Informe eCommerce
Navidad 2016

Informe elaborado por

adigital
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

en colaboración con

CONFIANZAONLINE

beruby

DICIEMBRE 2016

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

https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

RESUMEN EJECUTIVO

Análisis de la campaña online de Navidad en España. Las principales conclusiones del informe son:

- Las ventas estimadas alcanzarán los 3.660 millones de euros.
- Las empresas esperan un incremento en sus ventas de un 13,07% frente a las ventas de Navidad 2015.
- La Navidad 2016 representará un 15,32% del total del consumo online en España en el año 2016.
- El 56% de los ecommerce encuestados llevarán a cabo una campaña especial en Navidad 2016.
- El formato de promoción más utilizado es la reducción en el precio de algunos productos del catálogo.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN p.4

METODOLOGÍA p.5

CARACTERÍSTICAS NAVIDAD 2016 p.6

GUÍA COMPRAS NAVIDAD p.15

10 CONSEJOS PARA UNA COMPRA ONLINE SEGURA p.19

INTRODUCCIÓN

Los comercios en España ya preparan la campaña de Navidad en la que, en unas pocas semanas, acumulan un elevado porcentaje de las ventas anuales. ¿Cómo esperan los los ecommerce que se desarrolle la campaña? ¿Qué promociones van a realizar? ¿Cuánto esperan vender? ¿Invertirán en publicidad?

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 próxima campaña de Navidad y, por otro, proporcionar información al consumidor para que pueda realizar sus compras de la manera más segura.

METODOLOGÍA

Para la realización del cuantitativo se ha establecido como referencia una campaña de 36 días (del 1 de diciembre al 5 de enero de 2016).

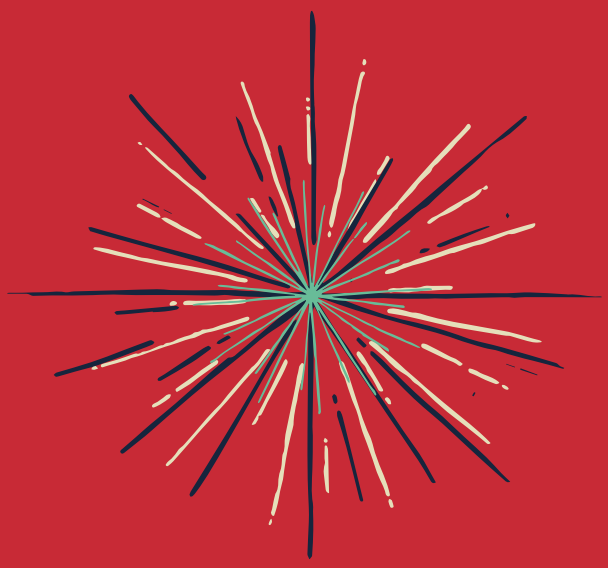
PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME SE HAN UTILIZADO LAS SIGUIENTES FUENTES:

- Encuesta realizada a 298 tiendas online sobre aspectos cualitativos y cuantitativos de la campaña de Navidad 2016 y 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, 2016. CNMC.
- Informe de Medios de pago y fraude online 2016, Adigital.

