



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

SONDEO CELEBRACIÓN





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS E INTELIGENCIA DE MERCADO



METODOLOGÍA

- **Objetivo:** Conocer las expectativas de la población sobre los descuentos, ofertas y promociones de productos y servicios que ofrecen los diferentes establecimientos comerciales denominado “**Black Friday**”.
- **Población Objetivo:** Personas mayores de 18 años, con pretensiones de participar en el sondeo, residentes en las provincias Santo Domingo, San Francisco de Macorís, Santiago, San Juan de la Maguana, Barahona, Hato Mayor, San Pedro de Macorís, Haina y San José de Ocoa.
- **Período de levantamiento:** Del 02 al 16 de noviembre del 2016.
- **Muestra:** Se aplicaron 617 cuestionarios.



PRINCIPALES RESULTADOS

- El 94% de la población encuestada conoce sobre la celebración del último viernes de noviembre de cada año, denominado Black Friday, mientras que el 6% lo desconoce.
- El 62% ha comprado en años anteriores durante la celebración de este día, mientras que el 38% nunca lo ha hecho.
- El 40% conoce de las ofertas de los establecimientos comerciales, a través de los medios televisivos, el 18% en el mismo establecimiento, el 17% por la prensa, el 16% por un amigo, el 6% en otros medios y el 3% por brochures .
- Un 87% expresó haber tenido algunos inconvenientes con el proveedor respecto a las ofertas de Black Friday del año pasado, sin embargo el 13% no tuvo ningún inconveniente.
- Un 28% sostuvo que lo ofertado no correspondía con la realidad, el 23% dijo que los precios fueron diferentes al publicado, el 18% se quejó de que los productos no estaban disponibles, el 17% expresó que las ofertas fueron condicionadas, al 8% manifestó que no le fue entregada la garantía y el 5% encontró los productos en mal estado y/o deteriorados.



PRINCIPALES RESULTADOS

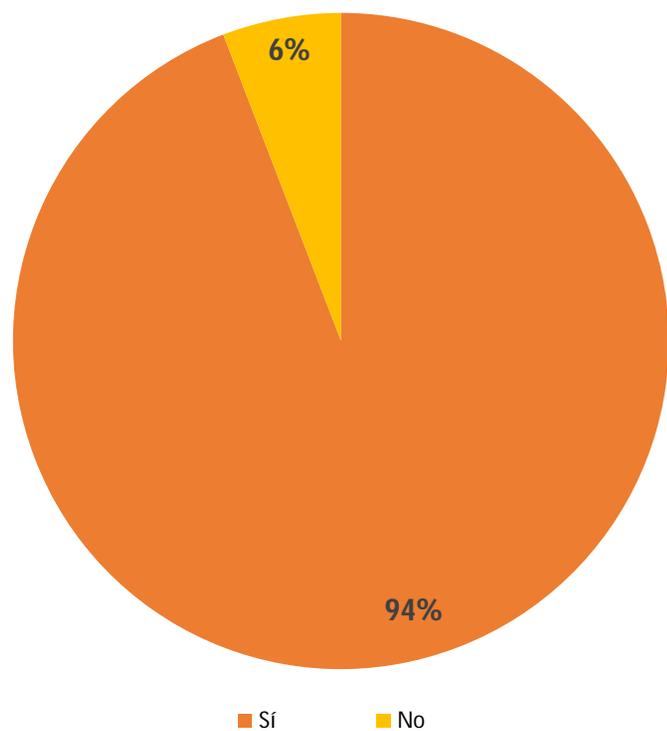
- Ante los inconvenientes mencionados anteriormente el 46% optó por no comprar, el 26% se decidió por otro artículo, un 18% le reclamó al proveedor, el 7% fue resarcido por su reclamo y el 2% reclamó ante Pro Consumidor.
- Comparado con el año anterior el 32% de la población encuestada considera que las ofertas serán iguales, otro 32% expresa que serán mejores en este año, un 25% se mantiene en espera para saber que tan novedosas serán las ofertas, un 9% no compró el año anterior, mientras que un 2% piensa que serán inferiores.
- El 72% está interesado en comprar productos y servicios durante esta celebración, mientras que el 28% restante no.
- El 31% le gustaría comprar ropas y calzados, el 24% mobiliarios y accesorios del hogar y el 20% electrodomésticos, el 7% relojes y accesorios, un 6% alimentos y bebidas, otro 6% artículos para el aseo personal, un 5% todas las anteriores y el 1% vacaciones en hoteles .
- El 55% comprará para aprovechar las ofertas, un 31% por necesidad y el 14% porque tiene otras opciones para elegir productos y servicios, debido al incremento de ofertas en esta temporada.



