

# Informe eCommerce **Black Friday 2016**

---

Informe elaborado por



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

en colaboración con



**NOVIEMBRE 2016**

## LICENCIA

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional

***<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>***

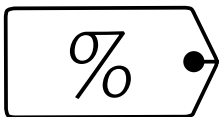


## RESUMEN EJECUTIVO

**A**nálisis de la campaña online de Black Friday en España en 2016. Black Friday 2016 será el 25 de noviembre y Cybermonday el 28 de noviembre.

Las principales conclusiones del informe establecen que durante el período analizado son:

- Las ventas estimadas alcanzarán los 1.267 millones de euros.
- Se estima que se facturará un 13,12% más que en Black Friday 2015.
- El Black Friday 2016 representará un 5,3% del total del consumo online en España.
- El 81% de los ecommerce en España llevarán a cabo una campaña especial en Black Friday – Cybermonday.
- La campaña de Black Friday se alarga alcanzando, en muchos casos, una semana.
- El formato de campaña más utilizado sigue siendo la realización de descuentos en parte o la totalidad del catálogo de productos.



---

# ÍNDICE

---

INTRODUCCIÓN

p.4

METODOLOGÍA

p.5

CARACTERÍSTICAS  
BLACK FRIDAY - CYBERMONDAY 2016

p.6

GUÍA COMPRAS  
BLACK FRIDAY - CYBERMONDAY

p.18

DECÁLOGO DE RECOMENDACIONES  
EN COMPRA ONLINE

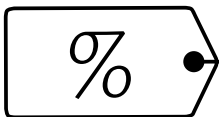
p.23

# INTRODUCCIÓN

Cada vez más empresas y consumidores participan de las promociones especiales que se realizan anualmente en Black Friday y Cybermonday a finales del mes de noviembre. El incremento en popularidad va emparejado al crecimiento en el volumen de ventas durante estos días, que además, suponen el inicio del comienzo de la campaña de Navidad para numerosos comercios.

Black Friday 2016 es el 25 de noviembre. Cybermonday es el lunes siguiente a Black Friday, 28 de noviembre.

Este estudio ha sido realizado por Adigital en colaboración con Confianza Online y beruby y tiene un doble objetivo: por un lado, anticipar el impacto caracterizando el comportamiento de las empresas en esta campaña y, por otro, proporcionar información al consumidor para que pueda realizar sus compras de la manera más segura.



# METODOLOGÍA

**P**ara la realización del estudio cuantitativo se ha establecido como referencia una única campaña de varios días (del 28 de noviembre al 1 de diciembre de 2014, del 23 al 30 de noviembre de 2015) sin establecer distinciones entre Black Friday y Cybermonday. A lo largo del informe, se hará referencia a la campaña de varios días como Black Friday.

## **PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME SE HAN UTILIZADO LAS SIGUIENTES FUENTES:**

- Encuesta realizada a 298 tiendas online sobre aspectos cualitativos y cuantitativos de la campaña de Black Friday y Cybermonday 2016 de las siguientes categorías Marketplace multicategoría; Turismo; Moda, calzado, complementos; Electrónica; Salud y Belleza; Infantil, Puericultura y Juguetes; Deportes; Hogar, Mobiliario y Decoración; Alimentación; Mascotas; Telecomunicaciones; Financiero; Automoción; Regalos; Ocio.
- Datos cuantitativos históricos de 700 tiendas online de las siguientes categorías Marketplace multicategoría; Turismo; Moda, calzado, complementos; Electrónica; Salud y Belleza; Infantil, Puericultura y Juguetes; Deportes; Hogar, Mobiliario y Decoración; Alimentación; Mascotas; Telecomunicaciones; Financiero; Automoción; Regalos; Ocio.
- Informe El Comercio electrónico en España a través de las entidades de medios de pago, 2014, 2015 y 2016, CNMC.
- Informe de Medios de pago y fraude online 2016, Adigital.



**CARACTERÍSTICAS**  
**BLACK FRIDAY**  
*2016*

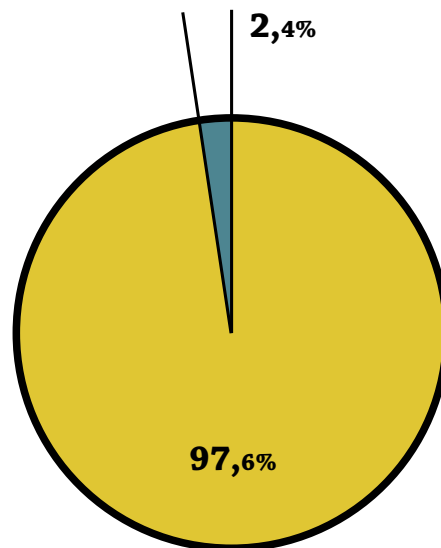


## CONOCIMIENTO DE BLACK FRIDAY

---

### EMPRESAS QUE CONOCEN **BLACK FRIDAY**

---



sí

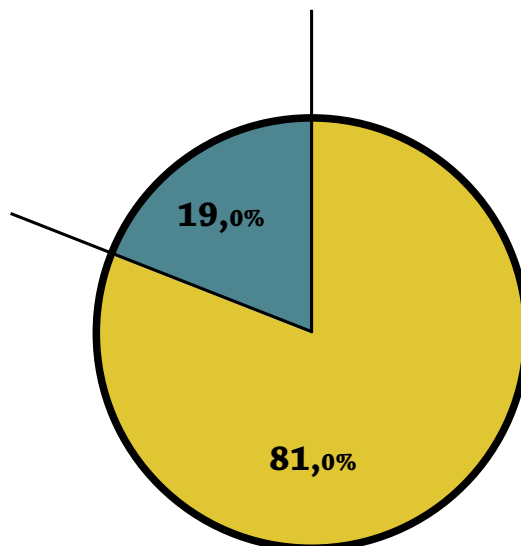


no



## CONOCIMIENTO DE BLACK FRIDAY

EMPRESAS QUE VAN A REALIZAR  
UNA OFERTA ESPECIAL EN **BLACK FRIDAY**



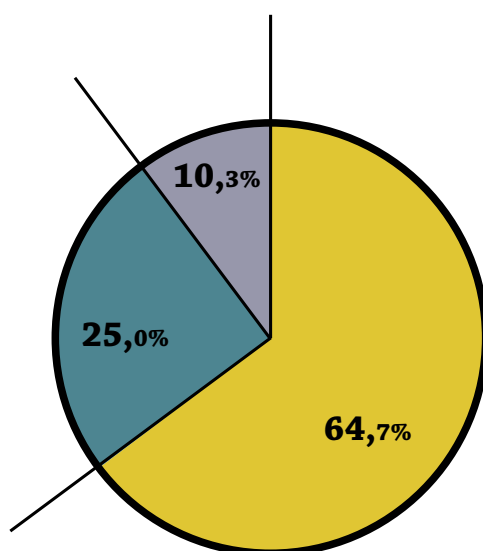
● sí    ● no

*Continúa el crecimiento en las empresas que van a realizar  
campana especial en Black Friday, un 17% más que el año 2015.*



## CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA DE BLACK FRIDAY

### DURACIÓN



Duración mayor que el fin de semana



Durante el fin de semana (viernes 25 de noviembre a 28 de noviembre)

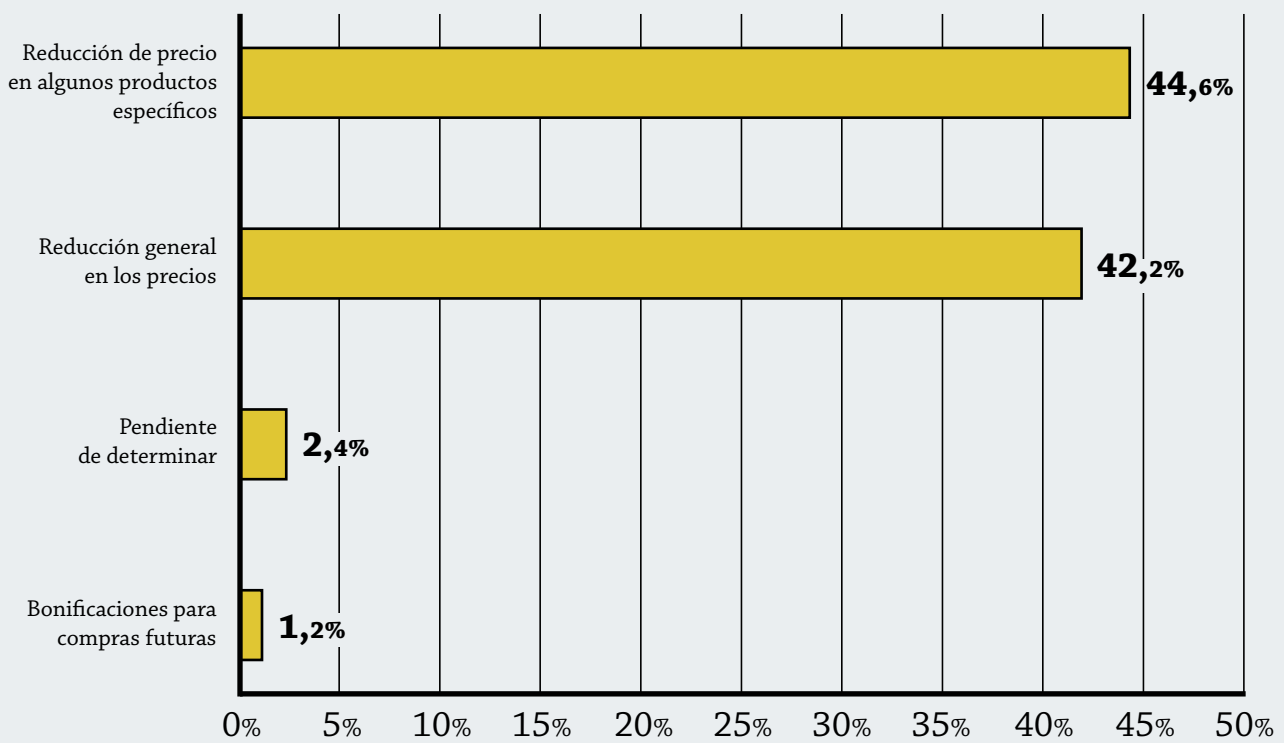


Solo el viernes (Black Friday, 25 de noviembre)

*Cada vez más comercios tienden a alargar la campaña de Black Friday. En el 89,7% de los casos durará más de un día.*

## CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA DE BLACK FRIDAY

### FORMATO

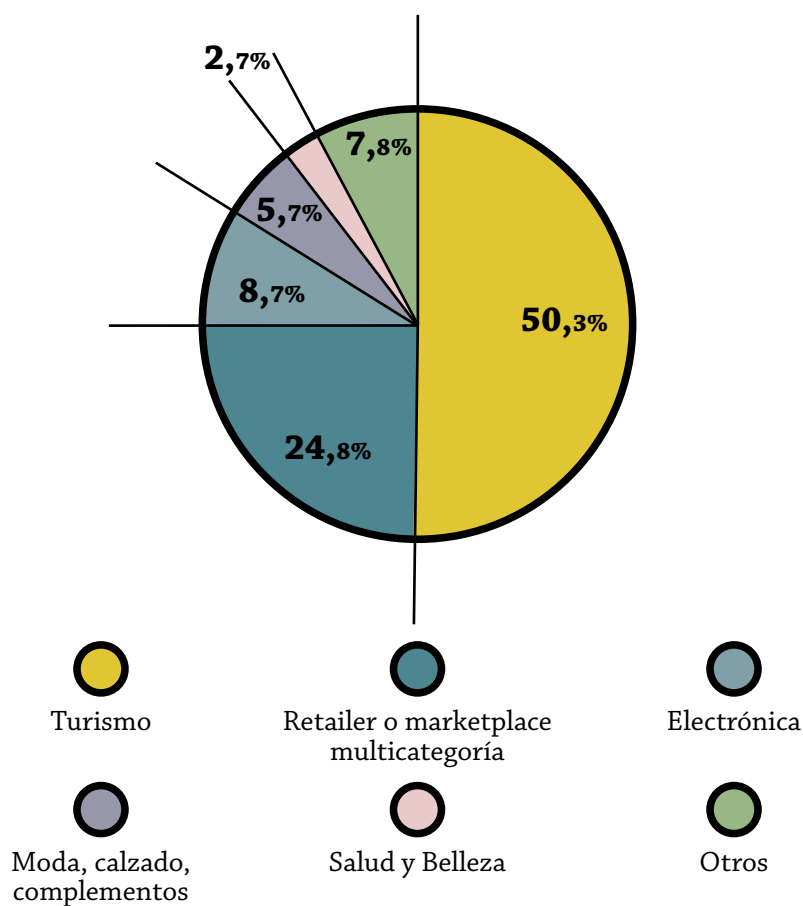


*La reducción de precios (general o en productos específicos) continúa siendo el tipo de promoción más utilizado por las empresas.*



## PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **BLACK FRIDAY** 2016

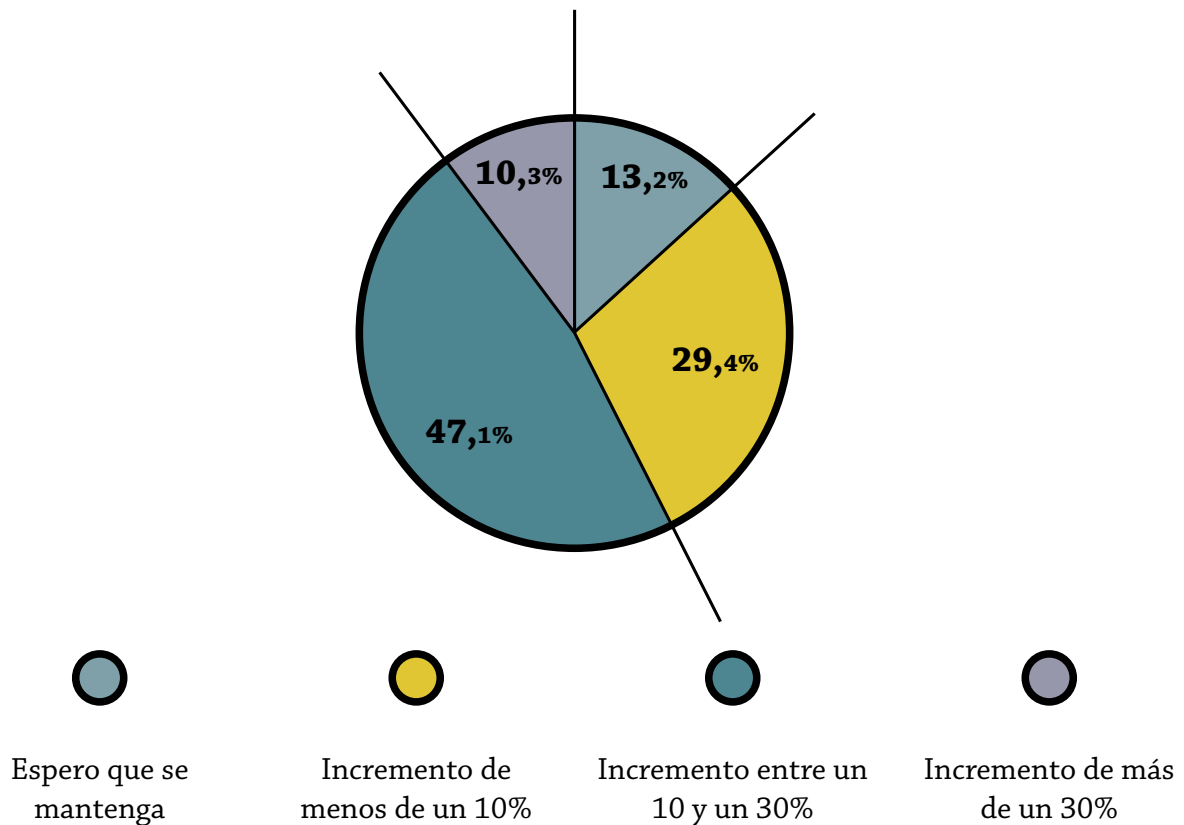
### SECTORIAL



Total: **1.267 millones de euros**

## PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **BLACK FRIDAY** 2016

### INCREMENTO FRENTE A 2015

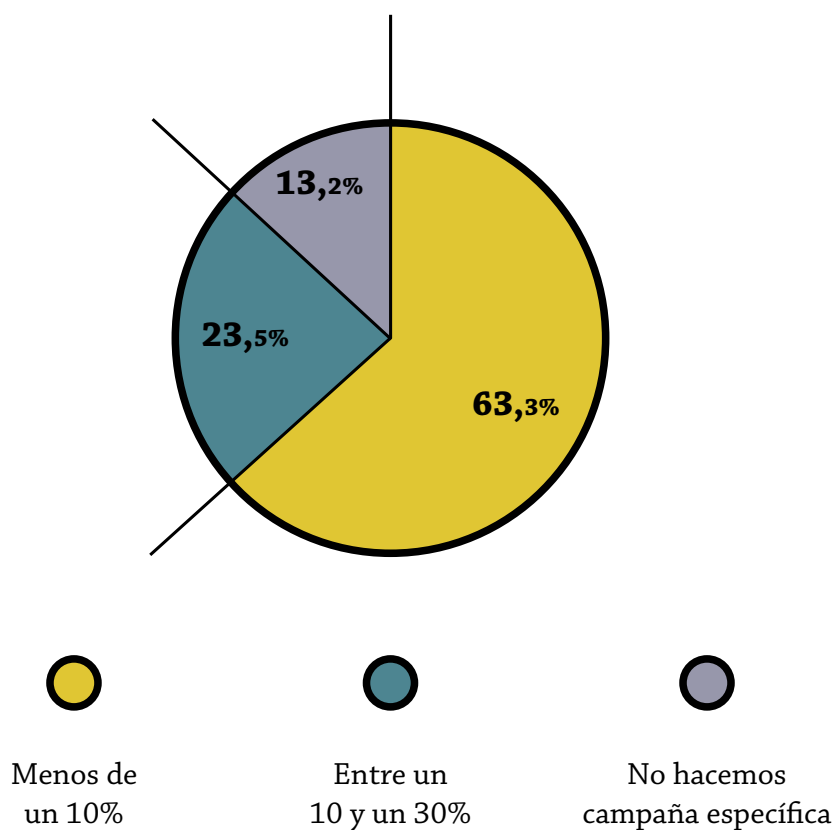


*El incremento promedio esperado de las ventas en 2016 frente a 2015 en la semana Black Friday se sitúa en un 13,12%.*



## PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **BLACK FRIDAY** 2016

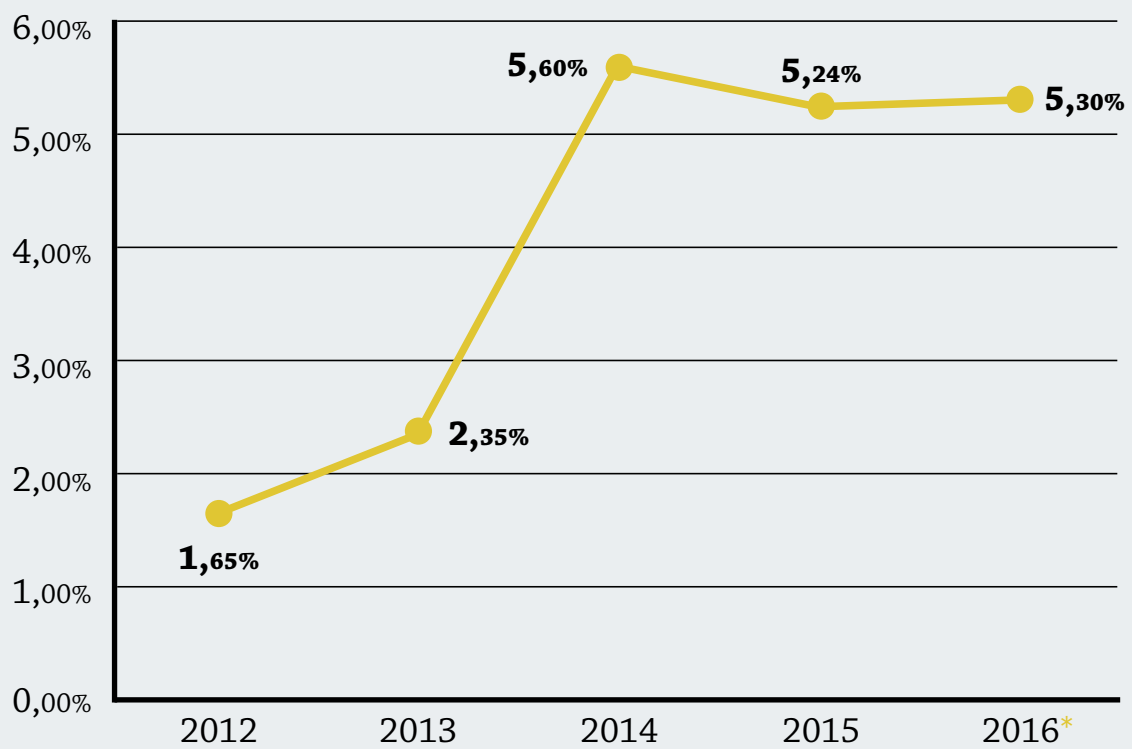
% DE LA FACTURACIÓN ANUAL PRODUCIDA EN **BLACK FRIDAY**



*Las empresas con campaña específica en Black Friday facturarán, en promedio, durante los días de campaña un 5,3% de su facturación anual.*

## PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **BLACK FRIDAY** 2016

EVOLUCIÓN ANUAL DEL % DE FACTURACIÓN EN **BLACK FRIDAY**  
FRENTE A LA FACTURACIÓN ANUAL



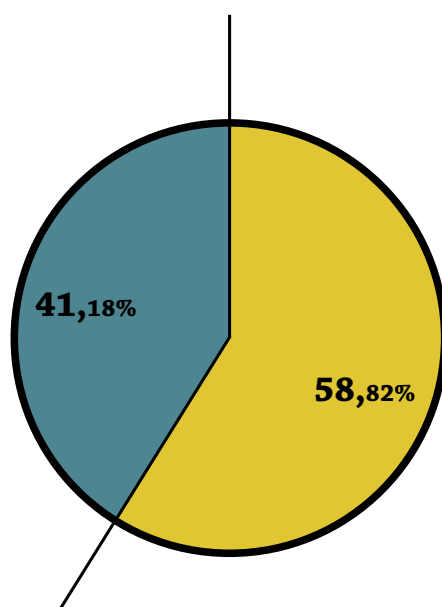
*% de facturación promedio en Black Friday.*

