

LOS ESPAÑOLES GASTARÁN 3.254 MILLONES DE EUROS EN COMPRAS ONLINE ESTA NAVIDAD¹

Mañana se celebra el Black Friday, que inaugura la temporada de ventas navideñas. Con motivo de este día, Kelisto.es elabora una guía de ayuda para que los consumidores conozcan sus derechos a la hora de comprar a través de Internet.

- Los españoles gastarán 3.254,68 millones de euros en compras a través de Internet esta Navidad - un canal que el 17%² de los consumidores usará para comprar todos sus regalos
- No obstante, el 53%² de los españoles realizará alguna compra por Internet durante estas fiestas
- El gran comercio online se une este año con fuerza al 'Black Friday' y al 'Cyber Monday' para animar el consumo de cara a las navidades y más de 40 empresas españolas ofrecerán importantes descuentos
- Amazon, El Corte Inglés, H&M, Oysho, Media Markt, Sony, Decathlon, Imaginarium, Toys R Us y Carrefour harán rebajas este viernes con descuentos de entre el 10% y el 70%

Madrid, 27 de noviembre de 2014. Mañana se celebra el *Black Friday*, una jornada que tradicionalmente se desarrolla en Estados Unidos el último viernes del mes de noviembre y que marca el inicio de las compras navideñas con importantes descuentos en comercios online. A partir del *Black Friday*, y hasta que terminen las fiestas navideñas, los españoles gastarán 3.254,68 millones de euros¹ en compras por Internet, según el análisis realizado por Kelisto.es, la web del ahorro. Mientras que el 53%² de los españoles realizará alguna compra online esta Navidad, casi uno de cada cinco (17%) consumidores afirma que utilizará exclusivamente Internet para comprar todos sus regalos.

En nuestro país, esta tradición comercial empezó a celebrarse en 2011 gracias al cambio de la normativa que regulaba los periodos promocionales y de rebajas en España. **En esta tercera edición, más de 40 empresas españolas se han apuntado tanto al *Black Friday* como al *Cyber Monday*** y algunas han anunciado ya descuentos que llegarán hasta el 70%.

"Durante las navidades de 2013 los españoles gastaron una media de 671 euros en total, de los cuales 264 euros fueron destinados a regalos según Deloitte³. Este año, TNS estima que el importe destinado a comprar presentes para familiares y amigos será de 209 euros⁴ de media, es decir, un 21% inferior.

"Ante este panorama, el comercio español se ha apuntado con fuerza al 'Black Friday' en un intento de reanimar el consumo de cara a Navidad, algunos comercios online incluso

prolongarán los descuentos hasta el próximo lunes 1 de diciembre, cuando se celebra el 'Ciber Lunes'. El objetivo sería lograr una de las primeras subidas de ventas del sector minorista desde el estallido de la crisis, con la ayuda del canal de ventas online que cada vez es mas popular entre los consumidores", señala Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es.

Muchos aprovecharán los descuentos que se aplicarán mañana durante la celebración del *Viernes Negro* para comenzar a realizar sus primeras compras a través de Internet. **El Corte Inglés ha anunciado descuentos de hasta el 40%, Amazon (que lleva toda la semana aplicando rebajas) llega hasta el 42%, Decathlon ofrece descuentos de hasta el 60% e incluso H&M ha anunciado recortes de hasta el 70% en algunos productos.** Otras compañías como Mango, Alain Afflelou, Oysho, ONO, Vodafone, Carrefour y Toys'R'Us también han anunciado importantes descuentos.

Para garantizar una experiencia segura durante la adquisición de productos a través de Internet, tanto en el *Black Friday* y el *Cyber Monday* como en el resto de la Navidad, Kelisto.es, la web del ahorro, ha elaborado una guía de consejos para que los consumidores conozcan todos sus derechos.

