

E-BOOK 2026



PERFIL DOS
CONSUMIDORES EM

LOJAS FÍSICAS E ONLINE

A pesquisa da CDL Caxias revela um cenário de equilíbrio entre as preferências dos consumidores de Caxias do Sul, com as lojas físicas ainda à frente do e-commerce: **51,6% realizam suas compras no varejo presencial, enquanto 48% optam pelo comércio online.** No ambiente físico, fatores como a possibilidade de tocar ou provar os produtos, a proximidade, a pronta entrega e a confiança no estabelecimento ganham destaque, reforçando a importância da experiência e do relacionamento com o cliente. Já no digital, a comodidade de comprar sem sair de casa e os preços mais baixos são os principais motivadores, enquanto o frete e a insegurança quanto à qualidade dos produtos aparecem como desafios.

O levantamento também aponta o avanço das redes sociais na jornada de compra, com **68,8% dos consumidores digitais afirmando que as propagandas nas mídias têm alta ou muita influência em suas decisões**, com destaque para Instagram, TikTok e WhatsApp. Além disso, **quase 37% dos consumidores pesquisam na internet antes de realizar uma compra em loja física**, evidenciando uma jornada cada vez mais integrada entre os canais. Nesse cenário, oferecer conveniência, confiança, qualidade e uma experiência consistente, tanto no físico quanto no digital, torna-se fundamental para atrair consumidores, fortalecer o relacionamento e impulsionar as vendas

Amostra 773

Nível de Confiança 95%

Dias da Pesquisa 15/08/26 à 21/08/26

Margem de erro 5%

A maioria das suas compras são feitas em loja física ou online?

A maioria em e-commerce	48,0%
Apenas em loja física	27,1%
A maioria em loja física	24,5%
Outra pessoa faz a maioria das compras	0,4%

*Os respondentes só podiam escolher uma opção, mesmo fazendo compras no online e lojas físicas, precisavam escolher onde compram mais, ou se quem faz a maioria das compras, é outra pessoa. Ou seja, cada entrevistado só respondeu as perguntas seguintes, referentes a escolha desta pergunta. Nenhum respondeu duas opções.



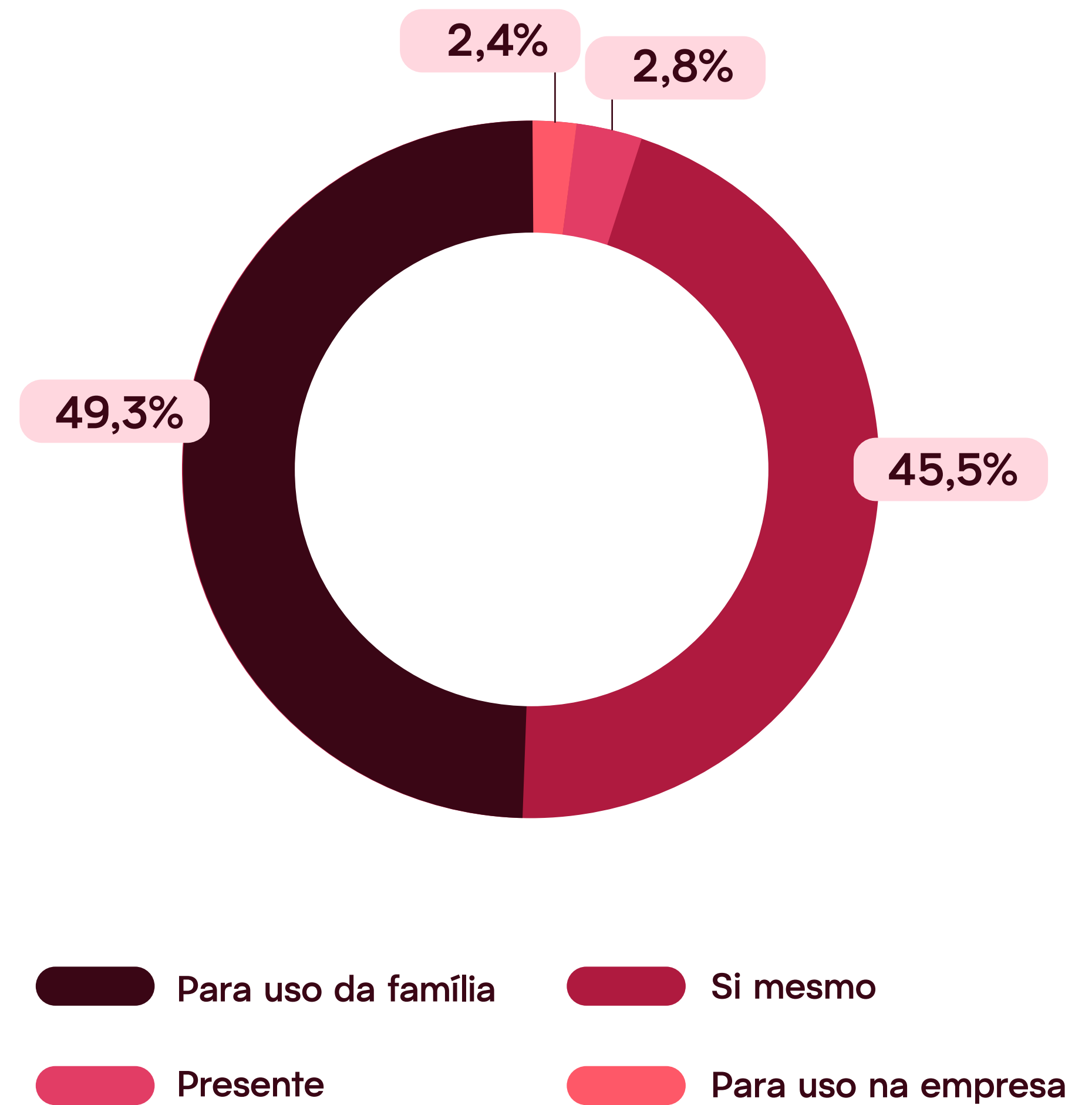
PERFIL DOS CONSUMIDORES

LOJA FÍSICA

As próximas pergunta foram feitas aos 51,6% que responderam na primeira questão,
a maioria ou todas as compras são feitas em loja física.



A maioria das compras que você faz são para quem?



Por que escolher comprar em uma loja física?

