



South_agency_CANVA

DESISTEM DA COMPRA

CONFIRA O RANKING DAS DEZ MAIORES QUEIXAS DOS CONSUMIDORES

Frete e preços altos e medo de golpe estão entre as principais preocupações, aponta estudo da Octadesk

O CX Trends 2026, pesquisa elaborada pela plataforma de atendimento da LWSA, a Octadesk, em parceria com o Opinion Box revela o ranking das dez maiores queixas e preocupações que levam consumidores a desistirem da compra. Entre os motivos, estão frete e preços altos, medo de golpe, avaliação ruim da loja e do produto e problemas com o atendimento.

De acordo com o estudo, o abandono de carrinho continua alto, com 67% afirmando ter desistido de uma compra uma ou mais vezes no último ano. “Esse volume de abandono mostra que o problema não é só oferta, é experiência. Quando o consumidor percebe que o frete pesa demais, desconfia da loja ou compara e conclui que o preço não vale, ele simplesmente não termina a compra. A concretização da venda online depende de transparência no custo total, sinais claros de confiança e uma jornada de checkout rápida, sem surpresas”, explica Paola Dias, diretora de Negócios da Octadesk.

Veja o ranking de queixas

1. Frete muito alto (65%)
2. Desconfiança da loja/medo de golpe (56%)
3. Preço alto (56%)
4. Entrega demorando demais (41%)
5. Avaliações ruins do produto (39%)
6. Avaliações ruins da loja (39%)
7. Atendimento despreparado (33%)



Kerol_G_db_Pexels_CANVA

8. Dificuldade para falar com um atendente (32%)
9. Poucas opções de pagamento (31%)
10. Site lento (27%)

De acordo com o estudo, os marketplaces lideram como o canal de compra mais utilizado, com 76% dos consumidores preferindo o canal. Na sequência, loja online, 73%, e lojas físicas, com 69%, também seguem em alta, reforçando um consumidor que transita entre canais e escolhe o que resolve com menos esforço. O estudo também mostrou que 54% realizam compras à noite e de madrugada.

“Vimos no estudo que os marketplaces são os preferidos dos consumidores por transmitirem variedade e confiança. Outro dado interessante é que 88% o consideram um meio seguro para compras, reflexo de um consumidor cada vez mais híbrido e exigente”, afirma Paola Dias, diretora de Negócios da Octadesk.

Entre os itens mais buscados pelos consumidores no período, conforme diagnóstico das plataformas de e-commerce Tray e Bling, estão eletro eletrônicos, como smartphones e acessórios, moda e beleza, calçados e acessórios. Em março de 2025, as vendas do período cresceram 14% e chegaram a R\$6,208 bilhões, somando operações em lojas próprias e marketplaces transacionadas em plataformas de e-commerce do ecossistema LWSA, que inclui marcas como Bling, Tray e Bagy.

Segundo Thiago Mazeto, diretor da Tray, a data é uma oportunidade de retomada, desde que a oferta venha acompanhada de execução. “Março costuma ser um ponto de virada depois de semanas mais lentas. Quem combina estratégia comercial e marketing com uma experiência de compra sem atrito consegue capturar volume e elevar ticket médio”, afirma. Para o executivo, ações de conversão ganham força quando atacam o que mais pesa para o consumidor na comparação. “Kits de produtos, cashback e benefícios que melhorem custo total da compra ajudam a decidir comprar. E quando a jornada é fluida, esse consumidor tende a voltar a comprar com o lojista”, diz.

Para Marcelo Navarini, diretor do Bling, o varejo tem como desafio aumentar as vendas em um cenário em que o consumidor está cada vez mais híbrido e multicanal. “O brasileiro responde bem a promoções de desconto direto a mecânicas como ‘compre e ganhe’ e compra cada vez mais influenciado por canais como Instagram e TikTok Shop. Isso exige atuação multicanal com gestão centralizada, para o lojista não perder controle de pedidos, estoque, financeiro e entrega”, afirma. Navarini destaca que, em períodos de maior volume, recursos de automação são essenciais para o bom desempenho do lojista.

“Kits de produtos, cashback e benefícios que melhorem custo total da compra ajudam a decidir comprar. E quando a jornada é fluida, esse consumidor tende a voltar a comprar com o lojista.”



Cybrin_CANVA