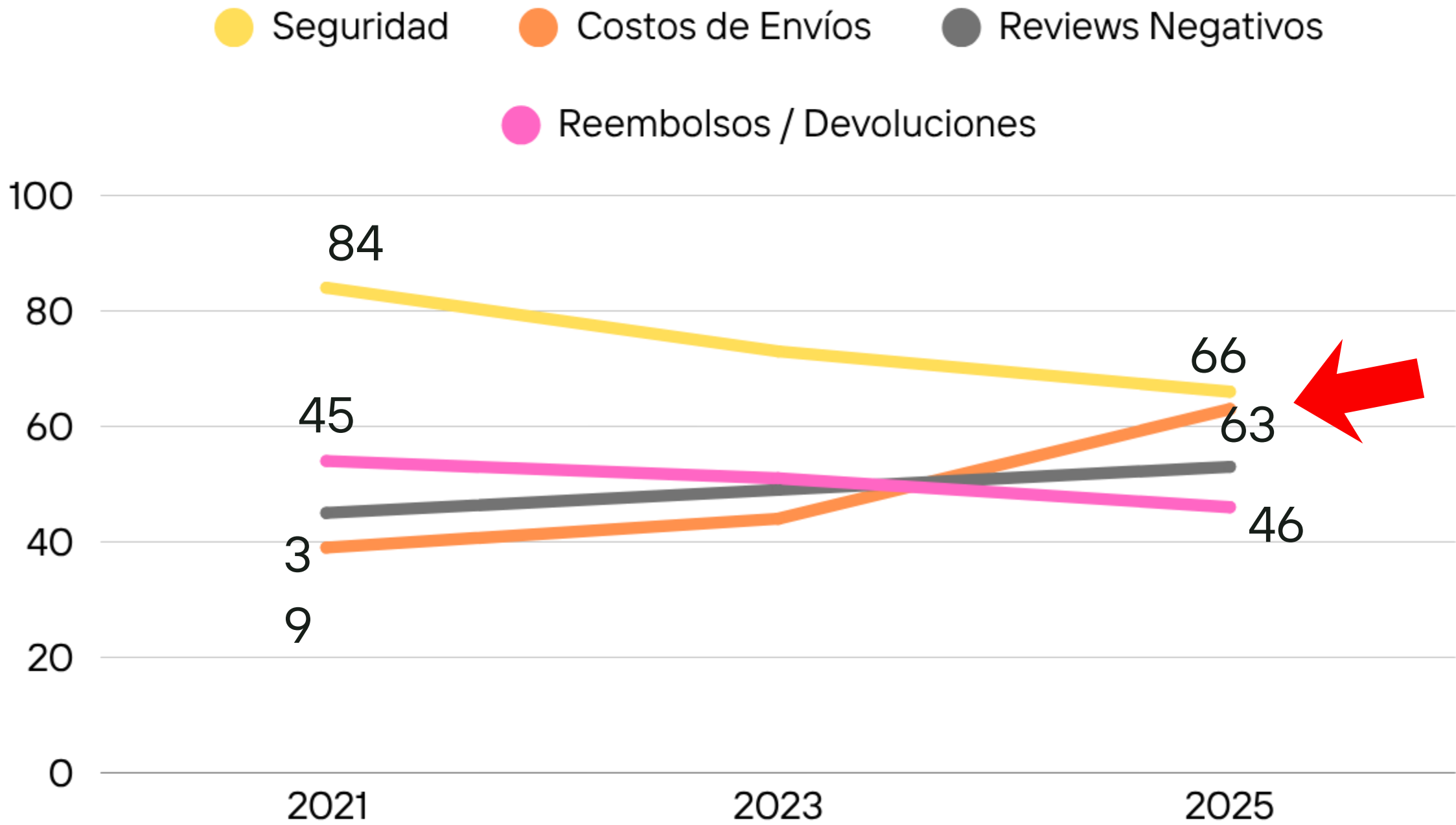
¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO



FRENOS Y DIFICULTADES EN LAS COMPRAS ONLINE

Razones de frenos y dificultad para comprar en Sitios y plataformas de comercio electrónico. Ene-Ago 2025
% de respuestas usuarios (Máximo 5 Frenos) - Evolutivo 2021-20251

La percepción de inseguridad al comprar online es un freno que ha bajado sistemáticamente, pasando del 84% el 2021 al 66% el 2025. Por otro lado, el costo de las tarifas de envíos provoca uno de los frenos que más importancia está adquiriendo en la actualidad*.



1Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO



03

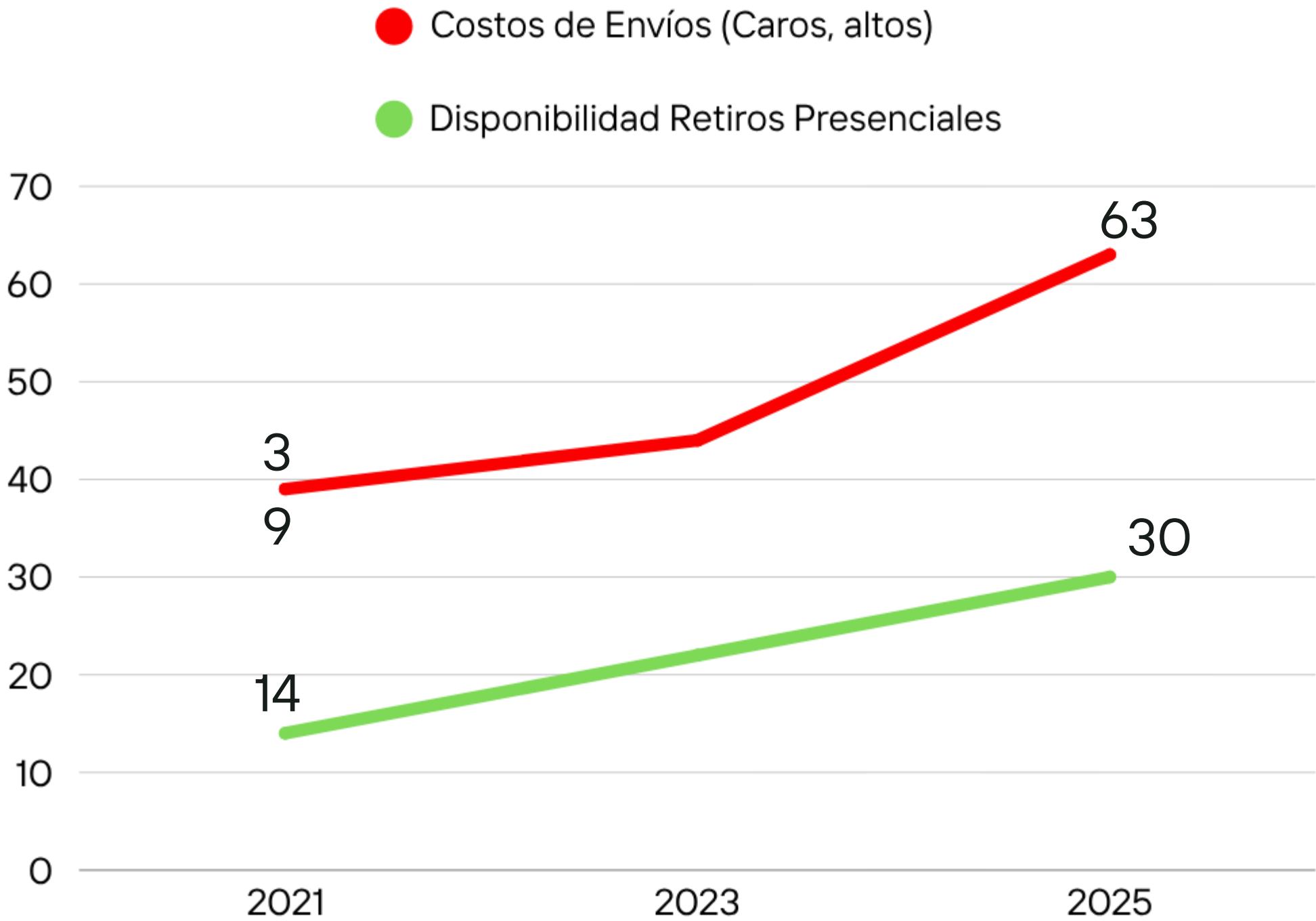
**ALGUNOS BUSINESS INSIGHTS DEL
COMPORTAMIENTO DE COMPRAS
ONLINE.**

FACILITADORES VS FRENOS DE LAS COMPRAS ONLINE

Costos de Despacho vs Retiro en Tiendas

Comparativo 2021 - 20251

Uno de los efectos que se están generando en las compras online, es que a medida que la percepción de que los costos de envíos son altos, el driver de compra online de “Contar con Retiros Presenciales” ha ido aumentando. Recordar que el usuario chileno, ante todo, busca conveniencia en el proceso.



1Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO

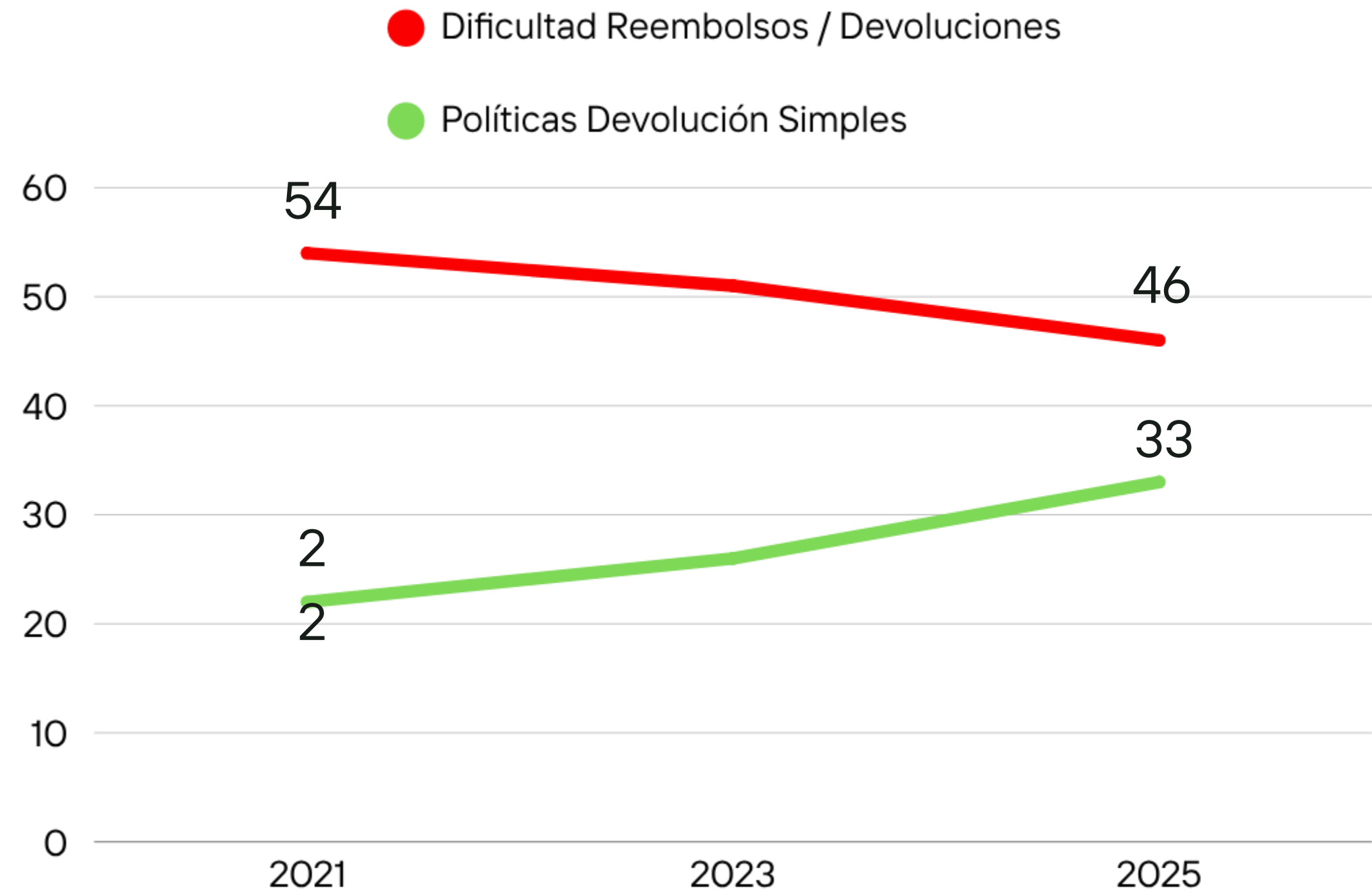


FACILITADORES VS FRENOS DE LAS COMPRAS ONLINE

Devoluciones Engorrosas vs Simpleza de Políticas de Devolución

Comparativo 2021 - 2025¹

La industria está reaccionando a la percepción negativa sobre reembolsos y devoluciones, ya que en la medida que la percepción negativa ha disminuido, ha ido creciendo la elección de un sitio online al contar con “Políticas de Devolución Simples y fáciles de usar”, como uno de los principales drivers de compra.



¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO



04 LAS MARCAS QUE MÁS DESTACAN DESDE LA PERCEPCIÓN DEL COMPRADOR Y USUARIO ONLINE.

LOS QUE DESTACAN DENTRO DE LAS COMPRAS ONLINE DESDE LOS DRIVERS.

RANKING POR PRINCIPALES ATRIBUTOS Y FACILITADORES DE DECISIÓN DE COMPRAS ONLINE

Indice (Base 100) conformado por menciones por Usuario + comportamiento de compras efectivo + método y formato de despacho¹