CARACTERÍSTICAS

NAVIDAD

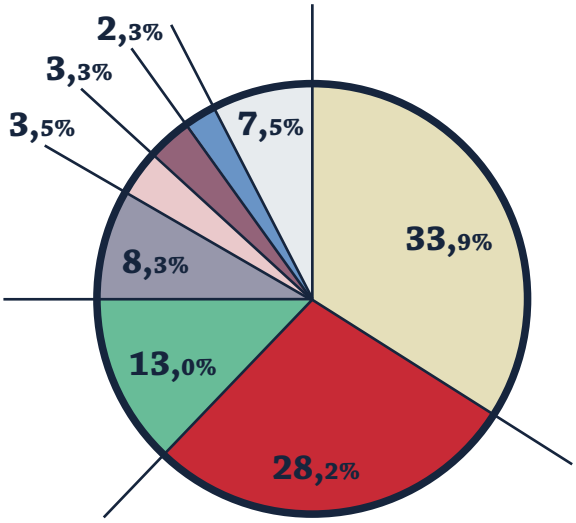
2016



adigital

PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **NAVIDAD** 2016

SECTORIAL

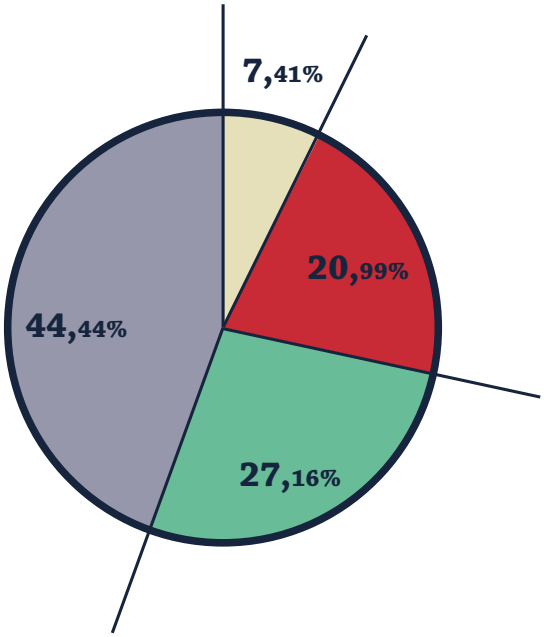


- Turismo
- Retailer o marketplace multicategoría
- Electrónica
- Moda, calzado, complementos
- Salud y Belleza
- Hogar, mobiliario y decoración
- Telecomunicaciones
- Otros

Total: **3.660 millones de euros**

PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **NAVIDAD** 2016

INCREMENTO FRENTE A 2015



Incremento de más de un 30%

Incremento entre un 10 y un 30%

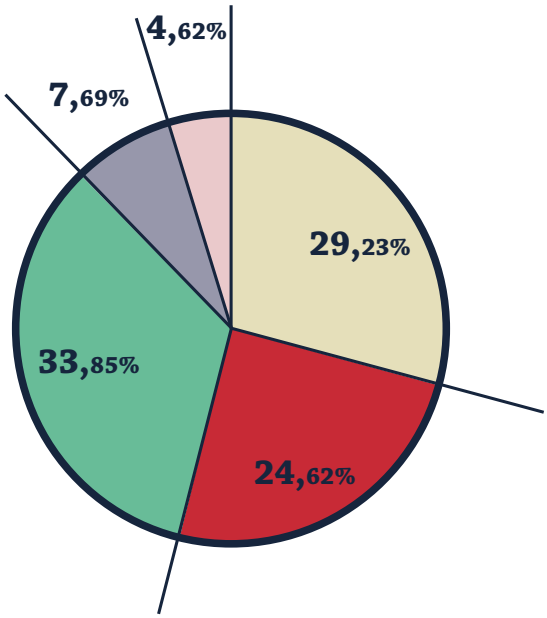
Incremento de menos de un 10%

Espero que se mantenga

El incremento promedio esperado de las ventas en 2016 frente a 2015 en Navidad se sitúa en un 13,07%.