Poder tocar/provar o produto	24,1%
Proximidade e facilidade de acesso	19,2%
Ter a pronta entrega	15,2%
Encontrar tudo aquilo que precisa	12,8%
Promoções/descontos	9,7%
Facilidade de troca do produto	7,6%
Falta de segurança ou confiança em comprar online	6,2%
Compra por impulso (passou na frente da loja e quis comprar)	5,0%
Outros	0,2%

Como você escolhe uma loja física para comprar?

Já ser cliente da loja/confiança	36,9%
Proximidade	18,2%
Tradição da empresa/marca	18,0%
Oportunidade, aproveita ao passar na frente da loja	13,0%
Indicação	11,4%
Encontrou a loja nas redes sociais/sites	2,3%
Outros	0,2%

O que te deixa disposto a pagar um preço maior na loja física do que se fosse comprar no online?

Ter certeza da qualidade do produto	28,6%
Um atendimento que deixe você feliz e confortável na loja	20,4%
Poder provar/experimentar o produto	18,1%
Encontrar aquilo que precisa	14,6%
Entrega imediata	9,6%
Rapidez no atendimento e/ou pagamento	1,9%
Explicação do vendedor sobre os benefícios do produto	1,8%
Outros	5,0%

O que é uma dificuldade para finalizar uma compra na loja física?

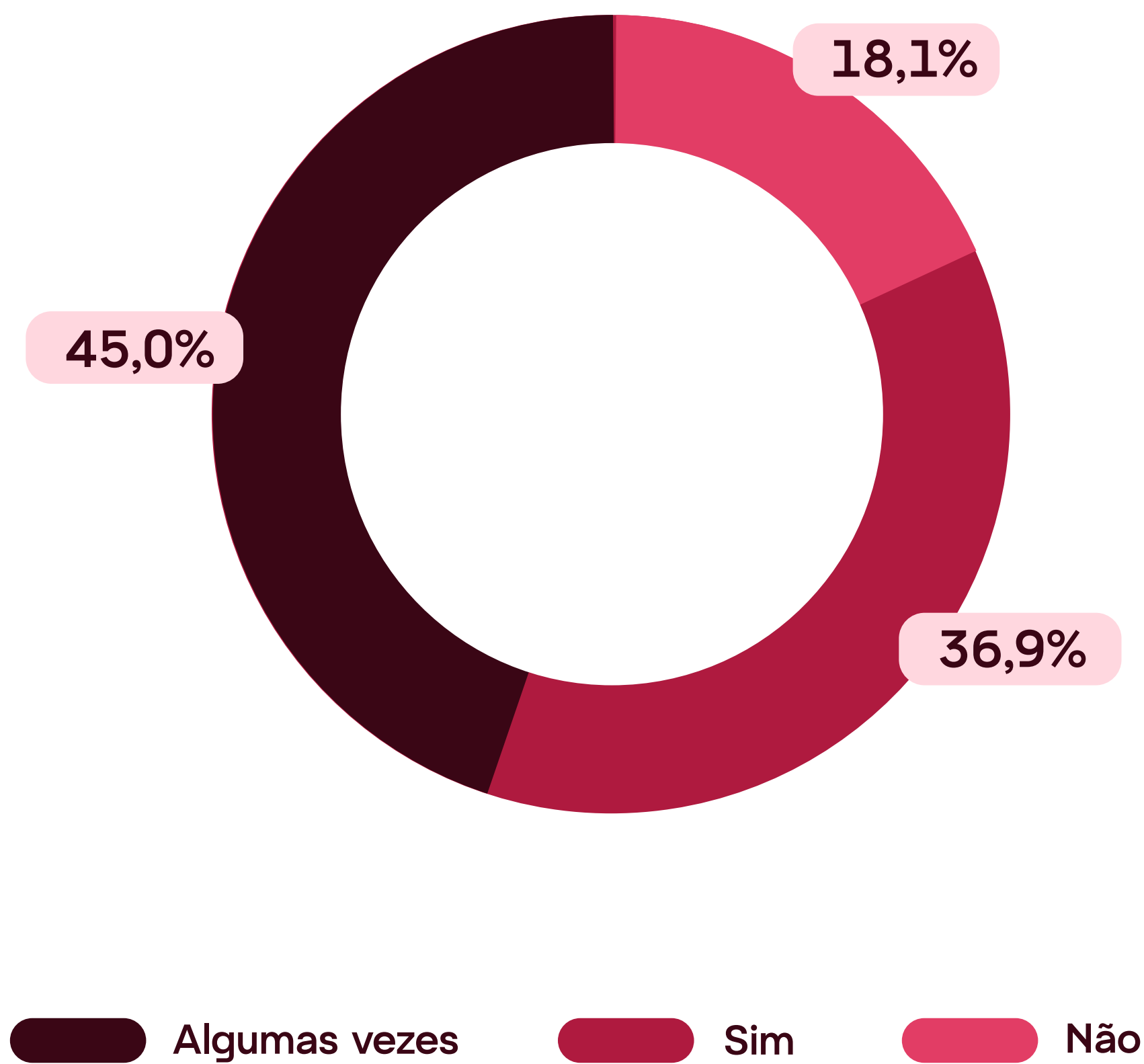
Não ter o produto que atenda a todas as suas especificações	30,5%
O atendimento não ter sido bom	29,0%
Não ter se sentido confortável na loja	17,3%
Ter pouca variedade de produtos	14,3%
O preço é mais elevado que no online	8,7%
Outros	0,2%



O que te faz não ter mais vontade de voltar a comprar numa determinada loja física?

O atendimento ter sido desagradável	53,3%
Não encontrar aquilo que precisa/pouca variedade	14,3%
Ser um local de difícil acesso ou não possuir estacionamento próximo	10,3%
Se sentir mal com a abordagem do vendedor	6,2%
Falta de flexibilidade para negociação do preço dos produtos	5,5%
Ficar muito tempo na fila de espera para ser atendido e/ou para pagamento	5,3%
Não identificar claramente os preços dos produtos	5,1%