*\* Valor estimado*



## INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **BLACK FRIDAY**

REALIZACIÓN DE INVERSIÓN EN PUBLICIDAD PARA LA CAMPAÑA



sí

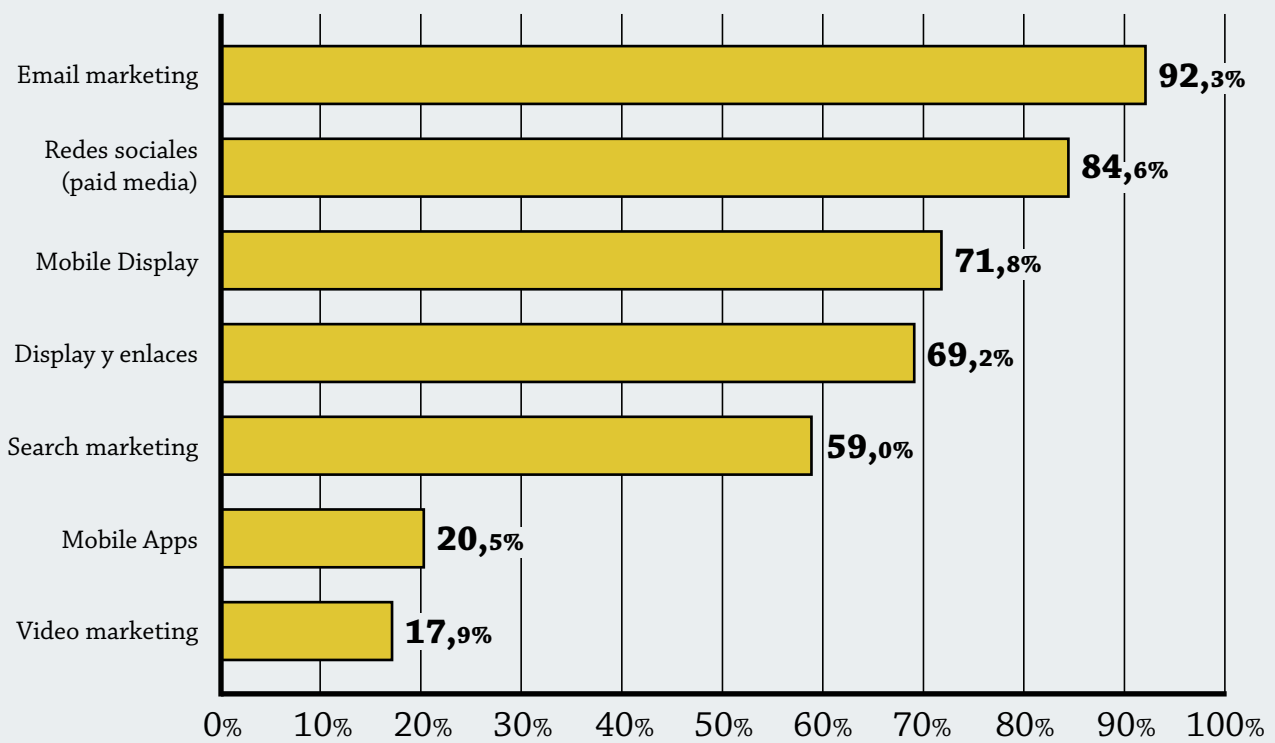


no



## INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **BLACK FRIDAY**

### SOPORTES MÁS USADOS EN **BLACK FRIDAY**

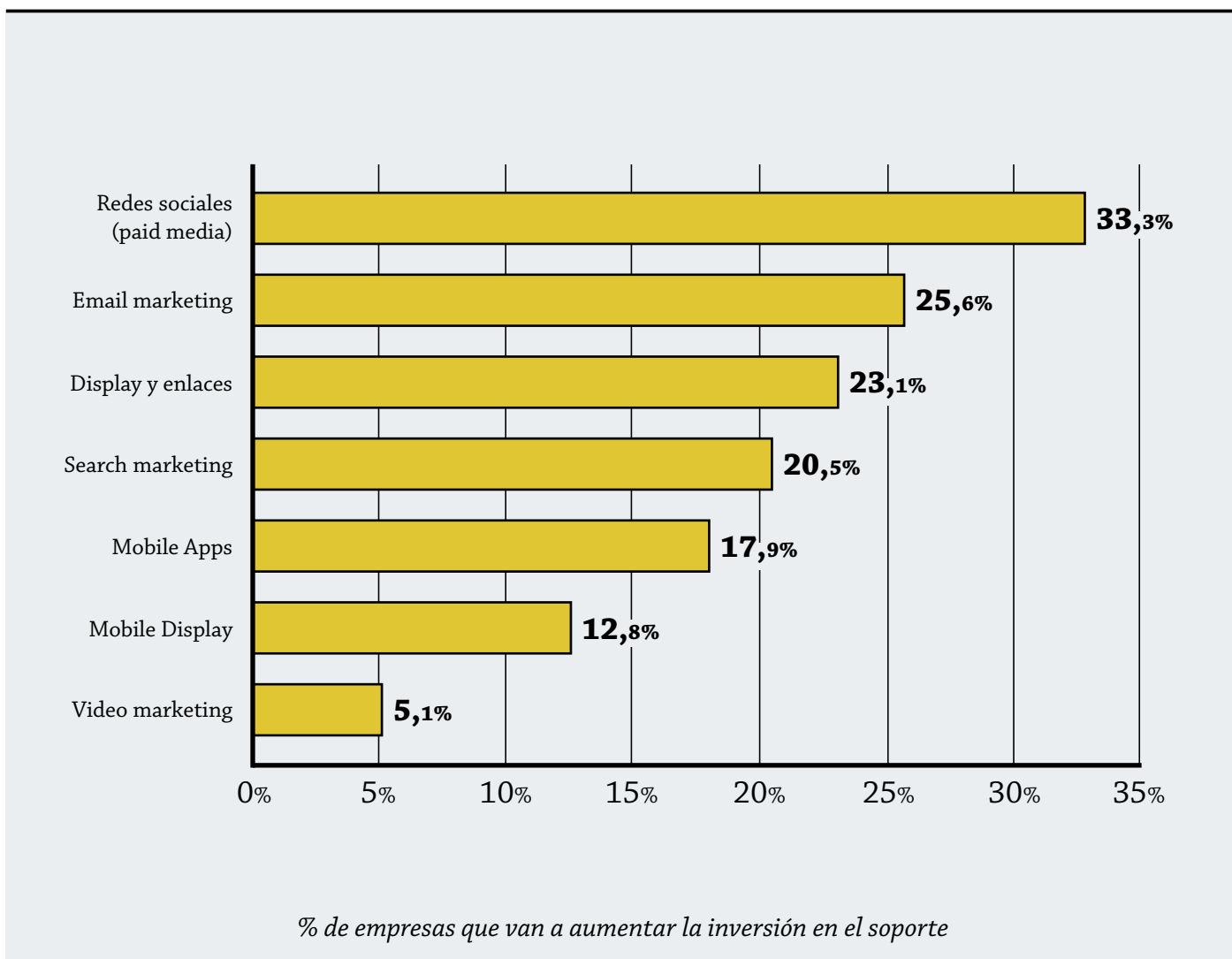


*% de empresas que van a realizar inversión en el soporte*



## INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **BLACK FRIDAY**

### SOPORTES DONDE MÁS CRECE LA INVERSIÓN EN LA CAMPAÑA



# GUÍA COMPRAS

## BLACK FRIDAY - CYBERMONDAY



CONFIANZA ONLINE





## **1 ¿QUÉ ES EL BLACK FRIDAY?**

> Es un día en el que numerosos comercios realizan promociones y ofertas. Originariamente es el viernes siguiente a Acción de Gracias en EEUU, fecha de inicio de las compras navideñas y se ha extendido a otros países con gran éxito, como España. Este año será a partir del viernes 27 de noviembre.

## **2 ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL BLACK FRIDAY Y CYBERMONDAY?**

> El Black Friday se concibió para comprar en tiendas físicas y en cambio, el Cybermonday para comprar en tiendas online pero hoy día, al menos en España, ambos se conciben tanto para el comercio online como para el offline.