PREVISIÓN DE **FACTURACIÓN** EN **NAVIDAD** 2016

% DE LA FACTURACIÓN ANUAL PRODUCIDA EN **NAVIDAD**



Menos de un 5%

Entre un 5% y un 10%

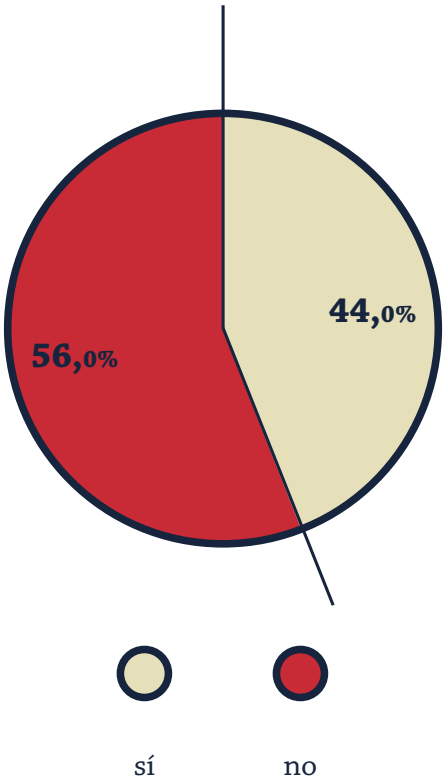
Entre un 10% y un 30%

Entre un 30% y un 50%

Más de un 50%

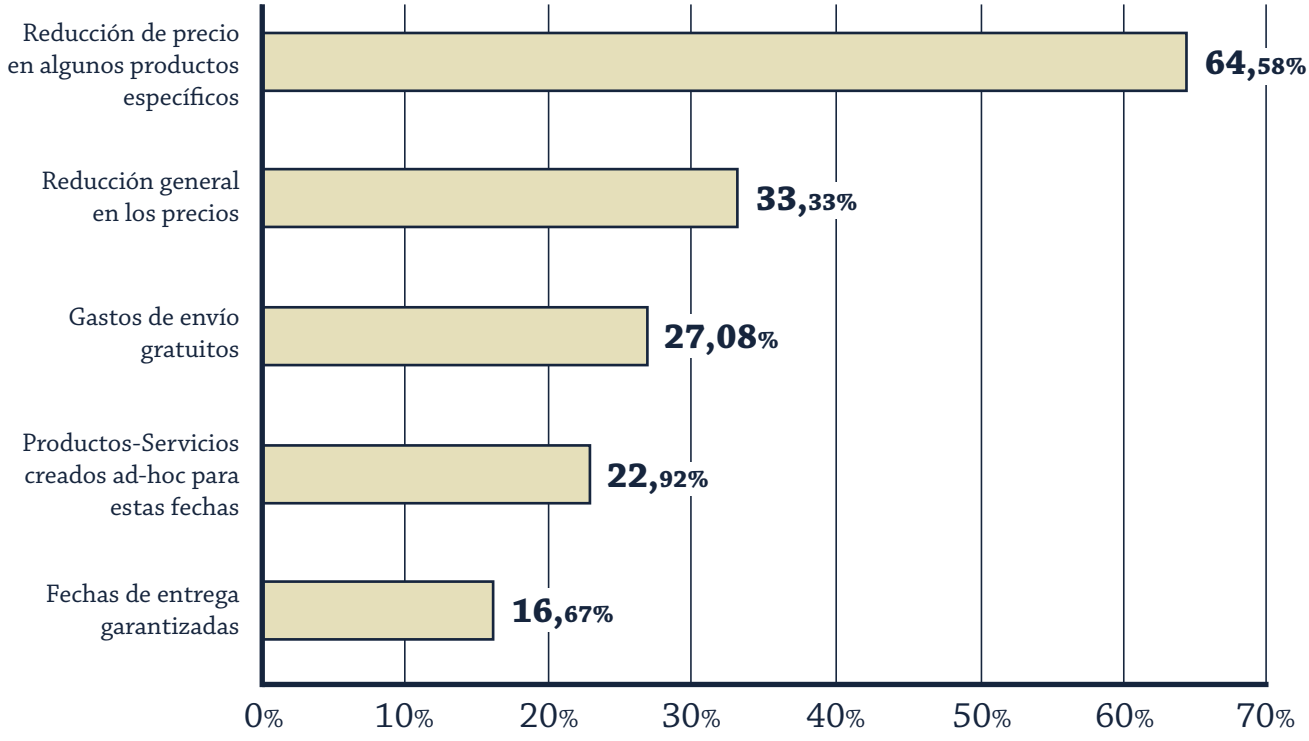
Las empresas con campaña específica en Navidad facturarán, en promedio, durante los días de campaña un 15,32% de su facturación anual.