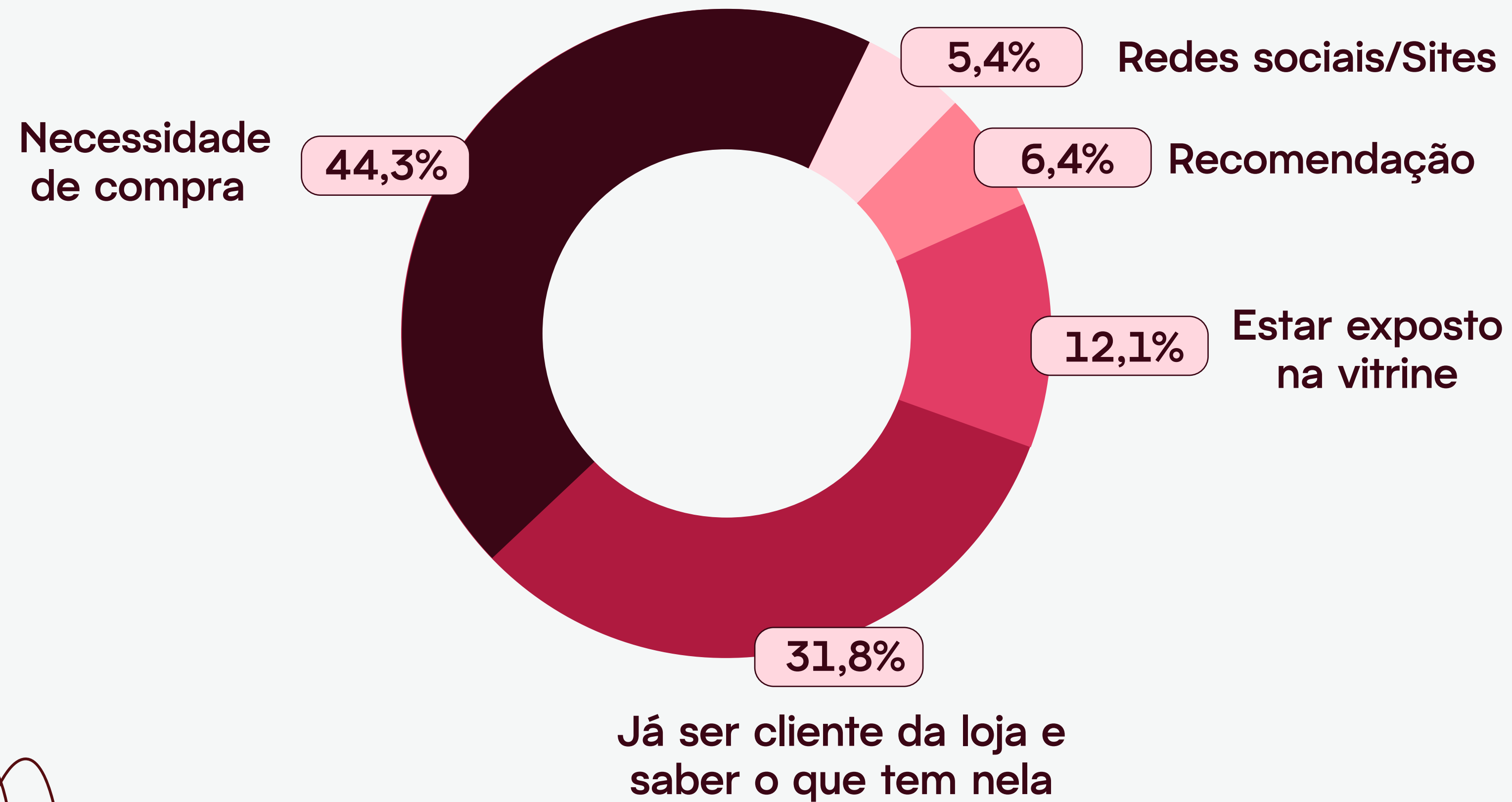
Antes de comprar na loja física, você pesquisa no online sobre produtos e preços?



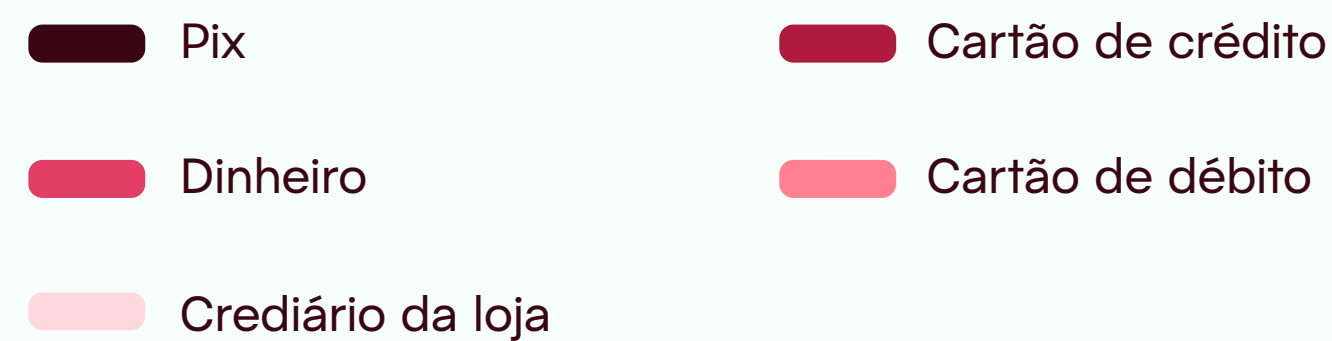
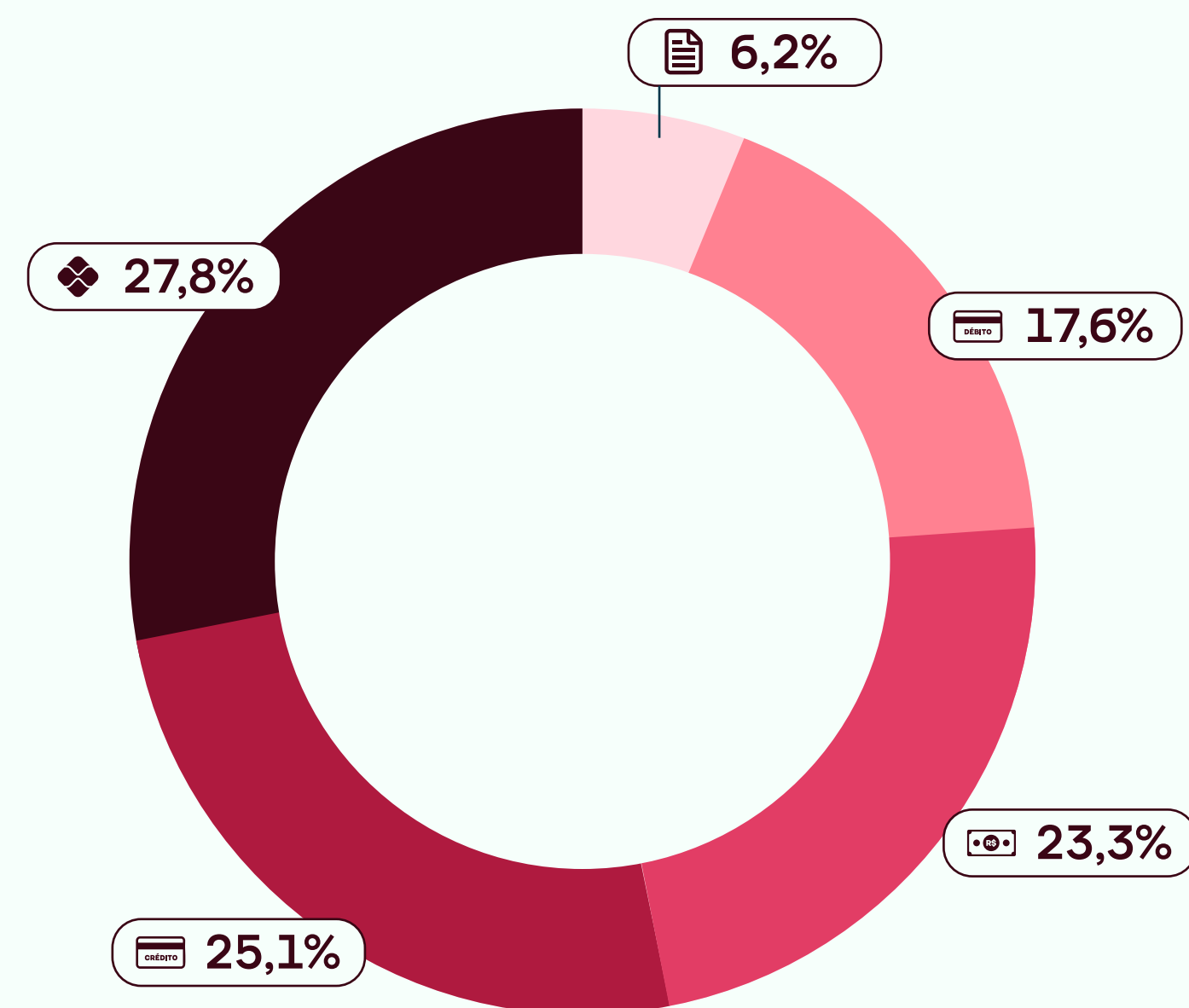
Quais os tipos de produtos mais comprados em lojas físicas?