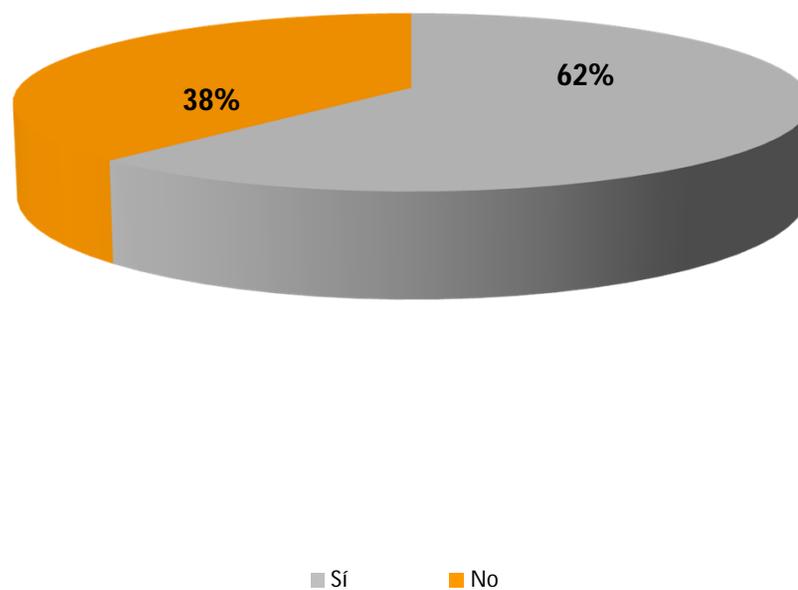
PRINCIPALES RESULTADOS

- Un 27% no sabe cuánto gastará, el 22% gastará menos de RD\$3,000.00, mientras que el 21% gastará de RD\$3,000.00 a RD\$5,000.00, 30% de la población encuestada está dispuesta a gastar de RD\$5,000.00 a RD\$10,000.00
- Comparado con el año anterior el 32% de la población encuestada considera que las ofertas serán iguales, otro 32% expresa que serán mejores en este año, un 25% se mantiene en espera para saber que tan novedosas serán las ofertas, un 9% no compró el año anterior, mientras que un 2% piensa que serán inferiores.
- El 69% pagará en efectivo, el 16% con tarjetas de crédito, un 8% con financiamientos o pagos fijos, un 4% desconoce como pagará y el 3% utilizará su tarjeta de débito.
- Un 68% realizará sus compras en tiendas por departamentos, el 12% aún desconoce donde comprará, mientras que un 10% comprará en centros comerciales, un 7% en otros establecimientos, un 2% en proveedores de servicios y el 1% en agencias de viajes.
- El 65% de la población encuestada está interesada en ofertas que tengan descuentos en el precio, pago a meses sin intereses, oferta 2x1, pague 2 y lleve 3, mientras que el 25% solo está interesado en descuentos en el precio, el 6% solo buscará las ofertas 2x1, el 2% solo está motivado por el pago a meses sin intereses y el otro 2% en pague 2 y lleve 3.

1- ¿Conoce usted sobre la celebración del último viernes de noviembre de cada año denominado Black Friday?