## **3 ¿EN QUÉ FECHAS SE DESARROLLARÁN EL BLACK FRIDAY Y CYBERMONDAY?**

> El Black Friday este año será el viernes 27 de noviembre y el Cybermonday el lunes siguiente, 30 de noviembre.

## **4 ¿CUÁNTO DURA EL BLACK FRIDAY?**

> La duración del Black Friday depende de cada comercio. Puede ser un día, el fin de semana entero o más días. En cualquier caso las tiendas deben informar sobre el plazo de vigencia de las promociones que realicen.

## **5 ¿A QUÉ PRODUCTOS AFECTA?**

> Las ofertas y promociones pueden ser de cualquier tipo de servicio o producto. Hay que tener en cuenta que las ofertas no suelen aplicarse a todos los productos de la tienda. Sólo se aplican a los productos que estén identificados como en promoción.

## **6 ¿ESTÁ OBLIGADA LA TIENDA ONLINE A OFRECER DESCUENTOS EN EL BLACK FRIDAY?**

> No, las tiendas online no están obligadas a realizar promociones durante el Black Friday. Realizar o no estas promociones es una decisión de cada tienda.

## **7 ¿Y SI LA TIENDA ONLINE TIENE TAMBIÉN ESTABLECIMIENTO FÍSICO, TIENE QUE OFRECER LOS MISMOS DESCUENTOS EN LOS DOS CANALES?**

> Si la tienda online también cuenta con un establecimiento en la calle, las promociones y ofertas que hagan no tienen por qué ser las mismas, pueden ser diferentes.

## **8 ¿QUÉ INFORMACIÓN SOBRE EL BLACK FRIDAY ESTÁ OBLIGADA A OFRECER UNA TIENDA ONLINE?**

> Además de la información sobre el plazo de duración de las ofertas, deben informar sobre el precio de los productos ofertados antes y después de aplicarles el descuento o bien sobre el porcentaje de descuento aplicable en cada producto.

## **9 ¿QUÉ TENGO QUE COMPROBAR ANTES DE COMPRAR SOBRE LA TIENDA ONLINE?**

> Lo primero es comprobar que aparezcan todos los datos de la empresa: nombre completo (no tiene por qué ser el mismo que el nombre de la tienda), CIF, dirección, email y teléfono. Normalmente estos datos suelen estar en la información accesible desde los enlaces de "Aviso Legal", "Condiciones de Compra" o "Condiciones generales" situados en la parte inferior de la página web.

## **10 ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO TENER EN CUENTA ANTES DE COMPRAR UN PRODUCTO ONLINE?**

> Antes de comprar es importante que la tienda online te indique el precio completo del producto que compres (incluyendo el IVA), los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución y sobre dónde y cómo reclamar si fuese necesario. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “Condiciones Generales de Contratación” o “Condiciones de Compra” situados en la parte inferior de la página web.

Además de esta información general, debes tener en cuenta la información específica sobre el producto o servicio que vayas a comprar, como pueden ser las especificaciones técnicas o características del producto, su descripción, etc. Esta información la puedes encontrar, generalmente, en la ficha del producto.

## **11 ¿LOS PRODUCTOS QUE OFRECEN SON DE INFERIOR CALIDAD A LA NORMAL?**

> Los productos que se vendan en promoción durante el Black Friday tienen la calidad y cualidades habituales, salvo aquellos que se vendan como productos de segunda mano, los cuales deben estar debidamente identificados como tales.

## **12 ¿TENGO LOS MISMOS DERECHOS QUE FUERA DEL BLACK FRIDAY?**

> Sí. Tienes los mismos derechos que si los productos no estuviesen en promoción.

## **13 ¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO COMPRADO EN EL BLACK FRIDAY?**

> Aunque sea un producto con descuento, al ser una compra online podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días o en otro superior si la tienda lo ofrece y sin necesidad de indicar el motivo. No obstante, es conveniente que veas antes de comprar cuáles son las condiciones de la devolución, de cómo se puede realizar la devolución y cuál es el procedimiento. Antes de la compra es importante que compruebes si tienes que pagar los gastos de devolución o no, puede que la tienda manifieste que te corresponde a ti.

## **14 ¿HAY PRODUCTOS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER?**

> Hay productos, servicios o contenidos digitales de los que legalmente la tienda no tiene por qué admitir su devolución una vez que los has comprado, utilizado o descargado. Es importante que antes de comprar te informes de ello. En principio, no se pueden devolver productos que hayan sido personalizados en exclusiva para ti, productos que se puedan estropear o caducar con rapidez o que no puedan reutilizarse por razones de higiene y contenidos como juegos que te hayas descargado en tu ordenador. Si no lo tienes claro, antes de comprar pregunta e infórmate.

## **15 ¿PUEDO PROBAR EL PRODUCTO EN MI CASA AUNQUE LUEGO LO QUIERA DEVOLVER?**

> Sí se puede probar el producto pero con cuidado para que no se estropee, y en especial al probártelo. Si lo devuelves y ha sufrido algún tipo de daño por un exceso de uso o una incorrecta manipulación, la tienda online puede reclamarte que abones la pérdida de valor que haya sufrido el producto.



### **16 ¿QUÉ PLAZO TENGO PARA DEVOLVERLOS?**

> Cuentas con 14 días naturales para comunicar que quieres devolver el producto comprado desde el día que lo recibes o desde el día que realizas el pedido del servicio y otros 14 días naturales desde que la tienda acusa recibo de tu solicitud para enviarlo.

### **17 ¿EN QUÉ PLAZO ME DEBEN DEVOLVER EL DINERO?**

> El plazo es de 14 días desde cuando comunicaste que deseabas devolver el producto, si es la tienda online quien se ofrece y se encarga de realizar la recogida. La tienda debe devolverte el precio del pedido y los gastos de envío, si los pagaste tú. Si la tienda no realiza la recogida y eres tú quien te encargas de realizar la devolución, el plazo de 14 días se cuenta desde el día que la tienda recibe el producto o desde el momento en que recibe el justificante de cómo lo has enviado.

### **18 ¿QUÉ PASA SI EN ESTOS PLAZOS NO ME DEVUELVEN EL DINERO?**

> Si no te devuelven el dinero y existe un retraso injustificado, puedes reclamar el doble de la cantidad pagada más los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de esa cantidad.