	Vestuário e moda	23,2%
	Alimentos e bebidas	17,8%
	Calçados	13,2%
	Utilidades domésticas	8,7%
	Remédio e itens de saúde	5,8%
	Cama, mesa e banho	5,6%
	Produtos para pets	5,0%
	Eletrônicos e eletrodomésticos	4,4%
	Perfumaria e cosméticos	4,3%
	Esporte e lazer	1,7%
	Acessórios e bijuterias	1,4%
	Outros	8,9%

Como você chegou nesse produto/loja?



Qual a principal forma de pagamento?



Faixa de valor médio gasto mensal com compras na loja física?



PERFIL DOS RESPONDENTES – LOJA FÍSICA

GÊNERO

FEMININO	73,6%
MASCULINO	26,4%

IDADE

16 A 29	13,6%
30 A 39	17,4%
40 A 49	28,5%
50 A 59	29,3%
60 A 69	9,1%
70 OU MAIS	2,1%

ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL INCOMPLETO	1,2%
FUNDAMENTAL COMPLETO	7,8%
MÉDIO INCOMPLETO	14,5%
MÉDIO COMPLETO	43,0%
SUPERIOR INCOMPLETO	20,7%
SUPERIOR COMPLETO	8,0%
PÓS-GRADUADO INCOMPLETO	1,7%
PÓS-GRADUADO COMPLETO	3,1%

ESTADO CIVIL

CASADO(A) / UNIÃO ESTÁVEL	68,6%
SOLTEIRO(A) / SEPARADO(A) / VIÚVO(A)	31,4%

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

FUNCIONÁRIO EMPRESA PRIVADA	49,0%
PROFISSIONAL LIBERAL	17,1%
DO LAR	11,2%
APOSENTADO/PENSIONISTA	10,7%
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	4,8%
SÓCIO OU PROPRIETÁRIO DE EMPRESA	3,3%
NO MOMENTO NÃO ESTÁ TRABALHANDO	2,5%
ESTUDANTE/ESTAGIÁRIO	1,4%

POSSUI FILHOS?

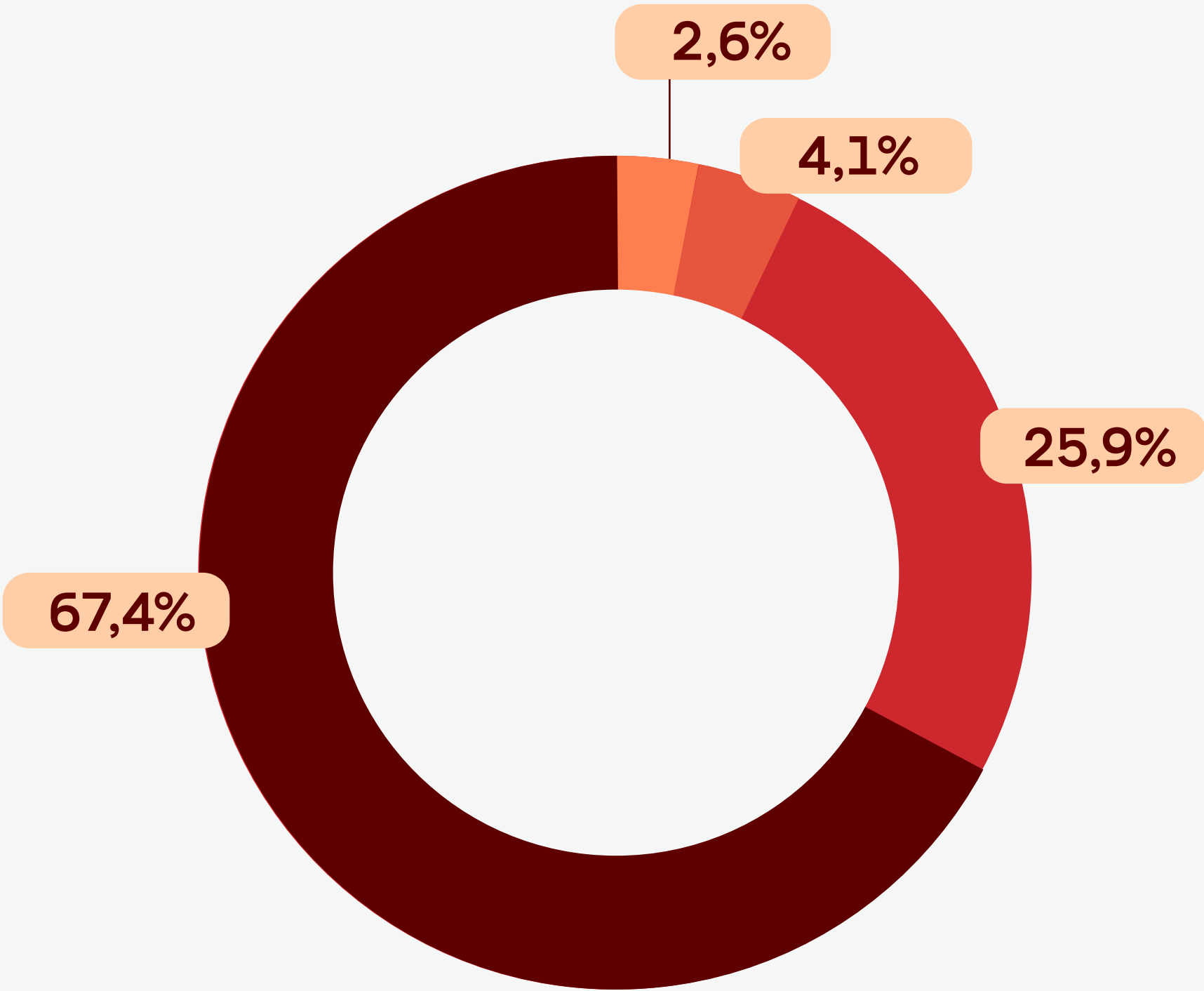
NÃO	28,3%
UM	32,6%
DOIS	27,1%
TRÊS	10,1%
QUATRO OU MAIS	1,9%

