



FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES

Radiografía de las rebajas de verano en España



Estudio Campaña Rebajas Verano

❑ Introducción y metodología

- ❑ FUCI ha elaborado un estudio, a nivel nacional, para conocer los hábitos de los consumidores en las rebajas estivales.
 - ❑ Las conclusiones han sido extraídas a partir de los resultados de una encuesta realizada a una muestra de 1.500 personas.
 - ❑ Los datos se han obtenido a través de un cuestionario destinado a una población mayor de 18 años.
 - ❑ La información se ha recogido durante la segunda quincena del mes de mayo y la primera quincena de junio.
-

Rebajas verano 2013

Decisiones de compra



- ❑ Seis de cada diez españoles comprará algo en rebajas.
- ❑ En el caso de las mujeres el porcentaje (69%) es mayor que en el de los hombres (55%)
- ❑ La tercera parte de los encuestados aseguran que no comprarán nada en estas fechas.

	Hombres	Mujeres
Si	55%	69%
No	40%	28%
No sabe/Nc	5%	3%



Rebajas verano 2013

Motivos de compra I



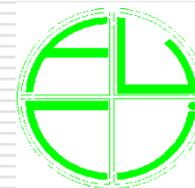
- ❑ De los consumidores que van a comprar, un 38% de los encuestados asegura que aprovechará las ofertas.
- ❑ Un 59% de los españoles afirma que comprará solo lo necesario.
- ❑ Un 3% compra aunque también lo ha hecho en temporada.

Si, para aprovechar las ofertas	38%
Si, pero solo lo necesario	59%
Si, aunque también en temporada	3%



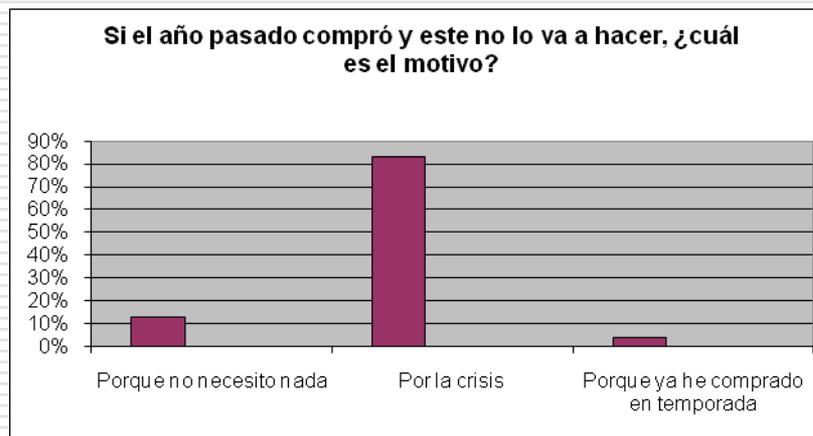
Rebajas verano 2013

Motivos de compra II



- ❑ De los consumidores que no van a comprar, un 83% de los encuestados asegura que se debe a la crisis.
- ❑ Tan sólo uno de cada diez españoles manifiesta que es porque no necesita nada.
- ❑ Un 4% explica que no compra porque ya lo ha hecho en temporada.

Porque no necesito nada	13%
Por la crisis	83%
Porque ya he comprado en temporada	4%



