

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Os brasileiros estão comprando de “tudo” pela internet

16/08/2011

Se antes as pessoas preferiam adquirir produtos com valores mínimos – como livro, CD e DVD – agora, já se arriscam a fazer compras mais ousadas pela plataforma online. "Estão comprando até vestido de casamento", brinca Pedro Guasti, diretor geral da consultoria e-bit.

Os sinais de que o perfil está mudando aparecem aos poucos. Neste ano, o segmento de moda figurou pela primeira vez entre as cinco categorias mais vendidas no Dias dos Namorados. Acessórios para prática de esportes, utilidades domésticas e até peças automotivas têm ganhado espaço.

Para o segundo semestre de 2011, a "coqueluche" do comércio virtual deve ficar por conta dos tablets. Na opinião de Guasti, a "enxurrada" de opções que estão chegando ao mercado brasileiro vão impulsionar esse segmento.

Os números de satisfação da população "e-commerce" refletem bem este cenário. Segundo estudo da e-bit, mais de 49% dos consumidores entrevistados afirmaram se sentir "mais seguros" ao fazer aquisições no meio digital. Já os que se sentem "muito mais seguros" respondem por 21%. Além disso, 81% dos internautas dizem acessar a web para fazer compras virtuais, em lojas, clubes de compra ou sites de compra coletiva.

Esse público, no entanto, ainda continua avesso aos serviços do internet banking: 26% dos consultados não usam o meio para fazer transações bancárias e outros 58% dizem não se sentir seguros.

Entraves. O aumento do número de compradores online – a ideia é alcançar 32 milhões até o fim do ano – não é de todo positivo para o setor. Com o crescimento, as empresas têm descumprido com mais frequência os prazos de entrega. "A logística é um fator importante para a satisfação dos consumidores. O setor demanda um investimento muito grande em infraestrutura, frota e mão de obra. Estamos discutindo como trazer mais investimentos para esta área", garante Guasti.

Para Ludovino Lopes, presidente da camara-e.net, é necessário separar os problemas de infraestrutura do País e as deficiências do comércio eletrônico. "Esse é um desafio que teremos de superar nos próximos anos, principalmente, com a realização da Copa e outros grandes eventos."

Compras coletivas. Fenômeno da internet desde 2010, o segmento de compras coletivas deve movimentar R\$ 1 bilhão até o fim de neste ano. Por traz desse resultado há também problemas de logística e atendimento. "A falta de espaço no restaurante e na agenda da esteticista é estimulada pelo "reloginho". Os consumidores têm de tomar cuidado antes de fazer uma aquisição, pesquisando informações sobre a empresa e perante os seus direitos", aconselha.

Preocupada com a satisfação e consciência dos consumidores, a e-bit pretende lançar nas próximas semanas uma cartilha de boas práticas para os clubes de compras coletivas. Na opinião de Alexandre Umberti, diretor de marketing e produtos da e-bit, as empresas também devem avaliar se esse tipo de investimento vale a pena.

Fonte: Estado de São Paulo