PERFIL DOS CONSUMIDORES

LOJA ONLINE

As próximas pergunta foram feitas aos 48,0% que responderam na primeira questão,
a maioria das compras é feita em e-commerce.

A maioria das compras que você faz são para quem?



- Si mesmo
- Para uso da família
- Para uso na empresa
- Presente



Por que escolher comprar em uma loja online?

Comodidade de não precisar sair de casa	40,3%
Preço menor que na loja física	32,8%
Encontrar tudo que precisa	16,5%
Rapidez (não precisar esperar um vendedor e/ou para pagamento)	10,2%
Outros	0,2%

Como você escolhe uma loja online para comprar?

Ser uma loja já conhecida ou de confiança	37,4%
Procura referências em sites como o “Reclame aqui”	19,8%
Encontra a loja no site de busca	19,6%
Indicação	13,6%
Encontra a loja em mídias sociais	9,6%

O que te deixa disposto a pagar um preço maior na loja online do que se fosse comprar na loja física?

Normalmente os preços são menores nas lojas online	30,5%
Encontrar todos os produtos em um só lugar	29,0%
Rapidez na entrega	16,8%
Encontrar exatamente aquilo que precisa (não achou no físico)	11,5%
Pontos em programas de fidelidade	6,5%
Cashback	5,4%
Outros	0,3%

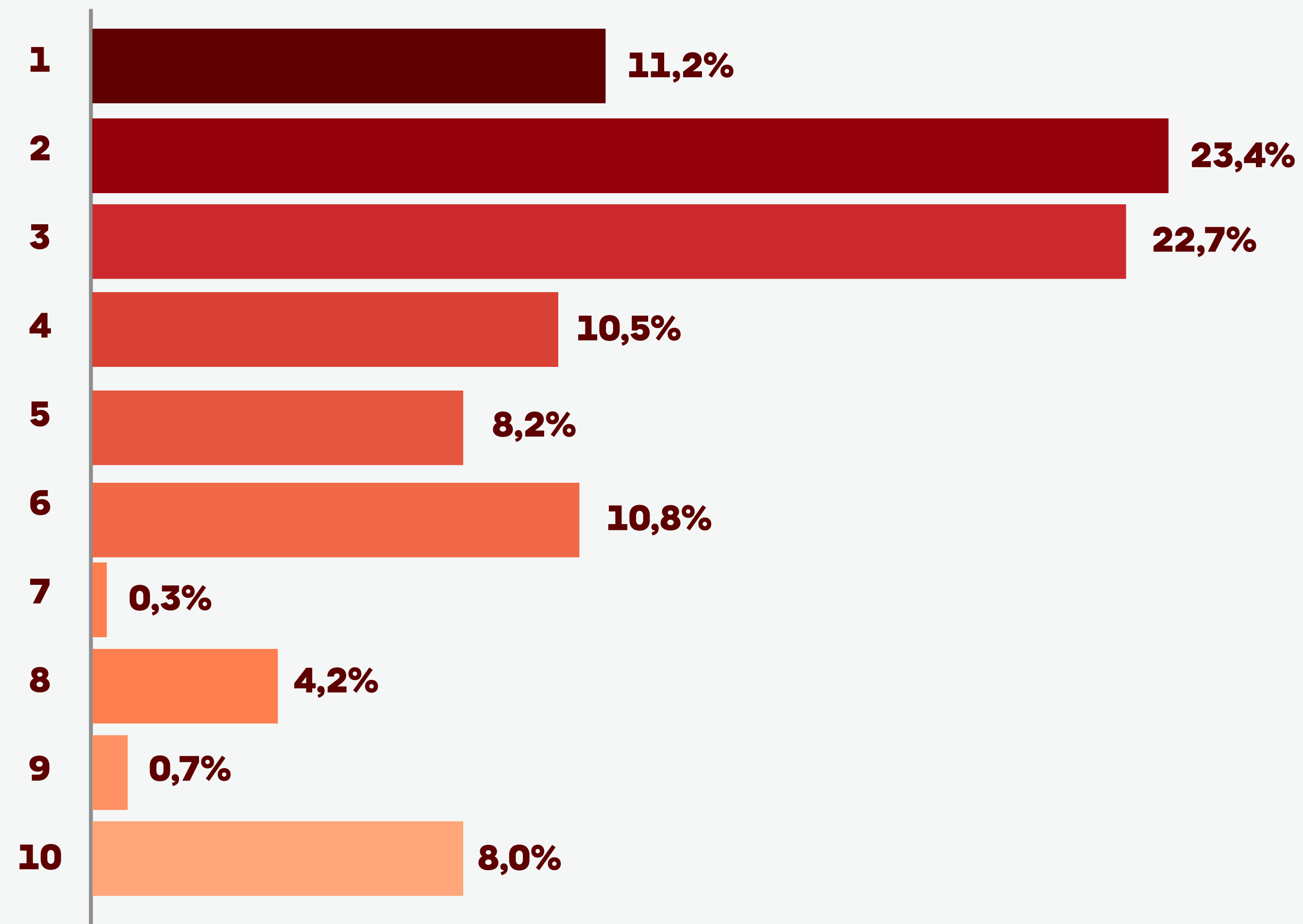
O que é um empecilho para finalizar uma compra na loja online?