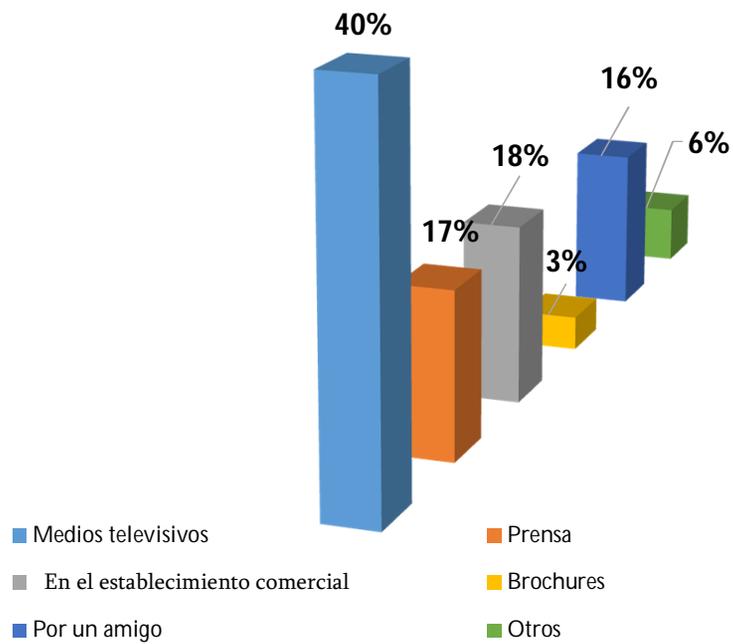
2- ¿Ha comprado en años anteriores el día de Black Friday?



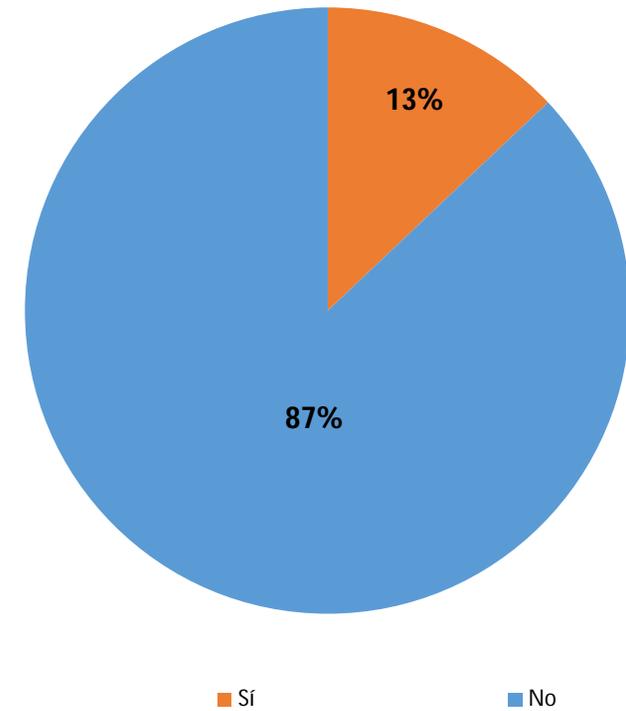


PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

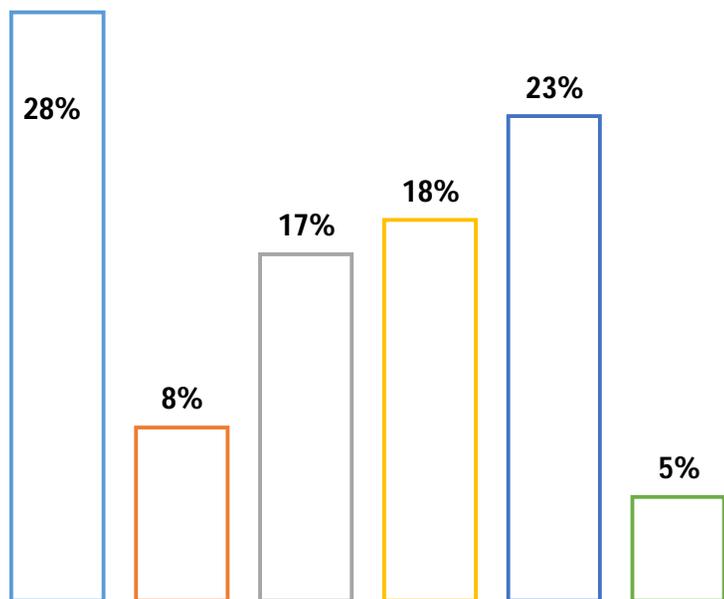
3- ¿Cuáles medios utiliza para conocer las ofertas de Black Friday en los diferentes establecimientos comerciales?