EMPRESAS QUE VAN A REALIZAR UNA **OFERTA ESPECIAL** EN LA CAMPAÑA DE **NAVIDAD**



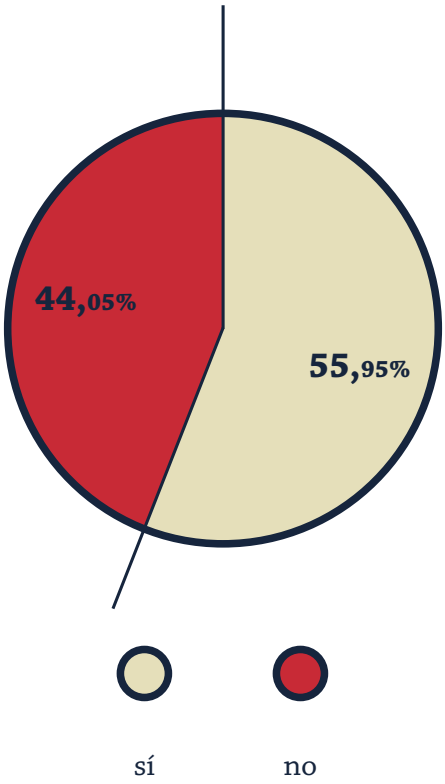
CARACTERÍSTICAS DE LA CAMPAÑA DE **NAVIDAD**

FORMATO DE LA CAMPAÑA



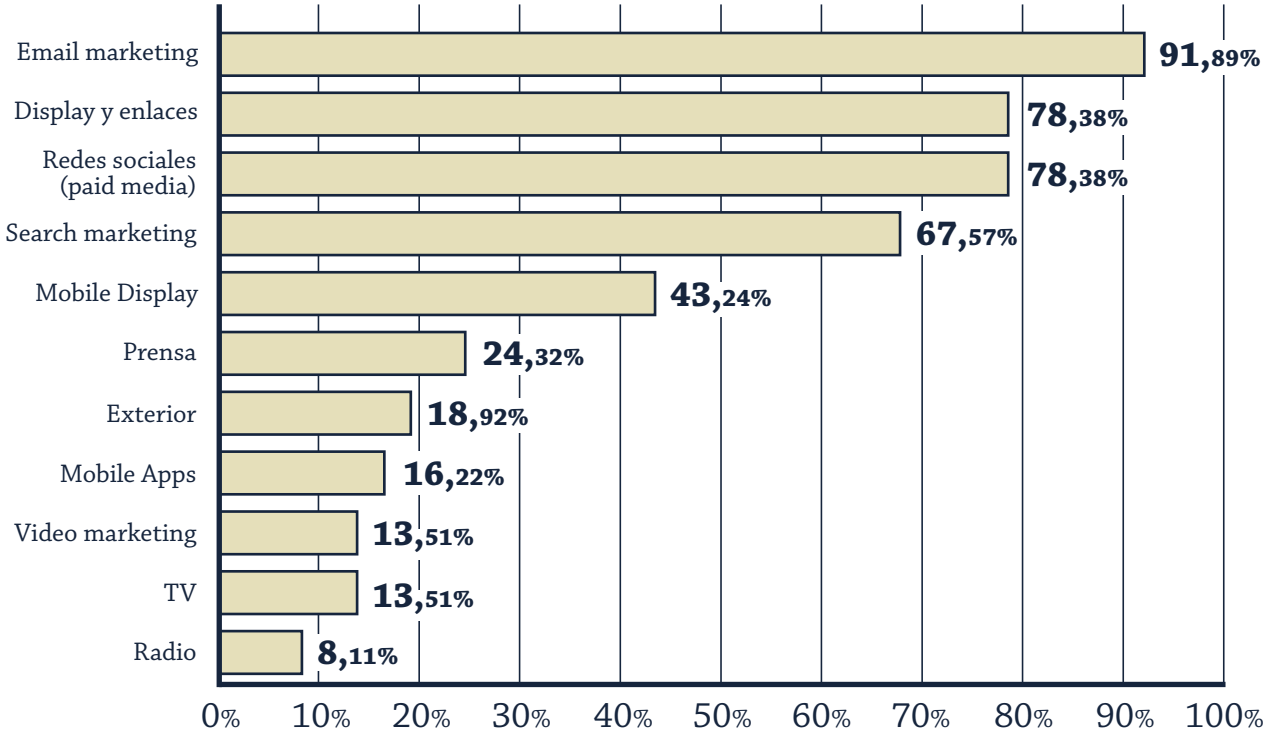
INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **NAVIDAD**