Valor elevado do frete	33,3%
Não ter certeza da qualidade do produto	24,3%
Comentários ou reclamações ruins sobre o produto e/ou a loja ou receio de fraudes	12,8%
Dificuldade de entrega do produto na casa ou trabalho	9,5%
Falta de informações e especificações sobre o produto	8,0%
Não conseguir trocar ou provar os produtos	7,2%
Preço maior ou parecido com a loja física	4,9%

O que te faz não ter mais vontade de voltar a comprar numa determinada loja online?

Não ter recebido o produto	25,3%
Produto veio errado ou com defeito	23,4%
O produto entregue não correspondeu com as especificações do site	22,5%
Problema de demora com a entrega	22,3%
A loja criou empecilhos para devolução ou troca do produto	6,1%
Nunca teve problemas	0,4%

Em média, quantos pedidos você faz em um mês?



Média: 4



Quais os tipos de produtos mais comprados em lojas online?

	Vestuário e moda	21,2%
	Eletrônicos e eletrodomésticos	7,6%
	Perfumaria e cosméticos	7,3%
	Esporte e lazer	7,2%
	Calçados	6,9%
	Acessórios e bijuterias	6,8%
	Alimentos e bebidas	6,8%
	Acessórios para veículos	4,9%
	Utilidades domésticas	4,8%
	Cama, mesa e banho	4,8%
	Informática	4,6%
	Outros	17,1%

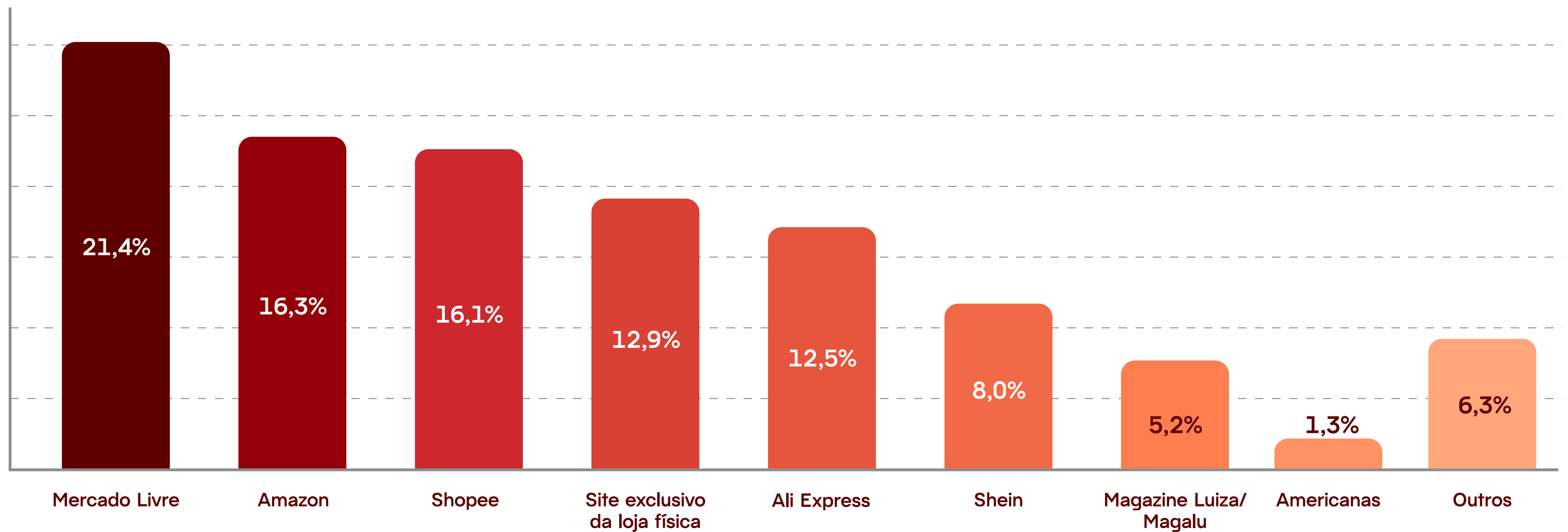
Quais os principais motivos para adquirir esses produtos?

Estar precisando do produto	41,2%
Aproveitando uma promoção	28,7%
Abastecimento e reposição de itens	20,2%
Para presente	9,9%

Como você chegou nesses produtos/loja?

Site de busca	43,4%
Redes sociais	21,8%
Site de comparação de preços	19,5%
Recomendação	7,6%
Indicação de um influenciador digital	6,3%
Promoção via e-mail	1,4%

Quais os principais sites que você faz compras?



Quais as principais redes sociais que utiliza?

Instagram	37,7%
Tiktok	25,1%
Whatsapp	18,4%
Facebook	13,2%
Outras	5,6%

Qual o grau de influência que as propagandas em redes sociais tem na sua decisão de compras online?