4- ¿Tuvo algún inconveniente con el proveedor respecto a la oferta de Black Friday del año pasado?

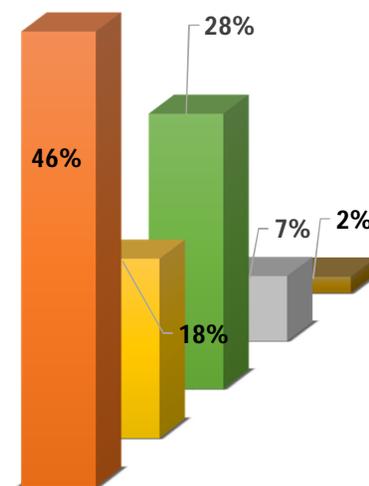


5- ¿Qué tipo de inconveniente tuvo?



- Lo ofertado no correspondía con la realidad
- No entregaron garantía
- Se condicionaron las ofertas
- Productos no disponibles
- Precios diferentes al publicado
- Productos en mal estado/ deteriorados

6- ¿Qué hizo para resolver dicho inconveniente?

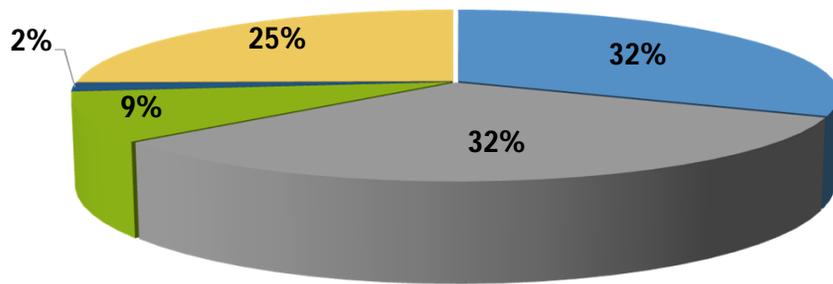


- No compró
- Decidió comprar otros productos
- Reclamó al proveedor
- Reclamó al proveedor y le enmendaron
- Realizó reclamo ante Pro Consumidor



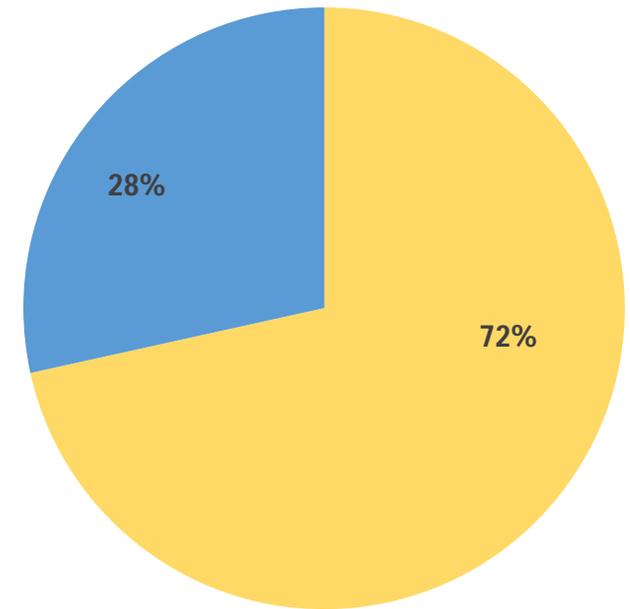
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

7- Comparado con el año anterior, ¿cómo considera que serán este año las ofertas y promociones de Black Friday?