REALIZACIÓN DE INVERSIÓN EN PUBLICIDAD PARA LA CAMPAÑA



INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **NAVIDAD**

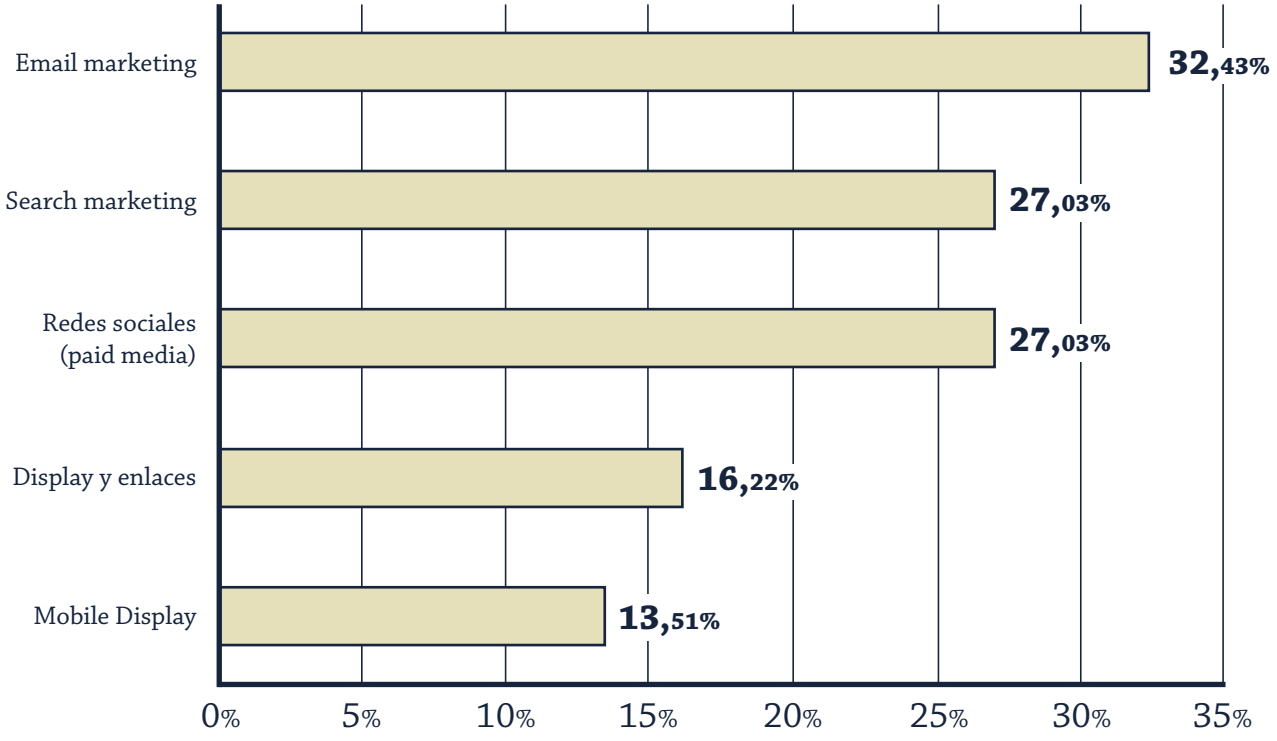
SOPORTES MÁS USADOS EN **NAVIDAD**



% de empresas que van a realizar inversión en el soporte

INVERSIÓN PUBLICITARIA EN **NAVIDAD**

SOPORTES DONDE MÁS CRECE LA INVERSIÓN EN LA CAMPAÑA



% de empresas que van a aumentar la inversión en el soporte

GUÍA COMPRAS

NAVIDAD

CONFIANZAONLINE

adigital CONFIANZAONLINE

1 ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO COMPROBAR SOBRE LA TIENDA ONLINE ANTES DE COMPRAR REGALOS DE NAVIDAD?

> Lo primero es comprobar que aparezcan todos los datos de la tienda: su nombre completo, que no tiene por qué coincidir con el nombre de la tienda, el CIF, la dirección, el 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.

2 ¿QUÉ INFORMACIÓN ES NECESARIO QUE LA TIENDA ONLINE ME FACILITE ANTES HACER EL PEDIDO?

> Antes de comprar es importante que la tienda online indique el precio completo de los artículos, IVA incluido, los gastos de envío, el plazo de entrega, los medios de pago disponibles, las garantías en caso que el producto sea defectuoso, las condiciones, plazos y procedimiento de devolución, el formulario de devolución y sobre dónde y cómo reclamar si fuese necesario. 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.

3 ¿QUÉ HAGO SI SE ACERCAN LA NOCHEBUENA O REYES Y NO RECIBO EL PRODUCTO?