Não influencia



0 1,8%

1 1,4%

2 3,5%

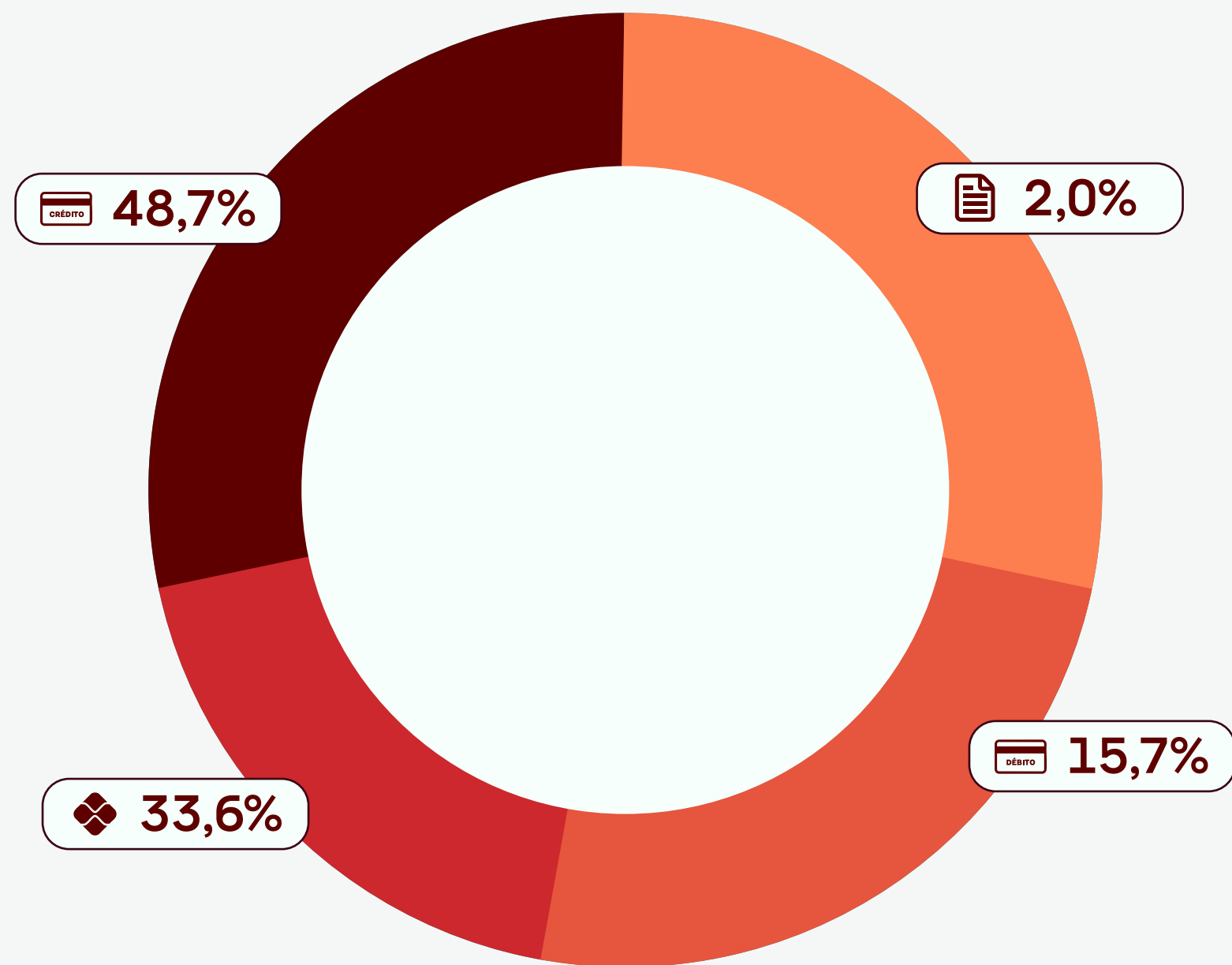
3 24,5%

4 51,7%

5 17,1%

Muita influência

Qual a principal forma de pagamento?