### **19 ¿QUÉ HAGO SI NO RECIBO EL PRODUCTO PESE A QUE YA HA FINALIZADO EL PLAZO DE ENTREGA?**

> La tienda online debe avisarte si prevé un posible retraso y ofrecerte la posibilidad de esperar un nuevo plazo o la devolución del dinero abonado.

### **20 ¿QUÉ OCURRE SI EL VENDEDOR ONLINE NO PUEDE ENVIARME EL PEDIDO PORQUE SE QUEDA SIN EXISTENCIAS?**

> La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirtiarte cancelar el pedido y realizar la devolución del dinero. También la tienda puede ofrecerte otro bien en sustitución del que compraste con características similares o de superior calidad de acuerdo con los beneficios de la oferta o promoción. Siempre puedes no aceptar la propuesta que te hagan o pedir la devolución del dinero.

### **21 ¿QUÉ HAGO SI RECIBO EL PEDIDO Y EL PRODUCTO PRESENTA DESPERFECTOS O NO SE AJUSTA A LO QUE PEDÍ?**

> Si al recibir el producto, éste presenta un desperfecto (tiene un golpe o rasguño, por ejemplo) o se estropea posteriormente debes avisar a la tienda a la mayor brevedad posible y te indicarán, de acuerdo a lo señalado en las condiciones de contratación, si te recogen el producto defectuoso o debes enviarlo tú para que analicen el defecto y, si entra en las condiciones de la garantía, enviarte el producto reparado o un producto igual en su sustitución. Si no se ajusta a lo que pediste (color o modelo distinto, por ejemplo) al igual que en el caso anterior, la tienda te informará de si pasan a recoger el artículo o si tienes que enviarlo tú para que posteriormente realicen el envío del producto correcto. Si la tienda online careciera de un producto idéntico, podrá ofrecerte otro de similares características que podrás aceptar si te interesa, o bien te podrá ofrecer la rebaja del precio del producto o la devolución del dinero.

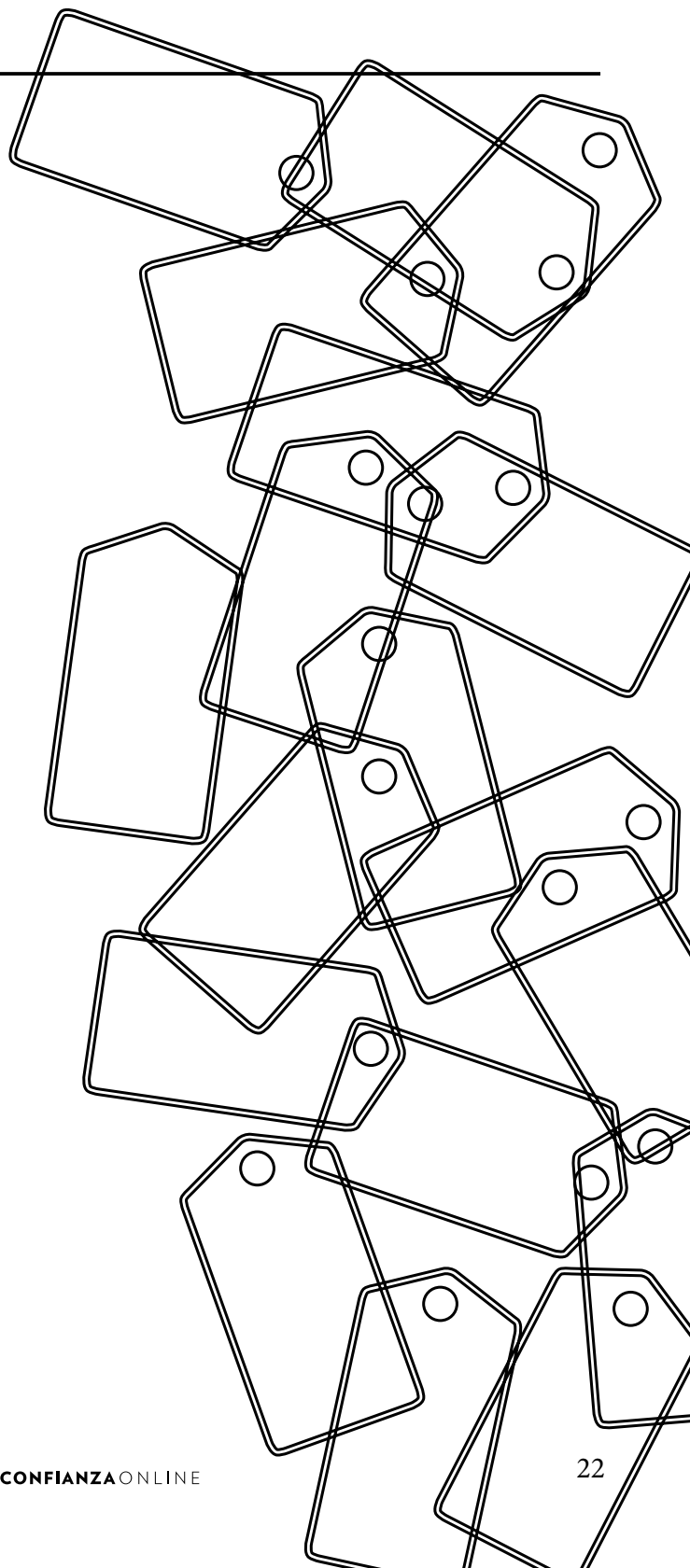
## 22 ¿QUIÉN PAGA LOS GASTOS SI RECIBO UN PRODUCTO DEFECTUOSO?

> Los gastos de devolución del producto defectuoso, los de envío del nuevo producto o del reparado a tu domicilio y los de reparación son de cuenta de la empresa. Si hubieses abonado por adelantado alguno de estos gastos, la tienda debe reembolsártelos.

## 23 ¿CON QUÉ PLAZO DE GARANTÍA CUENTO?

> Todos los productos nuevos tienen una garantía legal de 2 años desde la entrega los de segunda mano de al menos 1 año, en función del tipo y la naturaleza de los bienes y de la información que te hayan facilitado sobre el producto y sus características. Por ejemplo, es posible que la tienda online o el fabricante te ofrezcan un plazo de garantía mayor como garantía comercial.