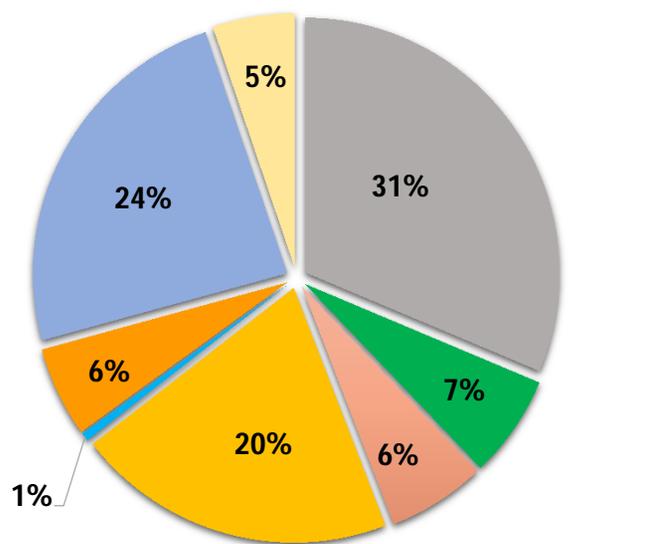
■ Igual ■ Mejor ■ No compró el año pasado ■ Inferior ■ No lo sabe

8- ¿Le interesaría comprar productos o servicios durante la celebración de esta temporada?



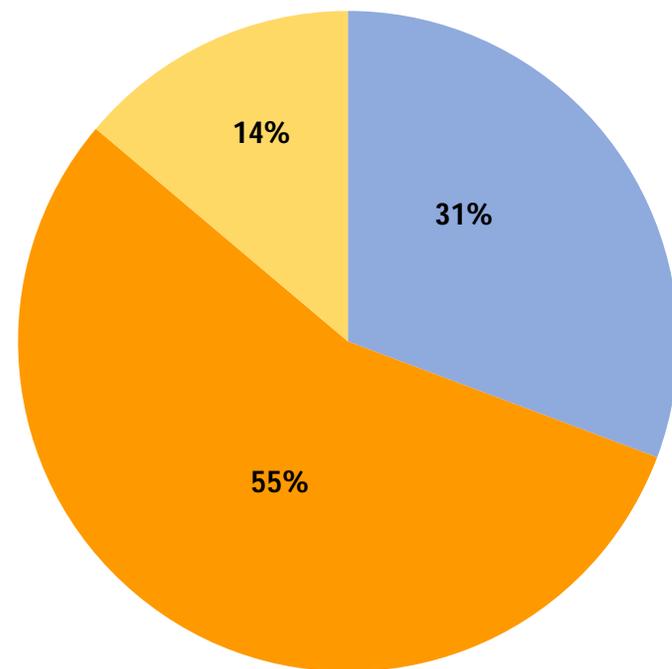
■ Sí ■ No

9- ¿Qué tipo de productos y/o servicios compraría?



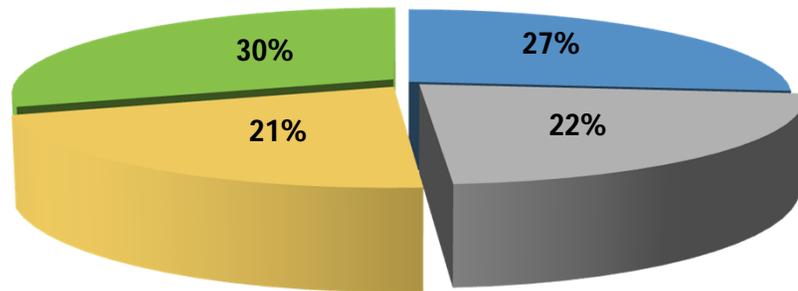
- Ropas y calzados
- Alimentos y Bebidas
- Vacaciones en hoteles
- Mobiliario y accesorio del hogar
- Relojes y accesorios
- Electrodoméstico
- Artículos para el aseo personal
- Todas las anteriores

10- ¿Por qué compraría estos productos o servicios?



