2021 | **CONO SUR Y COLOMBIA**

Tendencias del E-commerce

APRENDIZAJES DE
UN AÑO MÁS DIGITAL

mercado libre

ÍNDICE

1 Aceleración Digital

2 Cambios en los hábitos de compra online

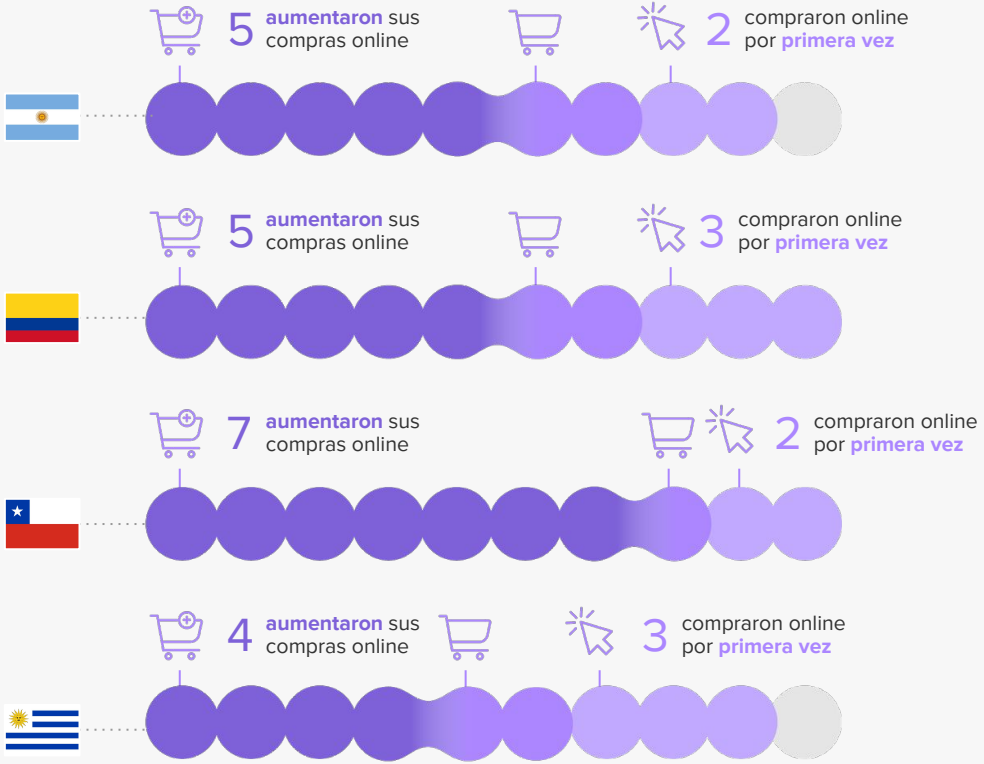
3 ¿Qué eligieron los consumidores?

2020: un año de mayor adopción digital

De cada **10** compradores digitales

- Compraron online por **primera vez**
- **Mantuvieron** sus compras online
- **Aumentaron** sus compras online

VS.2019



Fuente: GFK, Estudio confidencial Mercado Libre
Argentina, Colombia, Uruguay, Chile 2021