DERECHOS DEL CONSUMIDOR ONLINE AL REALIZAR COMPRAS EN NAVIDAD

1 -Identificación del vendedor

Las empresas de comercio electrónico que operan en España tienen la obligación legal⁵ de publicar en su página web los datos referentes a su denominación social, NIF, dirección postal y datos de contacto. Sin embargo, cuando compramos a través de plataformas como eBay o similares, **donde las transacciones se realizan entre particulares, es importante mirar las calificaciones del vendedor y las opiniones de otros usuarios.** Conocer su reputación en la plataforma puede proporcionar cierta garantía de cómo se efectuará el proceso de compra. En caso de duda, lo mejor es comunicarse con el vendedor a través de sus datos de contacto.

2- Transacción segura

Cuando compramos a través de Internet, debemos tomar las mismas precauciones de seguridad que cuando hacemos transacciones bancarias, es decir, usar conexiones seguras y tener un software de seguridad o antivirus instalado en el dispositivo desde el que efectuamos la compra.

Antes de introducir datos bancarios en la cualquier web es necesario verificar que cuenta con un certificado reconocido de seguridad. En la barra superior del navegador, donde se coloca la URL de la página Web en la que estamos, el "http://" se debe transformar en <https://> si nuestros datos están siendo cifrados y, por tanto, se encuentran protegidos.

3.- Formas de pago

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios prohíbe que nos cobren cargos adicionales por el uso de un método de pago específico. La **tienda online debe dar la opción**

de pagar de la forma que más nos convenga (con tarjeta de crédito o débito, por transferencia bancaria, PayPal...) sin que esto implique un coste extra.

Nunca se deben compartir datos bancarios a través de correos electrónicos con la tienda online, ni suministrar el PIN o clave de seguridad; aunque sí es frecuente que se solicite el número de seguridad de la tarjeta (CVV), que se encuentra al dorso de la misma.

Se debe guardar toda la documentación relacionada con la transacción: confirmación del pedido, comprobante de la transferencia o pago y los acuerdos de envío (plazos, costes, garantías), ya que podría ser necesaria a la hora de hacer una reclamación.

4.- Plazos y condiciones de entrega

Las condiciones de entrega deben especificarse claramente durante el proceso de compra. Si no se hiciera, **el usuario debe saber que el plazo máximo de entrega de un producto comprado a través de Internet es de 30 días**. Si el vendedor no puede cumplir con el periodo prometido, tiene la obligación de notificárselo. Entonces el comprador puede decidir si sigue adelante con la operación o si desiste sin coste adicional. En este caso, el vendedor está obligado a devolver de manera inmediata el dinero correspondiente. La Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece que, en caso de retraso injustificado, el usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada.

5.- Devoluciones y desistimiento

El 11,1% de los españoles que compraron en Internet en el año 2013 sufrió alguna incidencia y el 17,8% devolvió al menos algún producto⁶. **La Ley protege su derecho a desistir de la compra en el plazo de los 14 días siguientes a la recepción del producto o a la contratación de un servicio**. Dentro de ese período, no hay que dar ninguna justificación sobre la voluntad de devolver el producto.

En caso de que la información sobre desistimiento no esté disponible en la web, o no se haya comunicado al hacer la compra, el plazo para desistir se amplía hasta 12 meses sin que implique penalización o gastos adicionales. Si en el proceso de compra no se establece claramente que en caso de devolución los gastos de envío corren por parte del comprador, el vendedor tendrá que hacerse cargo de los mismos.

6.- Garantías

Cuando hacemos una compra a través de Internet, **los productos o bienes adquiridos están protegidos por las mismas garantías que se hubiesen sido comprados en una tienda o comercio físico**.

Al recibir un producto, debemos comprobar el estado en que llega el paquete y tratar de verificar que no esté golpeado o haya podido ser dañado en el proceso de envío. Si así lo fuera, puedes devolverlo indicando el motivo o firmar el acuse de recibo del mensajero dejando

constancia escrita de que presenta daños exteriores visibles.