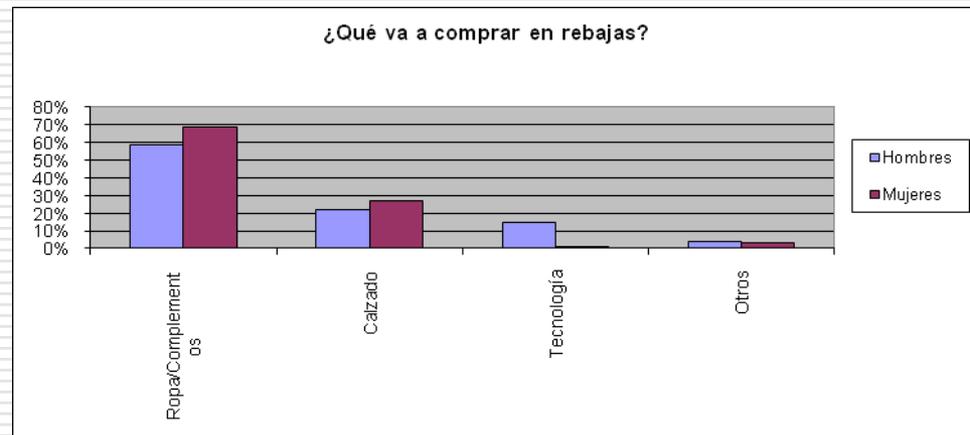


Rebajas verano 2013

Los artículos

- Prácticamente siete de cada diez mujeres afirman que comprarán ropa y/o complementos, cifra que se reduce a un 59% en el caso de los hombres.
- El 15% de los varones aprovecha para comprar tecnología.
- Uno de cada cuatro encuestados comprará algún tipo de calzado en rebajas.

	Hombres	Mujeres
Ropa/Complementos	59%	69%
Calzado	22%	27%
Tecnología	15%	1%
Otros	4%	3%



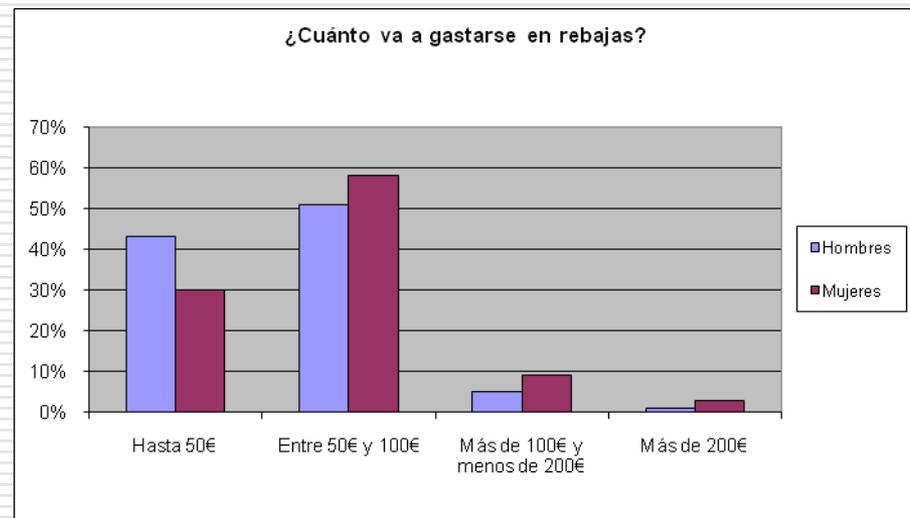


Rebajas verano 2013

El gasto

- ❑ Más del 90% de los españoles asegura que gastarán un máximo de 100 euros en rebajas.
- ❑ Sólo uno de cada 20 encuestados superará los 100 € de gasto.
- ❑ El coste medio del gasto en España se sitúa en los 72 euros (un 20% más que en 2012).

	Hombres	Mujeres
Hasta 50€	43%	30%
Entre 50€ y 100€	51%	58%
Más de 100€ y menos de 200€	5%	9%
Más de 200€	1%	3%