Los resultados de la transformación digital en la vida diaria y el comercio

MERCADO LIBRE LATAM 2020

12 MM
VENDEDORES ÚNICOS

133 MM
USUARIOS ACTIVOS

14 MM
PAGADORES ÚNICOS DE CARTERA DIGITAL*

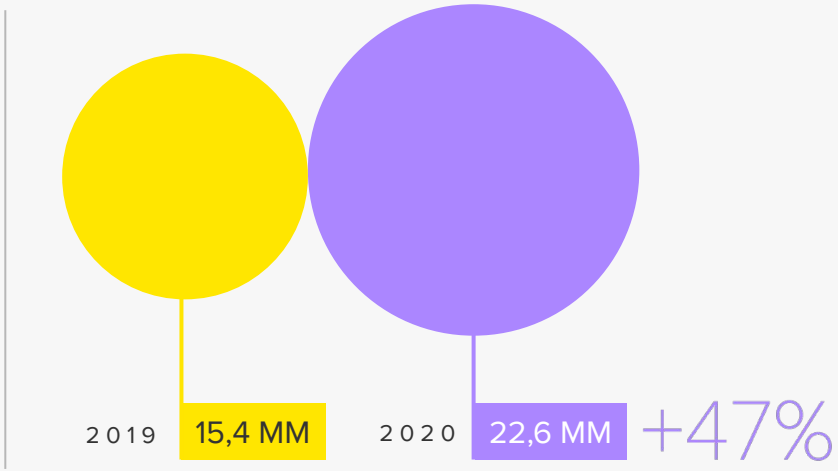
649 MM
ÍTEMS ENTREGADOS

1,5 BI
CLICKS EN ANUNCIOS PROMOCIONADOS

Fuente: Datos internos
Mercado Libre 2020 LATAM I * Q4-2020

Mercado Libre se fortalece en 2020

NUEVOS COMPRADORES
ADOPTAN EL CANAL ONLINE



QUIENES YA COMPRABAN
INTENSIFICAN SU COMPORTAMIENTO

Compradores regulares **acortan su ciclo de compras** vs. 2019

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - LatAm 2019-2020 | Cono Sur + Colombia | Variación en días del ciclo de compra vs 2019.

Mercado Libre es la **marca de e-commerce #1** en la mente de los consumidores

Fuente: Brand Tracking Kantar - Usuarios de Internet | Top of Mind #1 Argentina, Chile, Colombia y Uruguay Q4'2020.

TENDENCIAS DEL E-COMMERCE

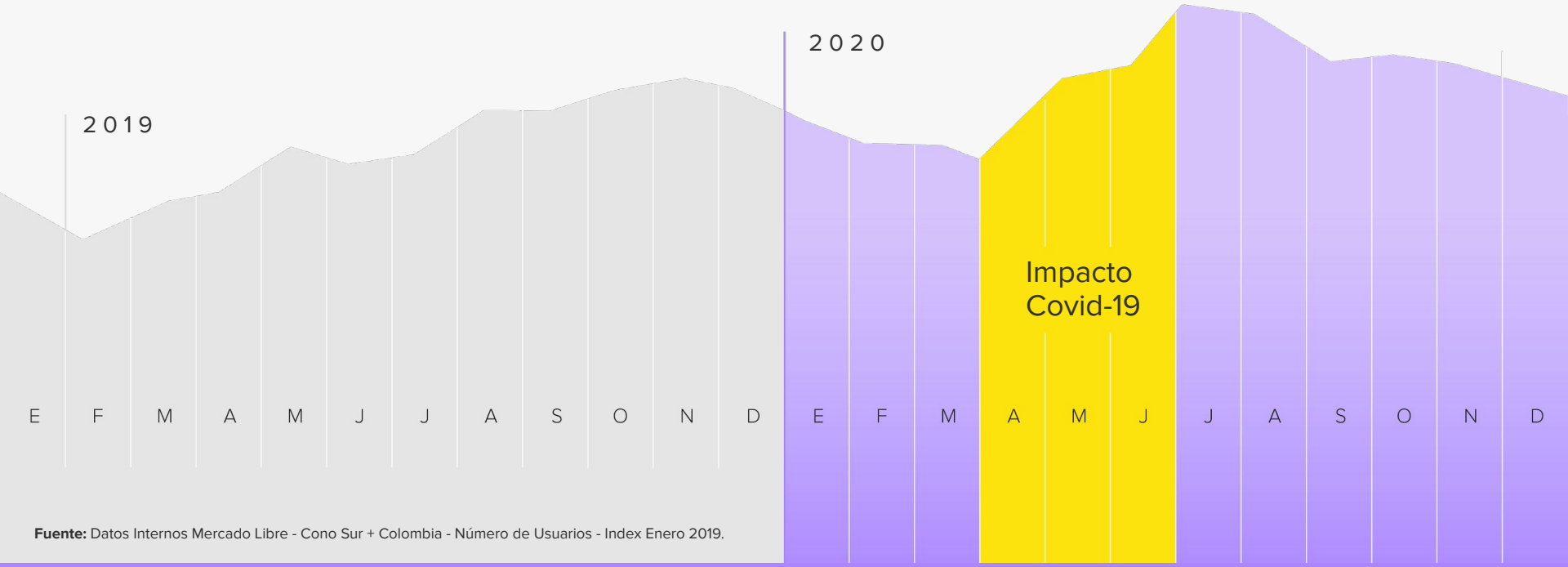
Aprendizajes de un año más digital

1. Aceleración Digital

mercado libre

Covid-19: efecto inmediato en la adopción online

EVOLUCIÓN DE USUARIOS
CONO SUR + COLOMBIA



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia - Número de Usuarios - Index Enero 2019.