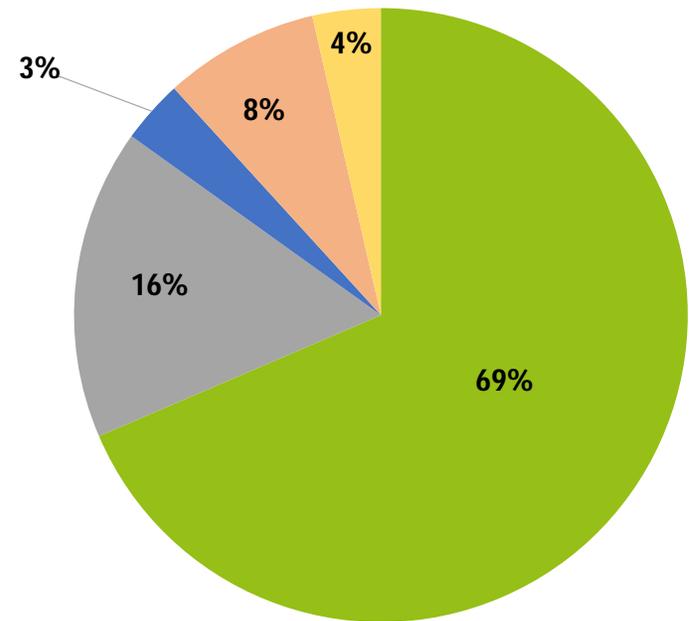
- Necesidad
- Aprovechar las ofertas
- Tengo Más Opciones para elegir

11- ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar en las ofertas de Black Friday?



- No sé
- Menos de RD\$3,000.00
- RD\$ 3,001.00- RD\$5,000.00
- RD\$5,001.00-RD\$10,000.00

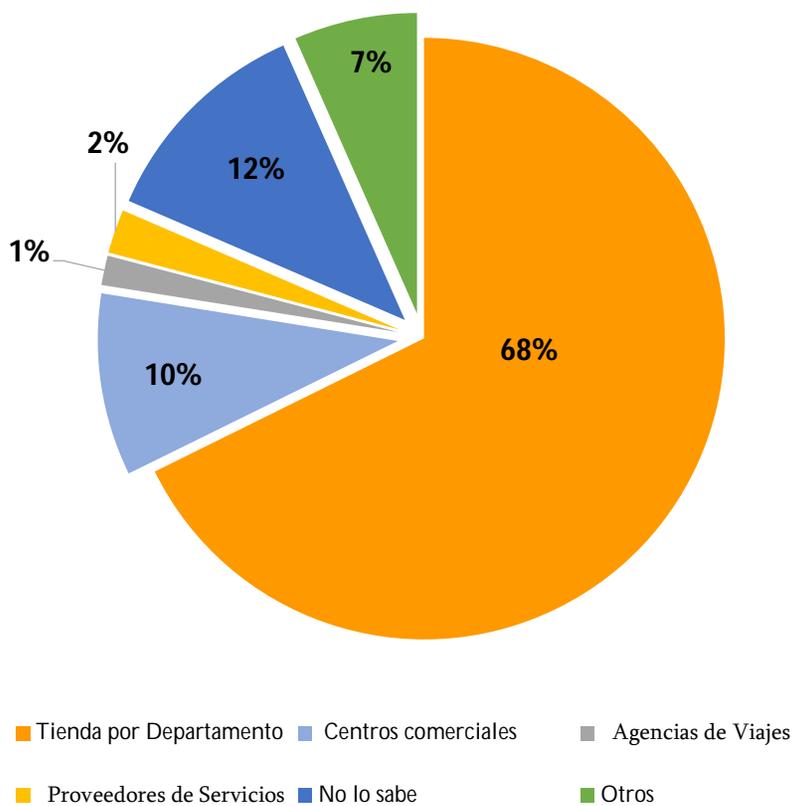
12- ¿Qué forma de pago utilizaría?