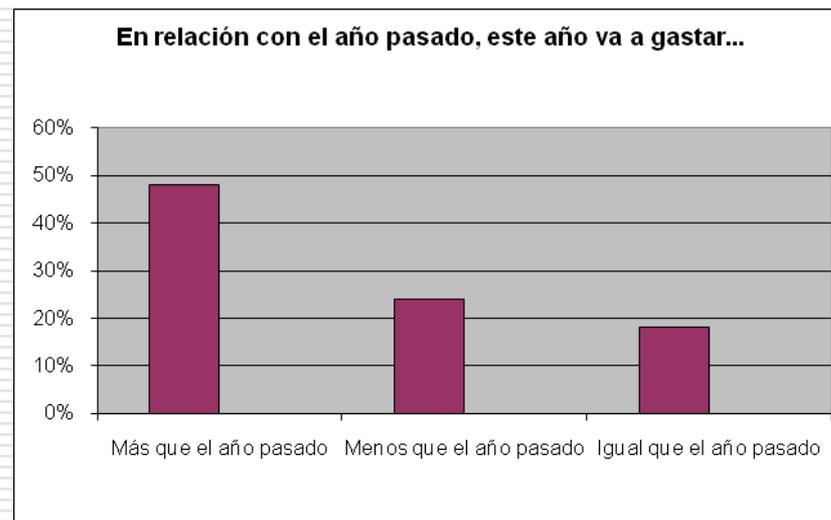
Rebajas verano 2013

Análisis del gasto I



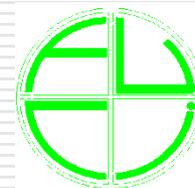
- ❑ La mitad de los encuestados afirman que aumentarán su gasto.
- ❑ El 18% de los españoles gastará una cantidad similar respecto al año pasado, mientras que sólo un 27% prevé gastar menos.

Más que el año pasado	48%
Menos que el año pasado	24%
Igual que el año pasado	18%



Rebajas verano 2013

Análisis del gasto II



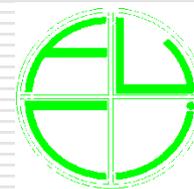
- ❑ Cinco de cada diez encuestados afirma que reduce sus gastos por la crisis y porque tiene menos capacidad adquisitiva.
- ❑ El porcentaje de personas que dice que comprará más por no haber comprado nada en temporada asciende al 41%.

Más porque no ha comprado nada en temporada	41%
Menos por el incremento de los precios de los productos	6%
Menos porque la crisis ha mermado mi nivel de ingresos	49%
Menos para poder ahorrar	3%
Menos por la falta de crédito en los establecimientos	1%



Rebajas verano 2013

Gasto por Comunidades



CC.AA	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
ANDALUCIA	70	61	50	65	90	95	108
ARAGON	72	58	48	60	85	87	104
ASTURIAS	70	57	45	61	82	85	103
BALEARES	76	65	55	70	90	100	120
CANARIAS	58	46	42	55	90	84	97
CANTABRIA	68	58	50	62	81	89	112
CASTILLA LEÓN	70	56	48	64	86	91	117
CASTILLA LA MANCHA	76	60	50	65	90	90	116
CATALUÑA	85	72	57	72	95	105	124
EXTREMADURA	60	48	40	59	80	85	100
GALICIA	70	59	50	58	81	88	107
MADRID	90	75	60	75	105	115	134
MURCIA	60	50	40	60	88	92	123
NAVARRA	75	62	55	70	95	95	125
PAIS VASCO	80	68	58	69	98	102	120
RIOJA	70	60	50	68	100	107	123
VALENCIA	81	65	52	72	102	110	127
	72 €	60 €	50 €	65 €	90 €	95 €	115 €