Durante los primeros 6 meses se supone que el defecto existía en el momento que recibiste el pedido. No obstante, la tienda no está obligada a reparar o enviarte un nuevo producto si puede demostrar que el daño o defecto ha surgido posteriormente a la entrega, por ejemplo, causado por una rotura, una caída o un mal uso. Después de los 6 meses te correspondería probar a ti que el defecto no está causado por uno de esos motivos y que es un defecto de origen, para poder exigir a la tienda que aplique la garantía y te lo repare, sustituya o cambie según lo que corresponda. Para que se pueda aplicar la garantía tienes que tener en cuenta los cuidados que la tienda o el fabricante recomienda, utilizar el producto de manera correcta, no manipularlo de forma inadecuada o imprudente, ni someterlo a condiciones anormales o dañinas, de lo contrario puedes perder el derecho a solicitar la garantía.





# DECÁLOGO DE RECOMENDACIONES **EN COMPRA ONLINE**



CONFIANZA ONLINE





## 1 DATOS DE LA EMPRESA

> Comprueba todos los datos de la tienda online: denominación social (no tiene porqué ser el mismo que el nombre de la tienda) o el nombre de persona dueña de la tienda, CIF, dirección, email y teléfono. Estas explicaciones las puedes encontrar generalmente en información accesible desde los enlaces de “Aviso Legal”, “Condiciones de Compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

## 2 INFORMACIÓN SOBRE COMPRA ONLINE

> Infórmate sobre el precio completo del producto que vayas a comprar, incluyendo el IVA, los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución, dónde y cómo reclamar si fuese necesario.

## 3 INFORMACIÓN SOBRE PRIVACIDAD

> Lee antes de facilitar tus datos o los datos de pago la política y condiciones de privacidad de forma que puedas conocer el uso que se va a dar a tus datos y cómo puedes ejercer tus derechos.

## 4 INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

> Analiza todas las especificaciones técnicas o características del producto, su ficha completa y descripción.

## 5 IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS

> Revisa si las ofertas que realice la tienda online son de aplicación a tu compra de acuerdo con la información que describa la oferta o promoción.

## 6 CONDICIONES ESPECIALES

> Verifica si el tipo de producto o servicio que vayas a comprar está sujeto a condiciones especiales de

venta como en el caso de viajes combinados, servicios financieros, productos dietéticos o de nutrición, etc.

## 7 SOBRE DEVOLUCIONES

> Infórmate de las condiciones y procedimientos para devolver los productos, servicios o contenidos digitales que vayas a comprar o descargarte. Por ejemplo, si se pueden devolver o no, el plazo en que puedes devolverlos, a quién corresponde el pago de los gastos de devolución. Recuerda que el plazo mínimo de devolución es de 14 días naturales, aunque existen productos que la tienda online no tiene por qué aceptar la devolución.

## 8 SOBRE GARANTÍAS

> Comprueba el plazo de garantía que te ofrecen en caso que el producto sea defectuoso o no se ajuste a lo que pediste, como puedes solicitar la reparación, sustitución o, en su caso, una rebaja en el precio o la devolución. Recuerda que en general el plazo de garantía es de 2 años y que, si corresponde llevar a cabo alguna de las opciones anteriores, la tienda debe soportar todos los gastos que se ocasionen y, en su caso, abonártelos si los has tenido que adelantar.

## 9 SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE

> Asegúrate de que la tienda online tenga un servicio de atención al cliente que pueda contestar a tus dudas antes de comprar y que pueda resolver tus quejas en caso de que se produzcan después de la compra. Solicita en caso necesario un número o referencia de seguimiento.

## 10 SELLOS DE CONFIANZA

> Examina si la empresa está adherida a algún sello de calidad o sistema de resolución de controversias reconocido oficialmente para que en caso que tengas algún problema pueda ser más sencillo solucionarlo.



## **SOBRE LOS AUTORES**

### **Adigital**

*www.adigital.org*

Adigital es la mayor asociación multisectorial de la Economía Digital en España. Formada por más de 500 empresas, tiene como objetivo promover y apoyar este sector en diferentes ámbitos como el desarrollo de los servicios de la Sociedad de la Información, el comercio electrónico, el marketing y la comunicación digital, las aplicaciones móviles, los contenidos digitales, así como otras actividades relacionadas como son los servicios de Contact Center, la logística o los medios de pago.

La actividad de la Asociación Española de la Economía Digital se sustenta sobre varios pilares: el desarrollo de un marco regulatorio competitivo para las empresas, la formación, el asesoramiento jurídico de sus miembros, la investigación, el apoyo al emprendimiento y a la internacionalización de las empresas de la economía digital. Asimismo, ofrece otros servicios a sus asociados como el de Lista Robinson y la organización de eventos, entre los que destaca European Ecommerce Conference (EEC).

Adigital es socio, junto con Autocontrol, de Confianza Online, sello de calidad al que están adheridas más de 2.300 empresas y presente en más de 2.700 sites. Además, en ella están integradas varias asociaciones: la Asociación Española de Juego Online (Jdigital), la Asociación Española de Contact Center y la Asociación Española de Agencias Digitales (AD).

#### **Más información:**

**info@adigital.org**

### **Confianza Online**

*www.confianzaonline.es*

Confianza Online es el sello de calidad en Internet líder en España y el único con todos los reconocimientos oficiales. Un distintivo que muestran aquellas empresas que garantizan la máxima transparencia, seguridad y confianza a la hora de comprar y navegar en sus webs, otorgado tras un profundo análisis legal. Estas webs se comprometen a atender las reclamaciones a través de un sistema rápido que permite mediar y arbitrar entre consumidor y empresa, sin ningún coste para el usuario y reconocido oficialmente. Cuenta con más de 2.700 webs adheridas y sus socios son Adigital y Autocontrol.

#### **Más información:**

**info@confianzaonline.es**

### **Beruby**

*www.beruby.com*

Beruby es un agregador de ofertas en Internet que ofrece cashback (reembolso de una parte del valor de la compra o de la reserva) a sus usuarios en más de 700 tiendas y agencias de viajes.

#### **Más información:**

**cc@beruby.com**



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

**EN COLABORACIÓN CON**



**beruby**