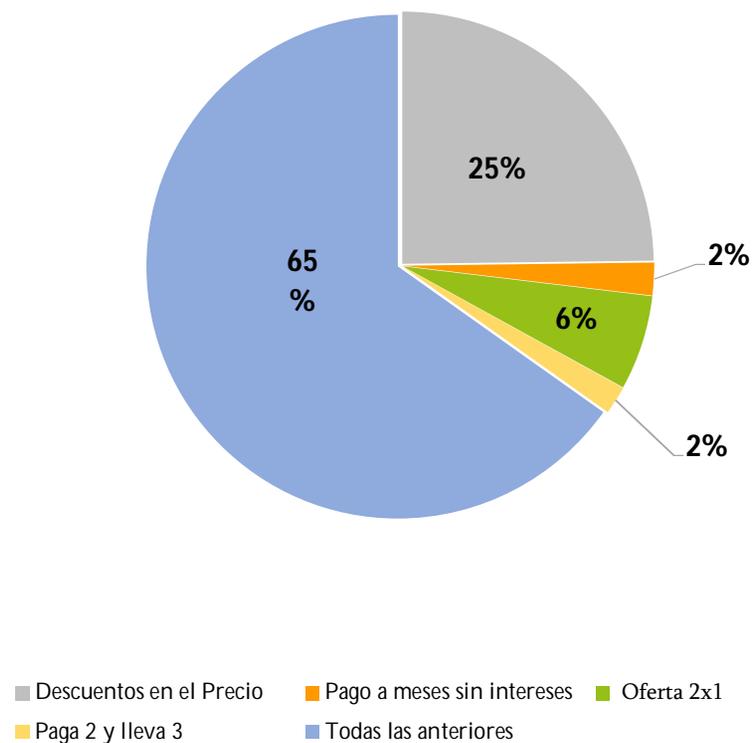
- Efectivo
- Tarjeta de débito
- No lo sabe
- Tarjeta de crédito
- Financiamiento o pagos fijos



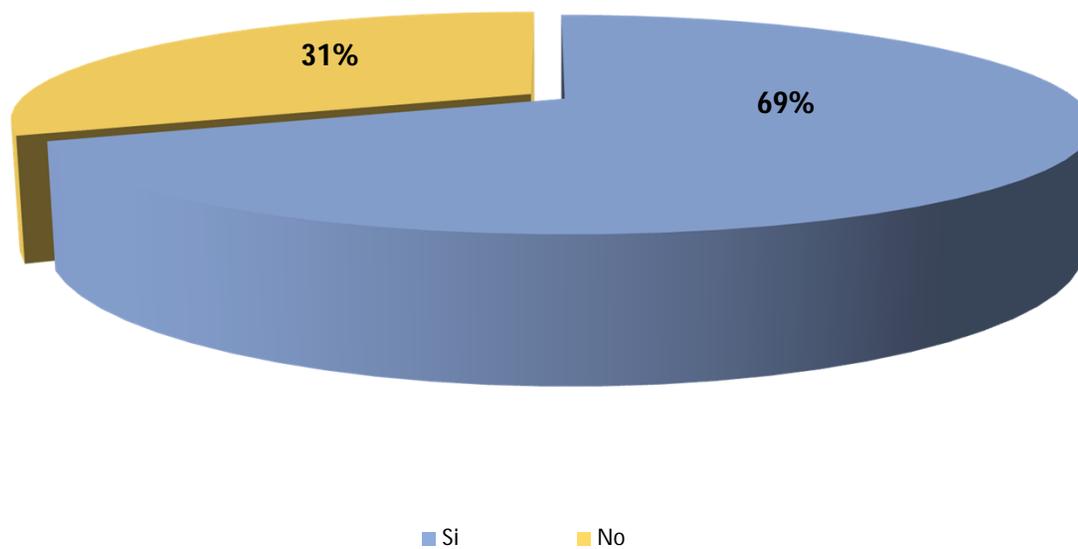
13- ¿En qué tipo de establecimiento realizaría sus compras de Black Friday?



14- ¿Qué tipo de oferta le interesaría?



15- ¿Considera usted que comprar las ofertas de Black Friday le ayuda a planificar y/o ahorrar en las compras que realizará por la época navideña?





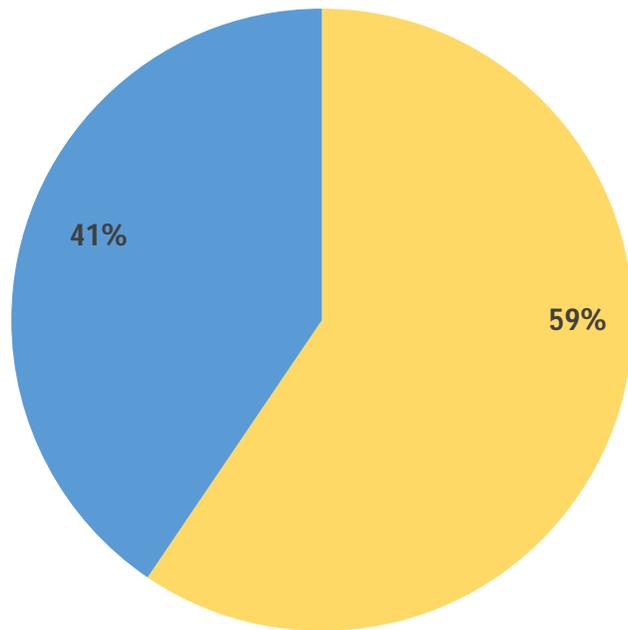
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DATOS GENERALES



