

# ¿Compra online o comercio tradicional?

*¿Hay necesidad de elegir entre el comercio tradicional y la compra online? ¿son mayores las ventajas de uno u otro?*



A nosotros nos siguen encantando las **compras tradicionales**: salir por el barrio a comprar en las tiendas de toda la vida, elegir la mejor fruta y verdura, encargar en la pescadería o carnicería esa pieza especial para la comida familiar o cena con amigos. Y, desde luego, entrar en nuestras tiendas de ropa preferidas y probarnos uno y otro conjunto, o buscar ese regalo original que no terminas de concretar... hacer después una paradita para un café o una caña fresquita en la cafetería de la esquina. El comercio tradicional debe cuidarse y conservarse, sin lugar a dudas, porque además de su servicio comercial, realiza una labor de socialización fundamental, sin contar que para muchos ese “ir de compras” supone un auténtico hobby y placer.

Sin embargo, este tipo de comercio, no es incompatible ni debe

sentirse amenazado con el indudable auge y crecimiento de la **compraventa online**. Esta nueva tendencia de los consumidores, que se extiende a nivel mundial, debe suponer una nueva forma de comercio, complementaria a la de toda la vida.



Nosotros así lo entendemos, considerando la **compra online** como una forma de acercar a los consumidores productos que no se encuentran fácilmente a su alcance, fundamentalmente por cuestiones de proximidad geográfica. Pretendemos poner en contacto a pequeños productores artesanos, que no tienen posibilidades de extender en amplitud geográfica la venta de sus productos, con consumidores que de no ser por la venta online no tendrían disponibles estos productos. Queremos que podáis adquirir esos productos artesanos, buenos y naturales que se venden en pequeños pueblos o comarcas por sus productores, y que no tienen posibilidad de llegar al pequeño ni gran comercio más separado en kilómetros.

En este caso, el **comercio online** cumple una gran labor: el consumidor podrá disfrutar de productos que de otro modo no

podría ni llegar a conocer; productos que no se pueden encontrar en los lineales de las grandes cadenas de venta, ni siquiera en pequeños comercios algo alejados de sus puntos de producción. También el productor artesano encuentra en esta nueva forma de venta el instrumento necesario para dar a conocer sus productos, para hacerlos llegar más allá de su reducida zona de venta. Todos salen ganando.



Así, un gallego puede saborear una mermelada artesana elaborada en un pequeño obrador manchego. Un valenciano podrá disfrutar de las conservas pesqueras de un pequeño artesano cántabro. Un andaluz podrá disfrutar de la artesanía tradicional o novedosa que se crea en un pequeño taller en la otra punta del país... Os lo hemos dicho en más de una ocasión: lo mejor es viajar y disfrutar de estos productos en su lugar, y descubrir así nuestra tierra y sus tesoros. Pero si no es posible, o no podemos hacerlo tanto como nos gustaría, la venta online hace una labor de acercamiento que agradecerán nuestros paladares, o que nos enriquecerá culturalmente.

En cualquier caso, y como es incuestionable, las **compras online** van en aumento: ya no se venden sólo por internet seguros o viajes, como hace unos años, sino cualquier tipo de producto o servicio que pueda requerir el consumidor. El perfil del comprador online también ha ido evolucionando: ya no solo compran de esta manera los llamados internautas habituales. Una vez superado el primer temor o desconfianza hacia este tipo de comercio, cada vez son más las personas de todo rango de edades, profesiones y condición que compran o han comprado alguna vez por internet.

Pasamos a analizar las **ventajas y desventajas de la compra online**, los pros y los contras, con el convencimiento de que una vez bien analizados, crecerá tu confianza en este tipo de comercio.

## **VENTAJAS COMPRA ONLINE**

Disponibilidad. Las tiendas online no cierran, no tienen horario. Esto supone poder hacer las comprar sin depender de horarios comerciales, en cualquier momento, cuando mejor venga al cliente.

Facilidad y comodidad. El consumidor puede realizar sus compras cómodamente desde casa, en el trabajo, en su lugar de vacaciones... Esto supone que se evitan las incomodidades derivadas del desplazamiento, las colas...con el consiguiente ahorro de tiempo y dinero.



Variedad interminable de productos y servicios. Internet nos permite conocer y descubrir una gama inmensa de productos y servicios a los que no tendríamos acceso, y a veces ni siquiera conocimiento, sin la **venta online**. La oferta es inacabable: libros, viajes, muebles, ropa, electrodomésticos, alimentación, accesorios...

Mercado de ámbito mundial. Nos permite localizar, conocer y acceder a tiendas situadas o que operan en cualquier parte del mundo. No hay límites, no hay fronteras.