> En Navidades y Reyes es conveniente hacer las compras con bastante antelación, puesto que en esta época del año las tiendas online reciben un gran volumen de pedidos y las empresas de transporte pueden sufrir algún retraso involuntario. Igualmente es bueno señalar como lugar de entrega del pedido un lugar donde lo puedan recibir durante un periodo amplio de tiempo. En ocasiones es posible que el repartidor solicite la firma de algún documento o en la pantalla de un dispositivo, así como el nombre de la persona a la que entrega el pedido y su DNI o documento equivalente. No obstante si la tienda prevé que se pueda producir algún retraso debe avisarte de esta circunstancia y ofrecerte la posibilidad de esperar un nuevo plazo o reintegrar el dinero que hayas abonado. La tienda online deberá devolvértelo sin ninguna demora indebida y, en caso que se produzca un retraso injustificado en la devolución del importe abonado, podrías reclamar el doble de la cantidad abonada y una indemnización por los daños y perjuicios sufridos en lo que exceda a esa cantidad.

4 ¿Y SI LA TIENDA ONLINE SE QUEDA SIN EXISTENCIAS?

> La tienda online debe informarte cuanto antes de la falta de existencias, permitirte cancelar el pedido y realizar la devolución del dinero. También puede ofrecerte otro bien en sustitución 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 y pedir la devolución del dinero.

5 ¿PUEDO PEDIR QUE EN UN REGALO DE NAVIDAD NO APAREZCA EL PRECIO?

> La tienda online puede ofrecerte esta posibilidad, por ejemplo, marcando una casilla para ocultar el precio o enviar un ticket regalo.

6 SI COMPRO UN PRODUCTO CON RECOGIDA EN LA TIENDA FÍSICA ¿QUÉ TENGO QUE TENER EN CUENTA?

> En el momento de la recogida podrás comprobar que se adecúe a las características ofertadas en el momento de la compra online. En ese instante puedes escoger entre llevártelo, devolverlo o cambiarlo por otro.

7 ¿PUEDO DEVOLVER UN PRODUCTO COMPRADO PARA LA NAVIDAD?

> Al ser una compra online podrás devolverlo en un plazo mínimo de 14 días. Siempre es conveniente que antes de comprar mires cuáles son las condiciones y el procedimiento de devolución y si, por ejemplo, vas tener que pagar los gastos de devolución o no o la debes gestionar tú mismo.

8 ¿QUÉ PLAZO TENGO PARA DEVOLVERLOS? ¿TENGO QUE EXPLICAR LOS MOTIVOS?

> También en el periodo navideño, como en cualquier periodo del año, 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. Durante este plazo no tienes por qué explicar los motivos de la devolución, aunque te lo soliciten.

9 ¿QUÉ PASA CUANDO EL REGALO SE ABRE EN REYES Y HAN PASADO LOS 14 DÍAS DE LA DEVOLUCIÓN?

> En estos casos, el periodo legal para devolver el producto ha expirado, pero hay tiendas online que con ocasión de la Navidad pueden ofrecer plazos especiales para la devolución. Infórmate con anterioridad a la compra y busca la mejor opción.

10 ¿HAY PRODUCTOS QUE NO SE PUEDEN DEVOLVER?

> Hay productos, servicios o contenidos digitales sobre los que legalmente la tienda no tiene por qué admitir su devolución una vez los has comprado, utilizado o descargado, como en el caso de los entradas, ebooks, archivos musicales, películas o juegos. Es importante que antes de comprar te informes de ello. En principio, tampoco se pueden devolver productos que hayan sido personalizados con fotos o textos, productos que se puedan estropear o caducar con rapidez como alimentos frescos o aquellos que no puedan reutilizarse por razones de higiene, como productos de perfumería y droguería que hayan sido desprecintados. Si no lo tienes claro, antes de comprar infórmate.

11 ¿SE PUEDE PROBAR UN PRODUCTO AUNQUE LUEGO LO QUIERA DEVOLVER?

> Sí se puede probar el producto pero con cuidado para que no se estropee. Ten especial cuidado al probarlo porque 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.

12 ¿PUEDE DEVOLVER EL REGALO DE NAVIDAD EL DESTINATARIO DEL MISMO?

> Es aconsejable y más sencillo que la persona que devuelva el regalo sea el comprador puesto que es él quien tiene los datos de la compra y del medio de pago utilizado. No obstante, es posible que si el destinatario cuenta con todos los datos necesarios, la tienda admita que lo pueda devolver.