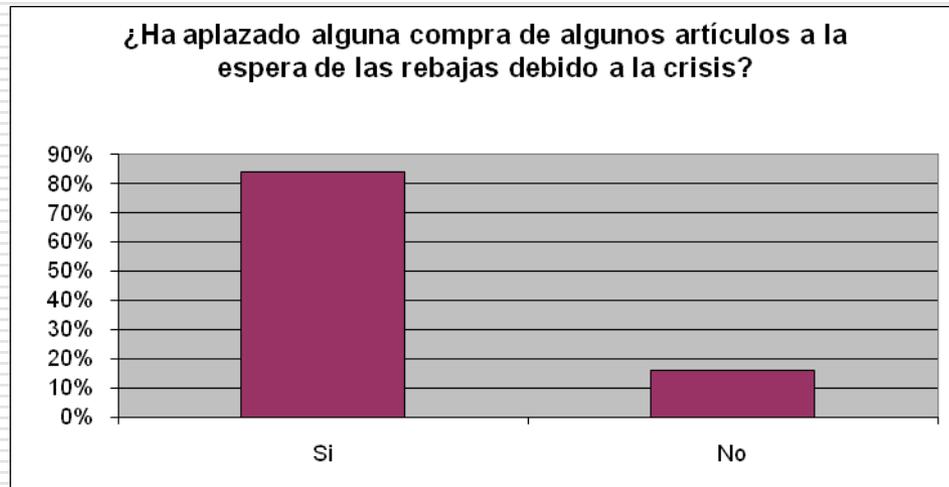
Rebajas verano 2013

La crisis en rebajas I



- ❑ La crisis económica influye en la conducta de los consumidores
- ❑ El 84% afirma estar esperando a la llegada de las rebajas para hacer sus compras.
- ❑ El 16% niega haber aplazado sus compras.

Si	84%
No	16%



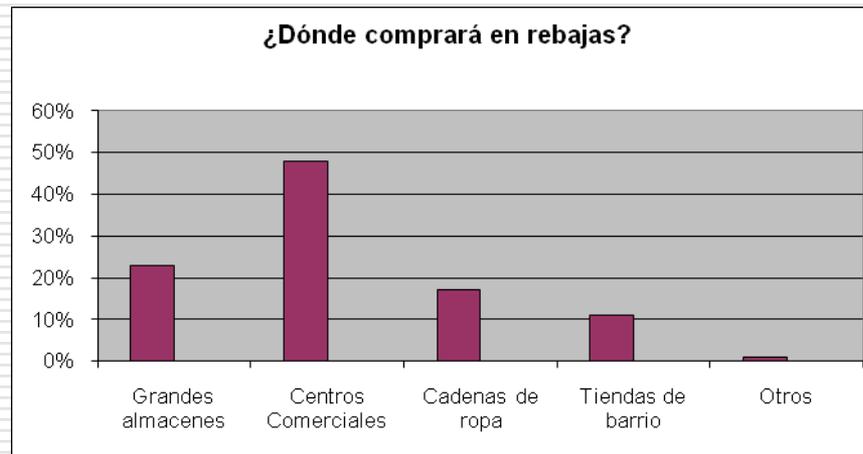
Rebajas verano 2013

Dónde comprar



- ❑ Cinco de cada diez españoles piensa acudir a comprar a un centro comercial.
- ❑ A los grandes almacenes acudirán un 23% de los encuestados, mientras que casi dos de cada diez irán a cadenas de ropa.
- ❑ Solo uno de cada diez españoles comprará en tiendas de barrio.

Grandes almacenes	23%
Centros Comerciales	48%
Cadenas de ropa	17%
Tiendas de barrio	11%
Otros	1%