7.- Cómo realizar una reclamación

Si tienes algún problema, el primer paso es tratar de resolverlo con el vendedor a través de su servicio de atención al cliente. Si no se llega a una solución, puedes llevar el caso a las instancias encargadas de mediar por tus derechos como la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Ahora bien, si has sido víctima de un delito en Internet debes hacer la denuncia en la comisaría de Policía. Además, la Guardia Civil cuenta con el “Grupo de Delitos Telemáticos” dedicado a perseguir cualquier tipo de fraude a través de la Red, y puedes hacer tu denuncia vía online.

8.- Desconfía de los chollos excesivos

Ante los precios ridículamente atractivos lo mejor es desconfiar: puede tratarse un error o de un fraude. Ante esto, lo mejor es buscar referencias del vendedor antes de hacer el pago para evitar ser víctima de un estafador. Si la oferta es de un comercio reconocido lo más probable es que se trate de un error. Aunque pagues, si no has recibido el producto comprado, el comerciante podría intentar paralizar el proceso de compra-venta explicando que ha sido un malentendido. En este caso, tendrías la opción de demandarle ante las instancias de consumo y exponer tu caso a la espera del veredicto de la autoridad competente.

Vístanos en Kelisto.es

Kelisto.es es una compañía independiente de cualquier compañía de seguros o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.

Kelisto.es no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.

Para más Información:

Kelisto.es	Cohn & Wolfe
91 368 50 15 / 661 870 126 rrpp@kelisto.es Cristina Rebollo, Directora de Comunicaciones Manuel Moreno, Redactor Jefe	91 531 42 67 / 636 43 83 36 kelisto@cohnwolfe.com Marta Velasco – Maria Fernanda Ferrari



Fuentes:

1 Para realizar el cálculo, se parte del gasto medio en compras Navideñas para 2014 estimado por Groupon: 524 euros por persona. Dicho estudio calcula que el 17% de los ciudadanos comprará todos sus regalos por Internet. La estimación realizada por Kelisto tiene en cuenta que la población de entre 18 y 65 años, según el Instituto Nacional de Estadística (INE), asciende a 30.566.411 millones de personas (enero, 2013). Por tanto, 5.196.289,87 millones de españoles realizaría todas sus compras navideñas online durante esta Navidad, lo que generaría un gasto de 2.722.855.891,88 millones de euros. Por otro lado, el informe de Groupon revela que el 52% de la población realizará parte de sus compras online y parte en establecimientos tradicionales (15.894.533,72 millones de españoles entre 18 y 65 años, según el INE). Para estimar qué porcentaje de las compras se efectúa a través canal digital, se toma como punto de partida los datos de Kelkoo (2011), que revelaban que el 6% del gasto en compras Navideñas se realizaría online. Para actualizar dicho dato, se utilizan las cifras de gasto medio por individuo en compras online publicadas anualmente por Ontsi, que muestran cuál ha sido su evolución en los últimos años (-1,4% en 2012 y +3,9% en 2013). Aplicando esta tasa al porcentaje del gasto efectuado en compras navideñas y asumiendo que el crecimiento de 2014 se mantuvo con respecto a 2013 (+3,9), se llega a la conclusión de que el porcentaje gastado en el canal digital fue del 6,38644%. Este porcentaje, aplicado a los 524 euros de gasto total en Navidad, equivale a 33,46 euros. A partir de este dato, se calcula que los 15,8 millones de españoles que realizan parte de sus compras online y parte en establecimientos tradicionales gastaron 531.894.533,72 millones de euros en el canal digital. En total, sumando los gastos efectuados por ambos grupos de consumidores, el gasto total en compras navideñas realizadas por Internet ascendería a **3.254.686.990,15 euros**.

2 Groupon, noviembre 2014

3 Estimación realizada en el “Estudio de consumo navideño 2013” realizado por Deloitte. Noviembre de 2013.

4 Previsión de consumo navideño realizada por TNS para eBay en Noviembre de 2014.

5 Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

6 “Estudio sobre Comercio Electrónico B2C 2014”, realizado por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI)

Sobre Kelisto.es

Kelisto.es es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periodísticas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones y finanzas personales.

Kelisto.es se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

- **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
- **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
- **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto.es cuenta con un equipo de más de 30 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.