13 ¿CÓMO LE COMUNICO A LA TIENDA QUE QUIERO HACER LA DEVOLUCIÓN?

> Puedes comunicarlo enviando el formulario de devolución que la tienda te haya facilitado o a través de cualquier otro medio, pero ten en cuenta que serás tú quien deba probar que enviaste esa comunicación. Si la empresa te da la opción de enviar el formulario o la solicitud a través de su web, recibirás un acuse de recibo de tu solicitud por escrito (email, sms, etc.).

14 ¿TENGO QUE PAGAR POR DEVOLVER UN PRODUCTO?

> La tienda online no debe cobrarte nada por devolver el pedido, únicamente deberás pagar los gastos de envío de la devolución si la tienda te ha avisado de

ello previamente antes de la compra. Si no te han informado de esto, será la tienda quien deba asumirlos.

15 ¿QUÉ IMPORTE ME DEBEN DEVOLVER?

> La empresa debe devolverte el importe que pagaste por la compra del producto, incluidos, si los hubo y los pagaste, los gastos de envío del pedido a tu casa. No obstante, si elegiste por ejemplo, la entrega urgente en 24 horas pero la tienda ofrecía una modalidad de entrega más económica, la empresa sólo está obligada a devolverte el precio correspondiente a la forma de entrega más económica.

16 ¿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.

17 ¿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.

18 SI EL PRODUCTO LLEGA EN MAL ESTADO O DESPERFECTOS, ¿QUIÉN DEBE GESTIONAR LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN, EL COMPRADOR O EL DESTINATARIO DEL REGALO?

> Si una vez abierto el pedido, el producto presenta un desperfecto, por ejemplo, tiene un golpe o rasguño, es conveniente que el destinatario del regalo avise al comprador para que informe a la tienda a la mayor brevedad. La tienda online te dirá si pasa a recoger el paquete o si debes enviarlo tú para que analicen el desperfecto y, si considera que entra en garantía, reparar el producto o enviar un producto igual en su sustitución.

19 ¿QUÉ PLAZO DE GARANTÍA TIENEN LOS PRODUCTOS?

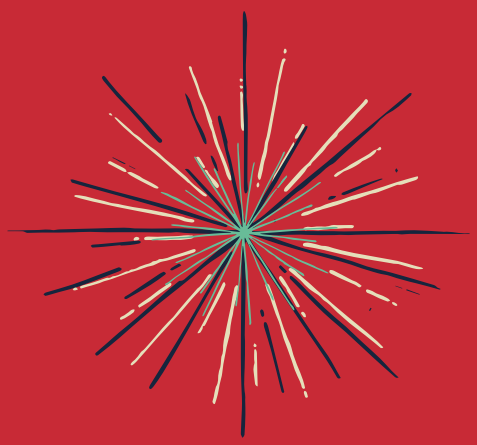
> Todos los productos nuevos tienen un plazo de garantía legal de 2 años desde la entrega y los de segunda mano de al menos 1 año, en función del tipo y la naturaleza del producto y de la información que te hayan facilitado sobre el producto y sus características. Por ejemplo, es posible que la tienda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

20 ¿QUÉ PUEDO PEDIR CUANDO UN PRODUCTO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE O NO CUMPLE SU FINALIDAD?

> Si el producto que has comprado no funciona correctamente, puedes solicitar la reparación o sustitución del producto defectuoso, salvo que alguna de las dos resulte objetivamente imposible o desproporcionada o no se hayan realizado en un plazo razonable. En estos casos, podrás solicitar la rebaja del precio o la resolución del contrato, devolviendo el producto y recuperando el dinero que pagaste por él.
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.

10 CONSEJOS
PARA UNA COMPRA ONLINE SEGURA

CONFIANZAONLINE



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 para conocer el uso que se va a dar a tus datos y cómo puedes ejercer tus derechos.

4 INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

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

5 IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS

> Confirma 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 y resolver tus quejas. Solicita en caso necesario un número o referencia de seguimiento.

10 SELLOS DE CONFIANZA

> Comprueba 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 mas de 700 tiendas y agencias de viajes.

Más información:
cc@beruby.com

adigital

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

EN COLABORACIÓN CON

CONFIANZAONLINE

beruby