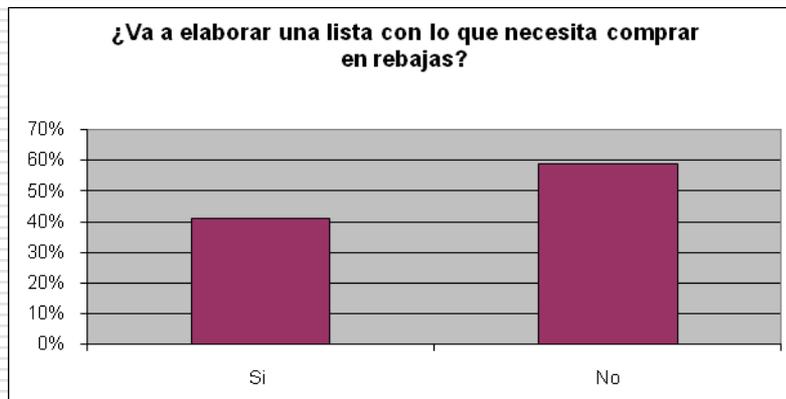


Rebajas verano 2013

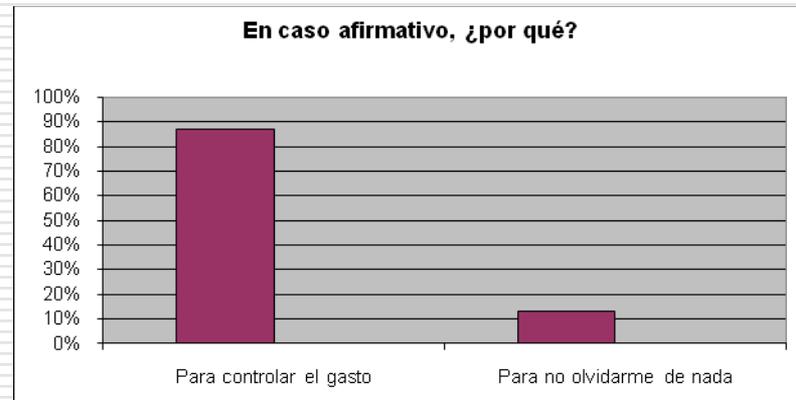
Elaborar una lista



- ❑ Cuatro de cada 10 españoles son previsores y harán una lista de sus necesidades en función de su economía.
- ❑ El 59% de los consumidores comprarán “a ciegas”.
- ❑ Casi nueve de cada diez trata de no sobrepasar el presupuesto fijado.



Si	41%
No	59%



Para controlar el gasto	88%
Para no olvidarme de nada	12%

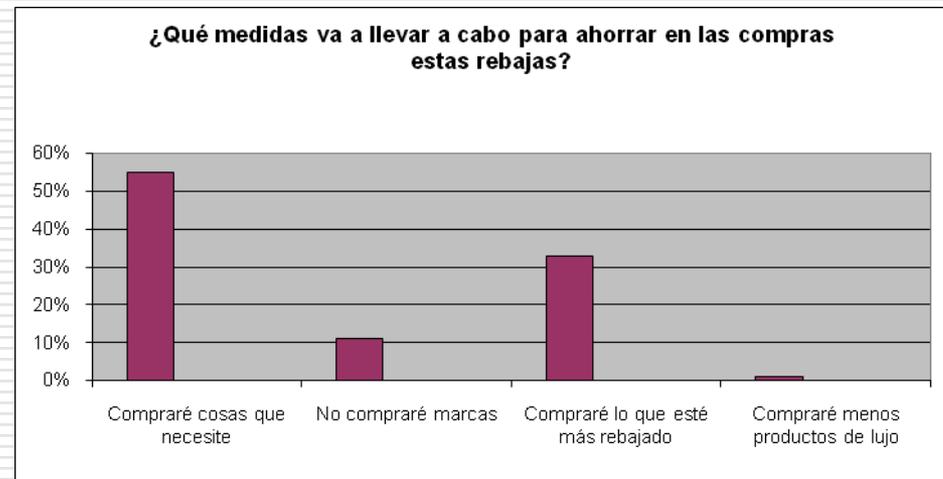
Rebajas verano 2013

Medidas de ahorro



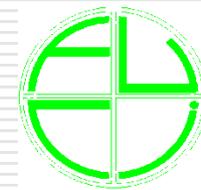
- ❑ La coyuntura económica actual se deja notar por lo que cinco de cada diez españoles reconoce que sólo comprará lo necesario.
- ❑ La fórmula de ahorro para un tercio de los encuestados es buscar las mayores gangas, mientras que uno de cada 10 'huirá' de las marcas.

Compraré cosas que necesite	55%
No compraré marcas	11%
Compraré lo que esté más rebajado	33%
Compraré menos productos de lujo	1%