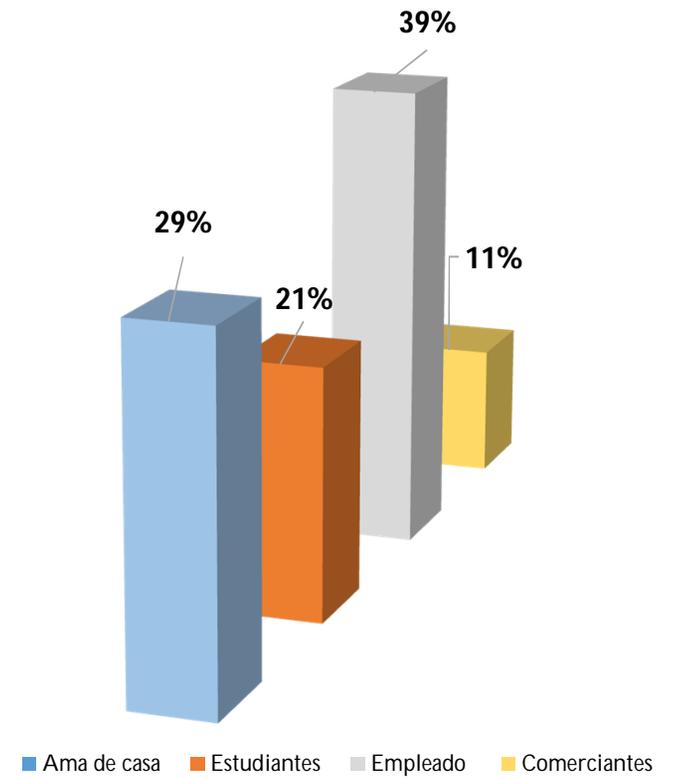
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

SEXO



■ Femenino ■ Masculino

OCUPACIÓN

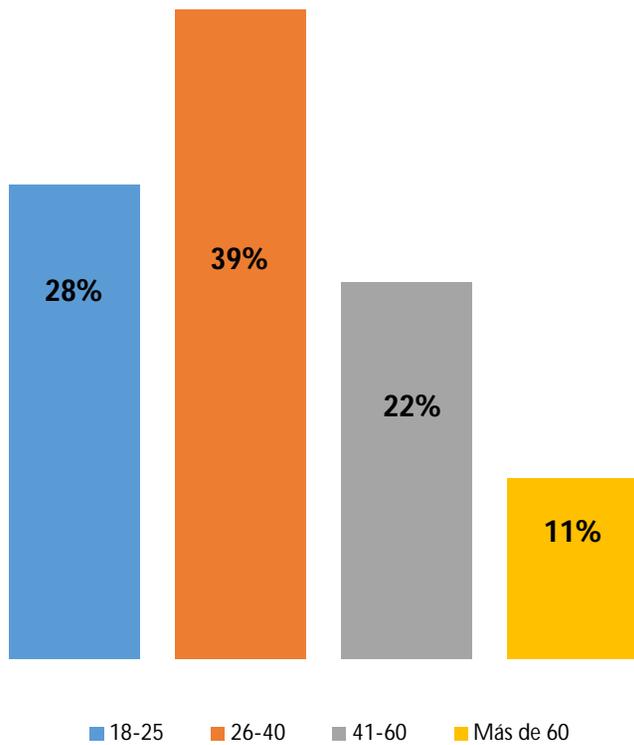


■ Ama de casa ■ Estudiantes ■ Empleado ■ Comerciantes



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

EDAD



NIVEL DE INGRESOS