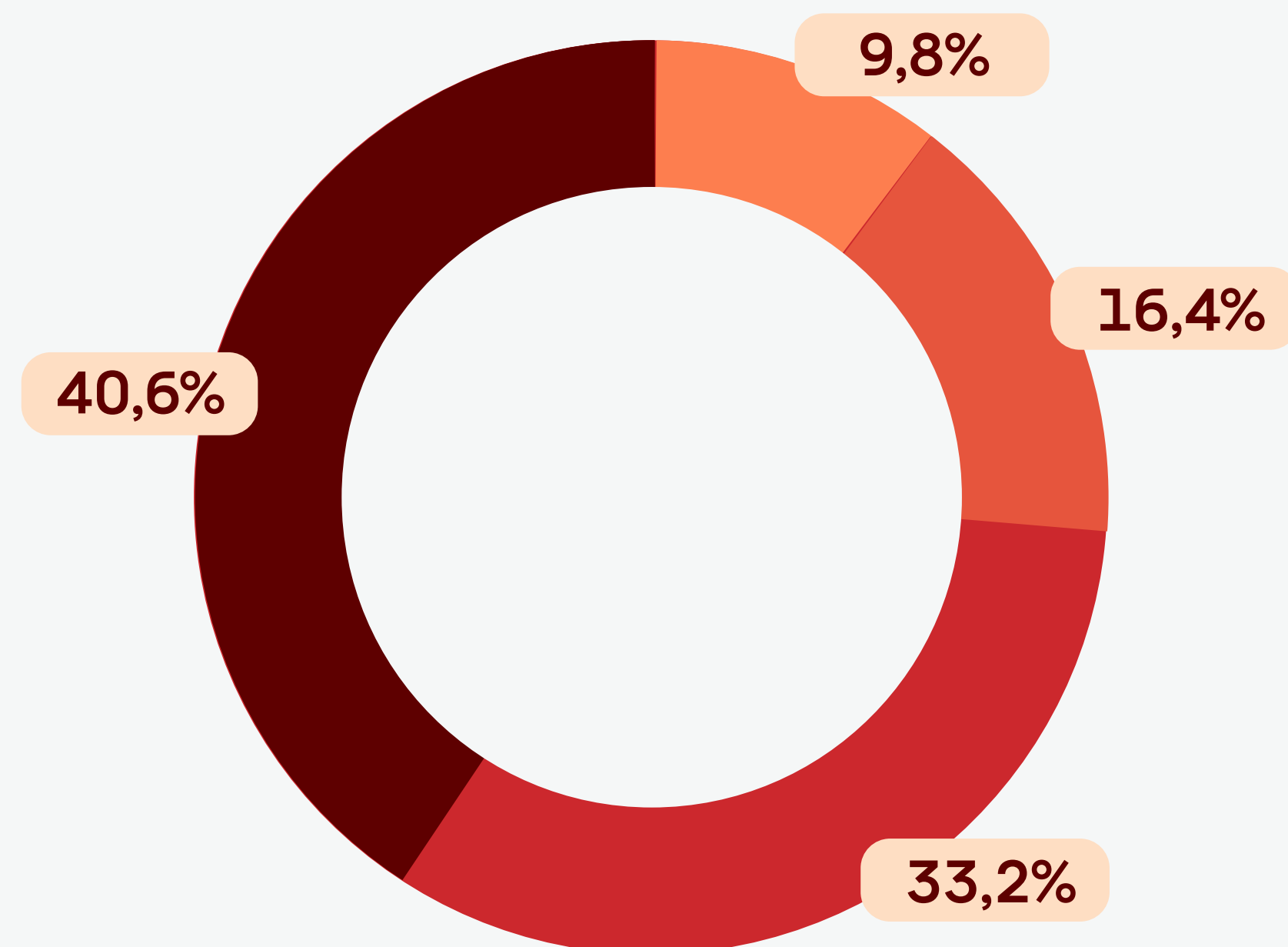


- Cartão de crédito
- Pix
- Cartão de débito
- Boleto

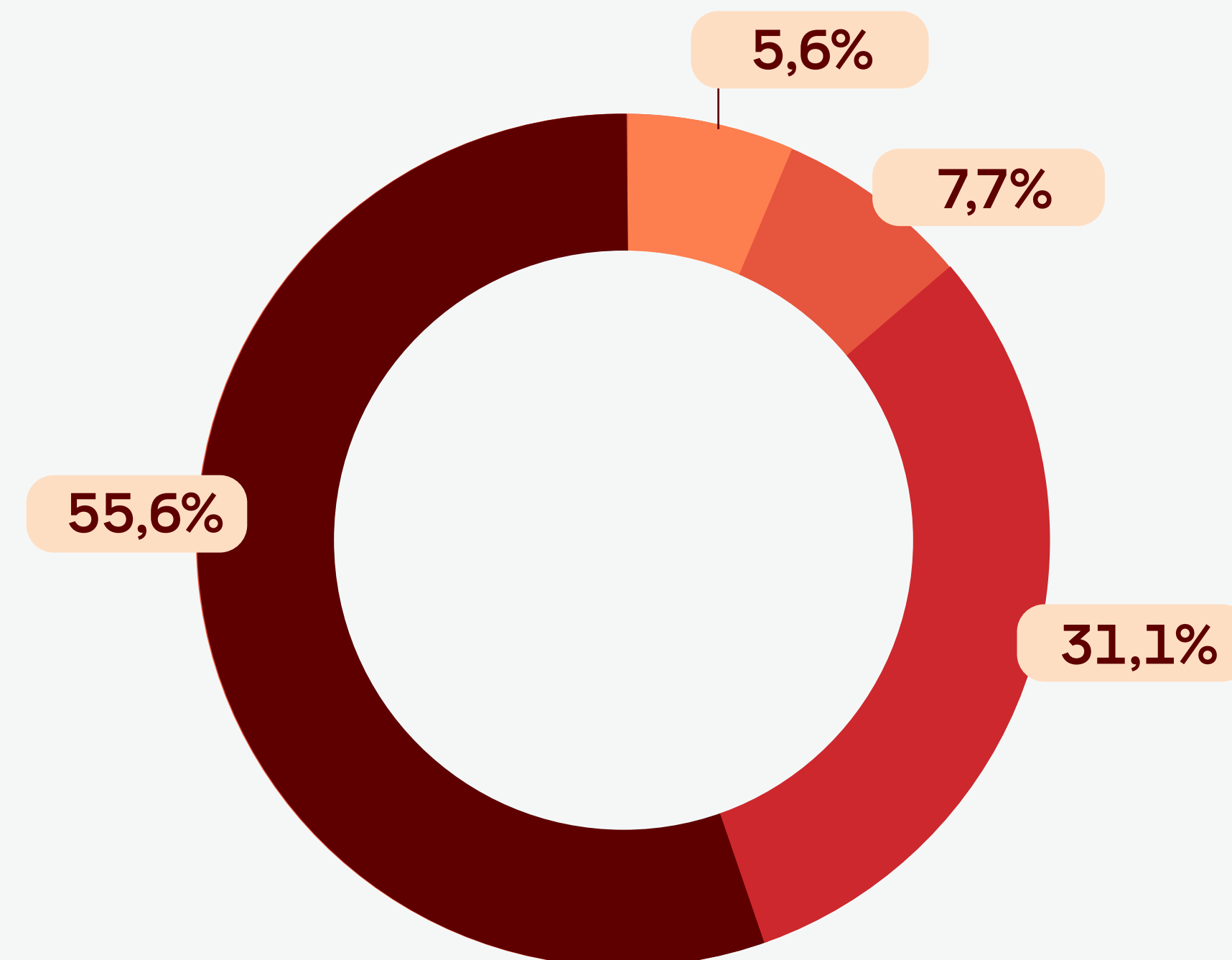
Faixa de valor médio gasto com compras online por mês:



Você tem algum horário em que
constuma comprar mais?



Você tem algum dia da semana em
que constuma comprar mais?



Qual motivo poderia fazer você mudar sua preferência de compra online para a loja física?

Ações com ofertas exclusivas	38,1%
Nenhum motivo faria mudar a opção de compra	30,8%
Redes sociais atrativas	15,0%
Cashback	5,6%
Anúncios patrocinados atrativos em redes sociais	3,5%
Lives semanais mostrando os produtos novos que chegaram	2,8%
Indicação por influencer	2,5%
Campanhas veiculadas na televisão ou rádio	1,7%

PERFIL DOS RESPONDENTES – LOJA FÍSICA

GÊNERO

FEMININO	54,2%
MASCULINO	45,8%

IDADE

16 A 29	39,9%
30 A 39	26,6%
40 A 49	21,0%
50 A 59	10,1%
60 A 69	2,4%

ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL COMPLETO	2,1%
MÉDIO INCOMPLETO	9,8%
MÉDIO COMPLETO	47,9%
SUPERIOR INCOMPLETO	17,5%
SUPERIOR COMPLETO	17,2%
PÓS-GRADUADO INCOMPLETO	2,4%
PÓS-GRADUADO COMPLETO	3,1%

ESTADO CIVIL

CASADO(A) / UNIÃO ESTÁVEL	39,2%
SOLTEIRO(A) / SEPARADO(A) / VIÚVO(A)	60,8%

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

FUNCIONÁRIO EMPRESA PRIVADA	51,0%
PROFISSIONAL LIBERAL	20,3%
SÓCIO OU PROPRIETÁRIO DE EMPRESA	8,7%
ESTUDANTE/ESTAGIÁRIO	7,7%
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	7,0%
APOSENTADO/PENSIONISTA	2,5%
DO LAR	1,8%
NO MOMENTO NÃO ESTÁ TRABALHANDO	1,0%

POSSUI FILHOS?

NÃO	61,5%
UM	23,4%
DOIS	12,0%
TRÊS	2,1%
QUATRO OU MAIS	1,0%