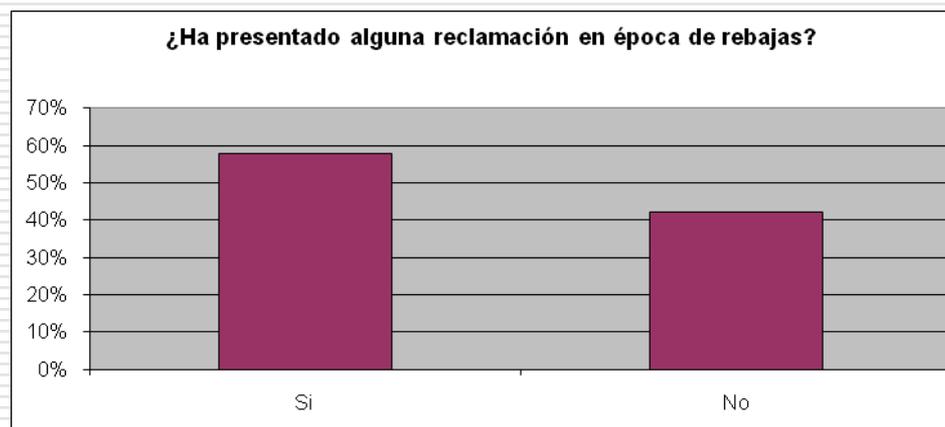
Rebajas verano 2013

Reclamaciones



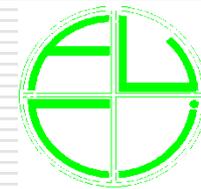
- ❑ El 58% de los españoles confiesa haber tenido que reclamar alguna ocasión en la época de rebajas.
- ❑ Cuatro de cada diez personas no ha tenido nunca problemas durante sus compras.

Si	58%
No	42%



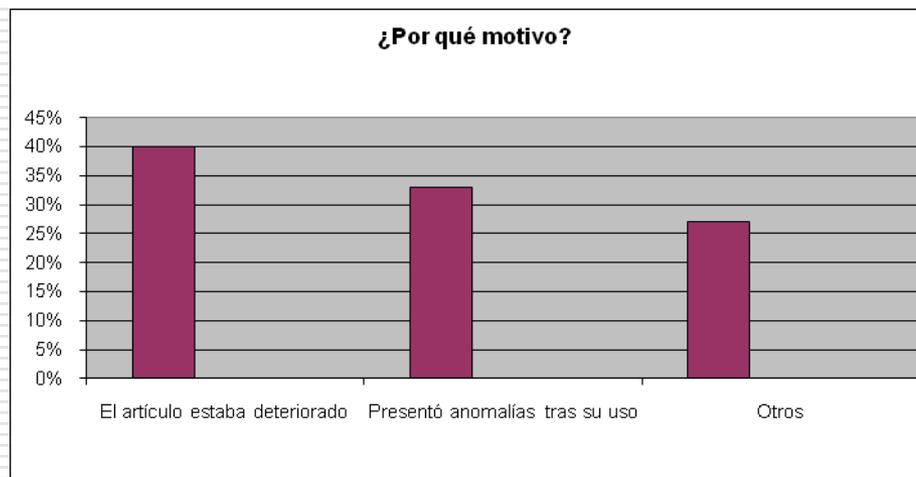
Rebajas verano 2013

Razones de la reclamación



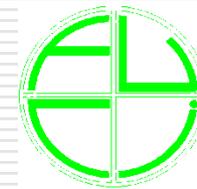
- Casi cuatro de cada diez personas que alguna vez han reclamado en rebajas lo han hecho porque el artículo estaba deteriorado.
- Uno de cada tres españoles tuvo problemas una vez que ya lo había estrenado.

