

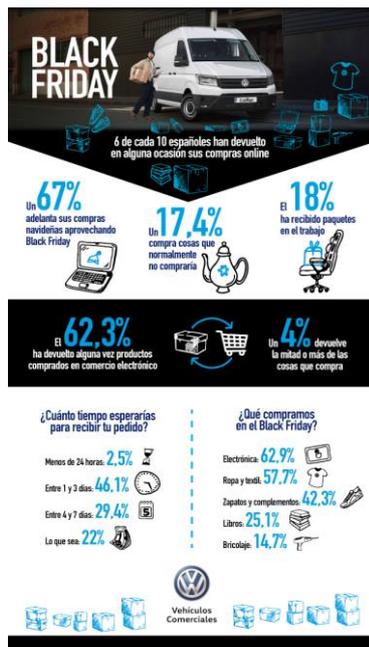


22 de noviembre de 2018

Según el *Estudio de Volkswagen Vehículos Comerciales sobre comercio electrónico y preferencias durante Black Friday y Navidad*

## Black Friday: 6 de cada 10 españoles han devuelto en alguna ocasión sus compras online

- Un 67% de los compradores aprovechan los precios del Black Friday para adelantar sus compras navideñas
- El trabajo es el lugar elegido en un 18% de las ocasiones para recibir los pedidos de comercio electrónico
- Un 48,6% de los compradores online están dispuestos a esperar solo 3 días o menos por sus pedidos online
- Crafter, con su amplia variedad de configuraciones, y Caddy TGI, gracias a su etiqueta ECO, los vehículos perfectos para el reparto
- Volkswagen Vehículos Comerciales ha puesto en marcha la campaña Black FREEday para que los mensajeros puedan disfrutar de un descanso después del aumento de actividad estas semanas



Comienza el periodo del año en el que las ventas online se multiplican y, con ellas, la labor de los mensajeros y repartidores que han de entregar todas estas compras a tiempo a los clientes.

Volkswagen Vehículos Comerciales ha realizado el *Estudio sobre comercio electrónico y preferencias durante Black Friday y Navidad*<sup>i</sup> para analizar las tendencias de compra durante estos meses y las preferencias tanto en los artículos adquiridos como en la recepción de los mismos.

### Contacto de prensa

Eva Vicente Martín  
Directora de Comunicación y Relaciones Externas de Volkswagen Group España Distribución  
[Eva.vicente@volkswagengroup.es](mailto:Eva.vicente@volkswagengroup.es)  
+34 91 348 86 34

Gustavo Higes  
Responsable consumer media de Volkswagen y Volkswagen Vehículos Comerciales  
[gustavo.higes@volkswagengroup.es](mailto:gustavo.higes@volkswagengroup.es)  
+34 91 348 86 46



## Adelantando las compras de Navidad

El estudio ha revelado que un **67% de los compradores online aprovecharán los precios especiales y las rebajas para adelantar las adquisiciones navideñas**. Además, también se producirán compras no planificadas, y en un 17,4% de los preguntados comprarán productos que de otra manera no se habrían planteado adquirir.

En estos días, los **productos estrella serán los artículos electrónicos, presentes en el 62,9% de los pedidos**. Smartphones, tablets, ordenadores, pulseras de actividad y demás gadgets son lo más demandado, seguidos de la ropa (57,7%), zapatos y complementos (42,3%) y libros (25,1%).

## Recepción en menos de 72 horas y en casa

El lugar de recepción de las compras se ha convertido en un elemento importante en la compra a través de correo electrónico, y aunque la mayoría prefieren recibirlo en casa, son un **18% de los compradores quienes eligen recibir sus paquetes en el lugar de trabajo**, solventando así el problema que supone no estar en casa cuando el repartidor va al domicilio particular a entregar el paquete en horario laboral y tiene que hacer varias visitas.

Por comunidades autónomas, los más habituados a identificar el trabajo como lugar de recepción de sus compras son los cántabros (23,5%) y los aragoneses (22,2%). En Madrid, un 21,4% declararon que reciben sus compras en el trabajo, mientras que en Catalunya la cifra fue del 20,4%.

Cuando se compra algo por Internet, lo queremos cuanto antes, y un **48,6% solo está dispuesto a esperar entre uno y tres días** para recibir un producto que haya comprado online. Los pacientes son cada vez menos, y solo un 22% reconoce que no le importa esperar el tiempo que haga falta para recibir su compra online.

## Se multiplica el trabajo para los mensajeros... y sus vehículos

El sector de la mensajería y la entrega está viviendo un auge con el incremento del volumen del comercio electrónico en España, que es de un 32,8% interanual, según los datos del tercer trimestre de 2018 del Centro Nacional del Mercado de la Competencia. Y esto se multiplica durante el periodo de Black Friday y Navidades.



Pero es solo la entrega del producto la que multiplica la carga de trabajo de los mensajeros, sino que también las devoluciones y cambios de productos aumentan los transportes generados por el comercio electrónico. De hecho, **un 62,4% ha devuelto o cambiado alguna vez sus compras a través de Internet.**

Con este panorama de crecimiento e intensidad en el trabajo de reparto, es fundamental disponer de un socio fiable y que responda a todas las necesidades, y Volkswagen Vehículos Comerciales dispone de una gama de vehículos perfectos para ello. Por una parte, el **Volkswagen Crafter** cuya amplia variedad de configuraciones ofrece hasta 69 combinaciones distintas para adaptarse sin problemas a cualquier necesidad que requiera el transporte profesional. Por otra, y para moverse para la ciudad sin problemas, el **Caddy TGI de Gas Natural Comprimido** es un vehículo respetuoso con el medio ambiente que gracias a su etiqueta ECO puede circular sin limitaciones en aquellas localidades en las que están entrando en vigor restricciones de tráfico a ciertos vehículos, contribuyendo así a la mejora de la calidad del aire en la ciudad.

Teniendo en cuenta el incremento de pedidos realizados durante el Black Friday y el consecuente aumento de la actividad de los mensajeros a lo largo de estos días, Volkswagen Vehículos Comerciales ha puesto en marcha su iniciativa **Black FREEday** en la que pueden participar todos los repartidores. Para hacerlo, solo tienen que entrar en la [página web habilitada](#) y podrán ganar un fin de semana con un Volkswagen California, el icono de la marca para que puedan viajar donde decidan para disfrutar de un merecido descanso.

---

### <sup>i</sup> Sobre el estudio

Investigación realizada a nivel Nacional, dirigida a individuos de 18 a 65 años que hayan adquirido algún artículo por E-commerce en los últimos 12 meses.

Se ha contactado a través de una encuesta online, con un total de 1.510 contactos del Panel propiedad de TNS.

Las entrevistas están distribuidas a nivel de CC.AA. a partir de la distribución de población.

El margen de error muestral de los datos a nivel total es de +/-2,57% en caso de que el muestreo fuera totalmente aleatorio y para un intervalo de confianza del 95%.