RAPIDEZ DEL
DESPACHO

INDICE
BASE
100



62



6
0



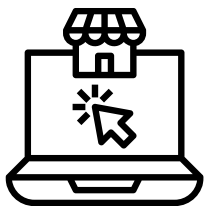
57



56



53



DISPONIBILIDAD
RETIROS
PRESENCIALES

INDICE
BASE
100



64



61



5
5



54



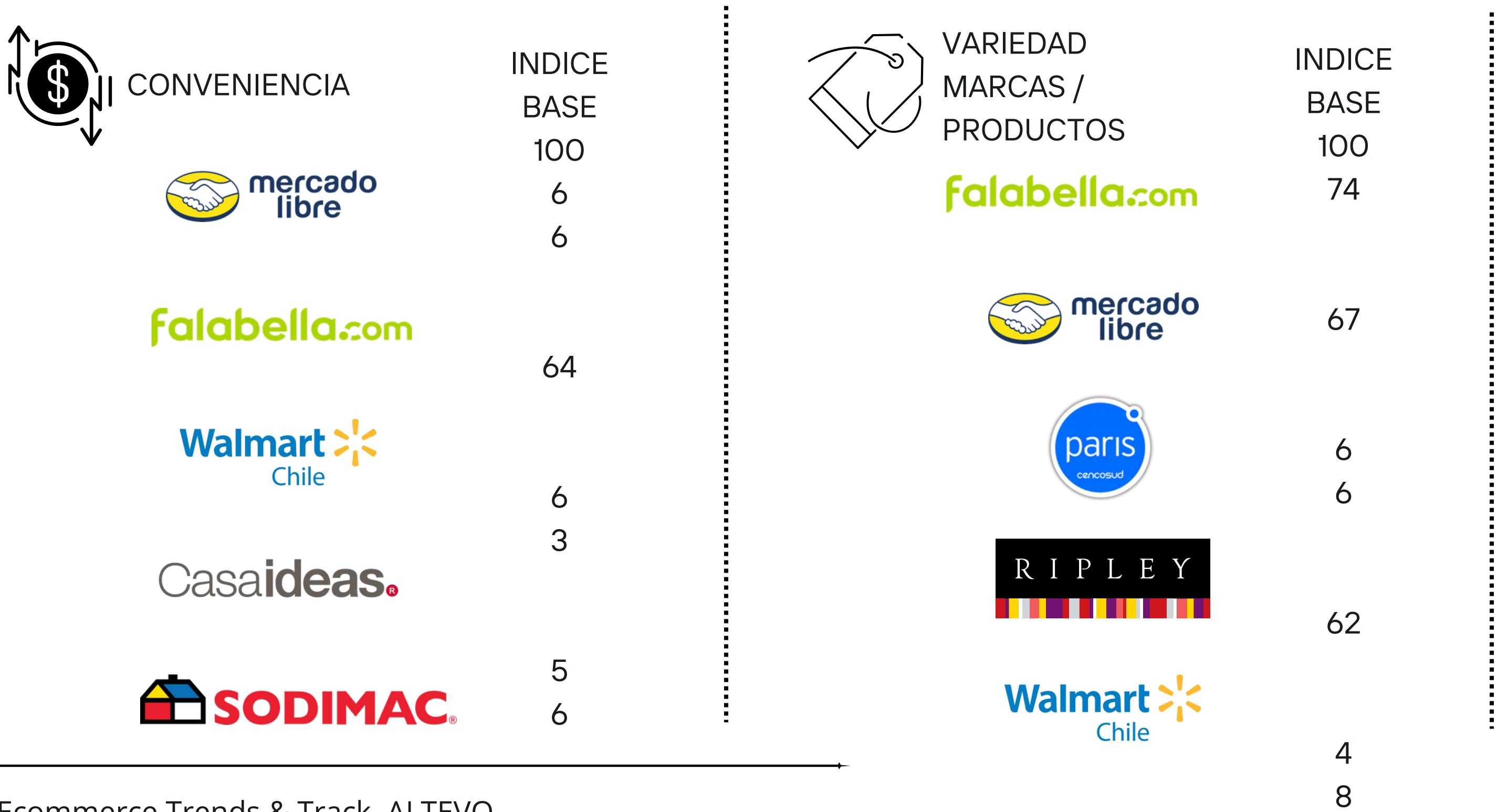
52

¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO

LOS QUE DESTACAN DENTRO DE LAS COMPRAS ONLINE DESDE LOS DRIVERS.

RANKING POR PRINCIPALES ATRIBUTOS Y FACILITADORES DE DECISIÓN DE COMPRAS ONLINE

Indice (Base 100) conformado por menciones por Usuario + comportamiento de compras efectivo + método y formato de despacho¹

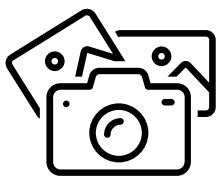


¹Fuente: Ecommerce Trends & Track. ALTEVO

LOS QUE DESTACAN DENTRO DE LAS COMPRAS ONLINE DESDE LOS DRIVERS.

RANKING POR PRINCIPALES ATRIBUTOS Y FACILITADORES DE DECISIÓN DE COMPRAS ONLINE

Indice (Base 100) conformado por menciones por Usuario + comportamiento de compras efectivo + método y formato de despacho¹



REFERENCIAS
FOTOGRAFÍCAS

INDICE
BASE

100

falabella.com

78



76

Factory

6

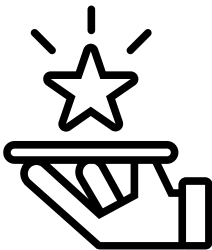
5



6

Walmart
Chile

3



DEVOLUCIONES /
REEMBOLSOS
SIMPLES

INDICE
BASE

100



5

9

Samsnite

5

bubba
ESSENTIALS

6

ZARA

5

5



52



ALTEVO

TRANSFORMING DECISIONS