El artículo estaba deteriorado	40%
Presentó anomalías tras su uso	33%
Otros	27%



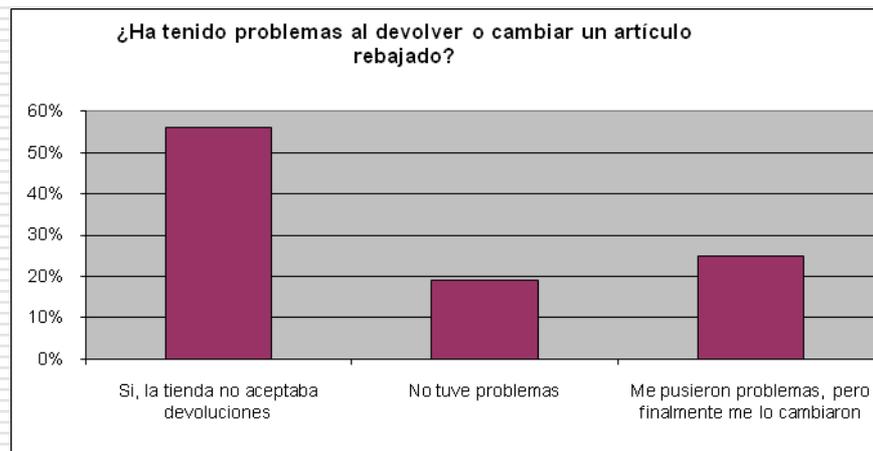
Rebajas verano 2013

Cambios y devoluciones



- Sólo dos de cada diez personas que acuden a rebajas no han tenido ningún problema a la hora de devolver o cambiar sus compras.
- El resto de los encuestados no lo ha tenido tan fácil, bien porque le han dicho que la tienda no aceptaba devoluciones (56%) o porque le han puesto muchos problemas (25%) para cambiar el artículo adquirido.

Si, la tienda no aceptaba devoluciones	56%
No tuve problemas	19%
Me pusieron problemas, pero finalmente me lo cambiaron	25%



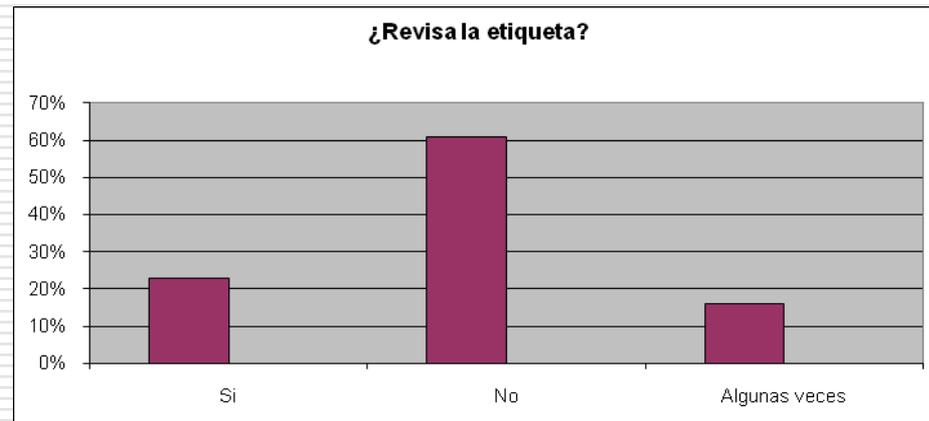
Rebajas verano 2013

Precauciones



- ❑ Más de la mitad de los consumidores no revisa nunca la etiqueta de los artículos que compra.
- ❑ Solo un 16% de los españoles son más precavidos y se fija en la composición, tratamiento de lavado ...
- ❑ La cuarta parte reconoce que sólo la mira en algunas ocasiones.