Atención personalizada e información exhaustiva sobre productos o servicios. A pesar de que nos pueda parecer lo contrario, el cliente puede contactar con el proveedor, con cada tienda online, en busca de información concreta y personalizada sobre los productos, sobre el servicio requerido, y valorar si es el más adecuado o no a sus necesidades. Las tiendas online en su gran mayoría ofrecen una información general, pero correcta y detallada de todo lo que ofertan. Sin que esto impida que se facilite y ofrezca al cliente por diferentes medios (email, llamada telefónica, fax...) solicitar cualquier tipo de información adicional.

También es habitual que el cliente pueda acceder a las opiniones de consumidores de cada producto que hayan accedido a la tienda con anterioridad.

Internet ofrece todo tipo de datos como precios, fotos, características, instrucciones de uso...



Rapidez. Con un solo vistazo y click, el consumidor puede acceder a los productos, sin demoras o trámites largos y engorrosos.

Mejores precios y ofertas. En general, al abaratare en las **tiendas online** los gastos fijos, como los que conllevan alquiler de local, impuesto, personal, etc, permite que los precios sean más competitivos que en las tiendas tradicionales. Aunque haya que abonar gastos de envío, suele merecer la pena el precio final.

Seguridad y privacidad. Afortunadamente, los consumidores están entendiendo que las **ventas por internet** son tan seguras como las de la venta tradicional, por lo que está aumentando la confianza en este tipo de comercio.



Esta seguridad puede obtenerse exigiendo que los sistemas de pago online se realice a través de sistemas conocidos y

seguros: Paypal, pasarelas de entidades bancarias (TPV virtual)..., asegurándose que el dominio al que pagamos sea exactamente el dominio oficial del sistema o entidad de pago. La página de pago debe ser segura, y esto lo verificaremos asegurándonos que existe el icono de candado y que la dirección de la página comienza por https://. Otros medios de pago admitidos y de confianza son la transferencia bancaria o el contrarreembolso.

Aunque nos cueste creerlo, el riesgo es mayor al pagar con tarjeta en cualquier establecimiento físico, precisamente por la manipulación de la tarjeta que se realiza por personal de la misma, no siendo nosotros los únicos en controlar y manipular el medio de pago.

La privacidad en este tipo de compra es absoluta, ya que se realiza con total intimidad, sin la intervención de terceros.

## **DESVENTAJAS DE LA COMPRA ONLINE**

No se produce en el momento de la compra un contacto físico real con el producto. Esto puede hacer pensar al cliente que es más difícil así asegurar la calidad del producto. Aunque en cualquier momento, el consumidor, si no está plenamente satisfecho, puede realizar cambio o devolución de lo adquirido.



Costes de envío. Hay supuestos en que los gastos de envío pueden encarecer demasiado el producto a juicio del consumidor, sobre todo debido a gastos de transporte y aduana en compras internacionales. Sin embargo, como hemos dicho, generalmente los gastos de envío se compensan con precios más competitivos en la tienda online.

Imposibilidad de compra o consumo inmediato. Para los casos en que hay una necesidad inmediata o instantánea para el cliente de determinados productos o servicios. En estos casos de urgencia, por supuesto, cumplen mejor su labor los comercios tradicionales.





Sistema de devoluciones. A pesar de que han mejorado y siguen mejorándose las devoluciones en las tiendas online, y actualmente en la gran mayoría de casos se realizan con rapidez y sin molestia para el cliente, aún hay supuestos en que pueden suponer trámites complicados y molestos para el consumidor.

Desconfianza con los medios de pago. Sin duda, sigue siendo el gran obstáculo para el comercio online, pero como hemos comentado antes, teniendo precaución con los detalles del pago (comprobar que el sistema es seguro, no dar datos bancarios a terceros, utilizar plataformas seguras...), el pago online iguala o supera en seguridad al comercio tradicional. Los robos o estafas en las compras online son muy pocos, y denunciabiles como en cualquier compra en establecimiento físico.

Analizados todos estos aspectos, por supuesto la decisión es tuya. Nuestra opción es clara: un voto a favor de realizar **compras online** en páginas seguras y con productos y servicios de calidad, pero sin dejar por ello el comercio tradicional. Nosotros seguiremos comprando en las tiendas de toda la vida, incluso en las nuevas cadenas o superficies comerciales. Insistimos: los dos tipos de comercio son complementarios, no incompatibles.

Puedes ir conociendo y animándote a realizar tus **compras online** en nuestra [tienda gourmet online](#). Prueba y comprobarás que somos fiables, rápidos, seguros y sólo te servimos productos de gran calidad.



Si crees que exageramos, sólo tienes que comprobarlo tú mismo. Te encantará probar nuestro queso manchego artesano, o el de trufa, las mermeladas artesanas, vinos y aceites, productos ecológicos... desde un pequeño artesano de un pequeño rincón de España a tu mesa en unos días.