Si	23%
No	61%
Algunas veces	16%



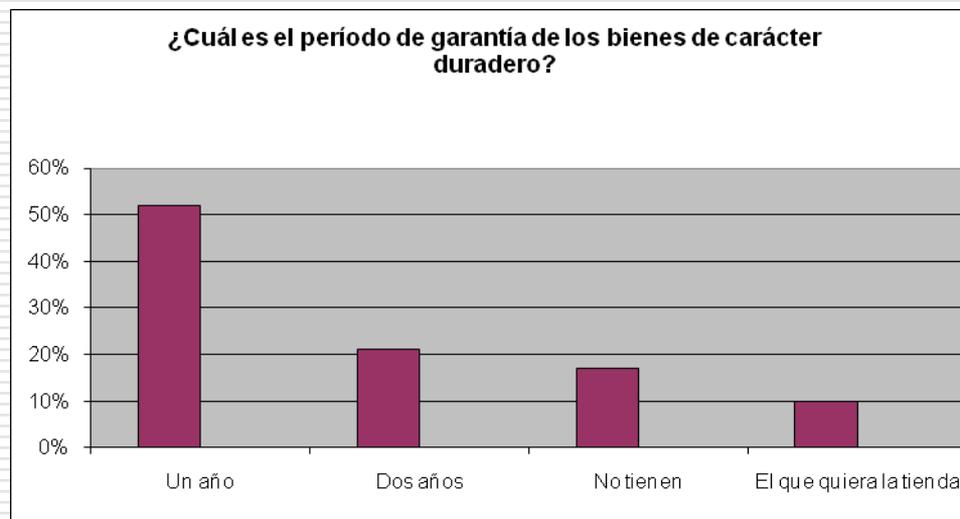
Rebajas verano 2013

Garantías



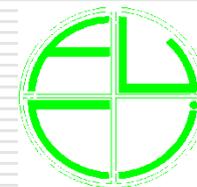
- Sólo dos de cada diez españoles conocen que si compran un bien de carácter duradero, la garantía de éste es de dos años.
- El 17% está confundido pensando que no tiene garantía, un 10% cree que es la que quiera la tienda y un 52% que es de un año.

Un año	52%
Dos años	21%
No tienen	17%
El que quiera la tienda	10%



Rebajas verano 2013

Conclusiones I



- ❑ Seis de cada diez consumidores comprarán en rebajas, un 69% serán mujeres frente al 55% de los hombres.
- ❑ La tercera parte de los encuestados no comprará nada, la mayoría (83%) por la crisis económica, un 13% porque no necesita nada y un 4% porque compró en temporada
- ❑ Cuatro de cada diez españoles retrasa sus compras al periodo de rebajas para aprovechar las ofertas y el 59% solo comprará lo necesario.
- ❑ Siete de cada diez mujeres afirman que comprarán ropa y/o complementos, cifra que se reduce a un 59% en los hombres.
- ❑ El gasto medio se sitúa en 72 euros, frente a los 60 del 2012. Solo un 7% gastará mas de 100 euros.
- ❑ El 48% de los encuestados afirma que gastará más que el pasado año, un 24% menos y un 18% lo mismo.
- ❑ Madrid y Cataluña son las autonomías más consumistas mientras que Extremadura y Canarias son las que menos gasto harán.

Rebajas verano 2013

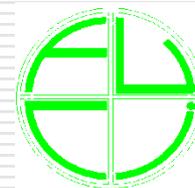
Conclusiones II



- ❑ La crisis influye en las conductas de compra. Un 84% de los consumidores espera a las rebajas para comprar, sobre todo, ropa.
 - ❑ Solo uno de cada diez españoles comprará en una tienda de barrio, frente al 71% que irá a centros comerciales y grandes almacenes.
 - ❑ Cuatro de cada diez españoles son previsores y harán una lista de sus necesidades en función de su economía, el resto comprará “a ciegas”.
 - ❑ El 73% de españoles han tenido que reclamar alguna vez porque el artículo estaba deteriorado o por sufrir alguna anomalía tras su uso.
 - ❑ Sólo dos de cada diez personas que acuden a rebajas no han tenido ningún problema a la hora de hacer un cambio o devolución.
 - ❑ El 79% de los consumidores desconoce que la garantía de un bien de carácter duradero es de dos años.
-

Rebajas verano 2013

Recomendaciones



- ❑ Fijar un presupuesto previo y respetarlo al máximo, haciendo una lista de las compras necesarias.
 - ❑ Revisar con atención las etiquetas, en las que debe figurar la talla, composición y tratamiento de lavado en las prendas textiles.
 - ❑ Observar que en cada producto se indica, de forma clara, el precio anterior y el precio rebajado o en su defecto, el porcentaje de rebaja.
 - ❑ Los medios de pago, tales como tarjetas, seguirán en vigor durante las rebajas, salvo que se indique en el establecimiento, de forma visible, la no aceptación de esa forma de pago.
 - ❑ Si compra un bien de carácter duradero, la garantía es por un periodo de dos años. Si tiene que reclamar durante los primeros seis meses será el comerciante el que deba probar que el defecto del producto sobre el que se reclama no es de fabricación.
 - ❑ El establecimiento debe aceptar las devoluciones y/o cambios de los productos defectuosos.
 - ❑ Debe exigir y guardar siempre el justificante de compra como única garantía ante una posible devolución o reclamación.
-



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