El E-commerce es la plataforma más utilizada en la búsqueda de productos online

% DE PARTICIPACIÓN EN LA 1ª BÚSQUEDA EN 2020

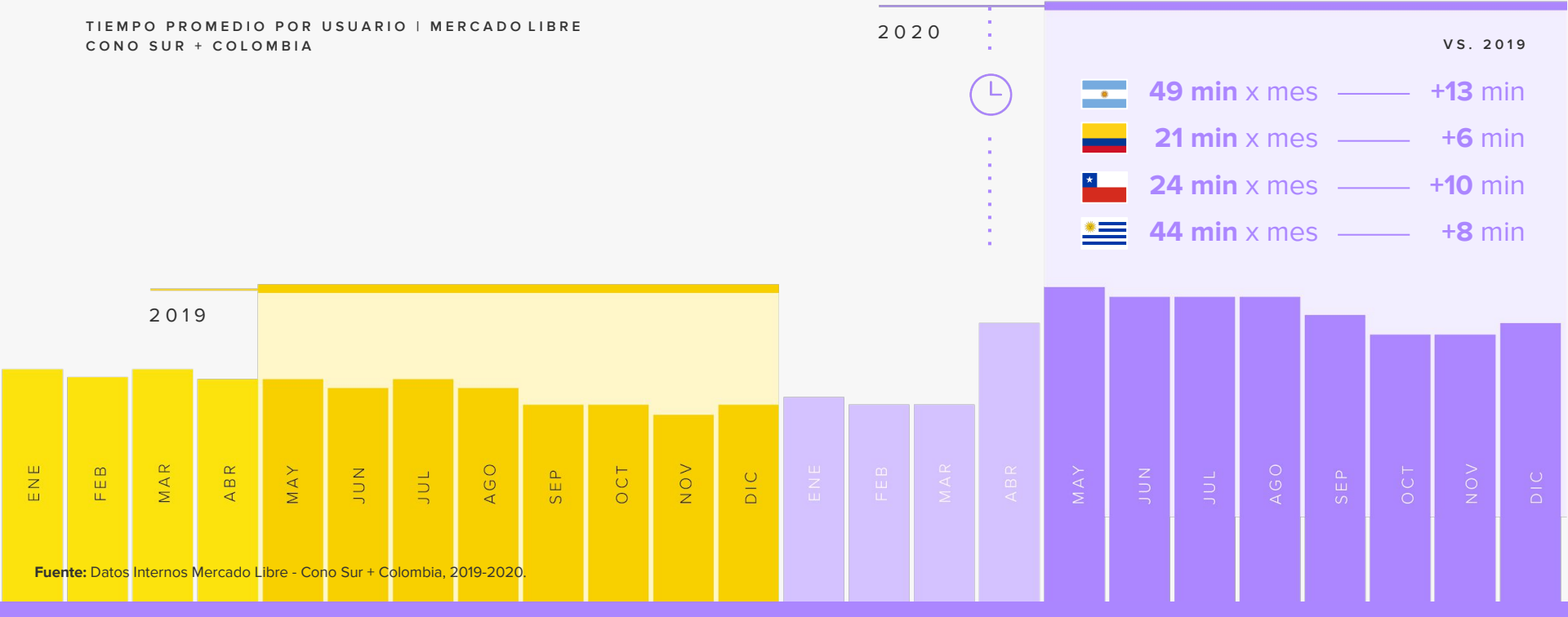
TIP PRO

Garantice la presencia de su marca en la etapa de Descubrimiento para aumentar las posibilidades de consideración

Fuente: GFK, Estudio confidencial para Mercado Libre, Cono Sur + Colombia, 2020.

Los usuarios dedican más tiempo a las búsquedas y compras online

TIEMPO PROMEDIO POR USUARIO | MERCADO LIBRE
CONO SUR + COLOMBIA



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia, 2019-2020.

Intensidad de búsquedas por minuto en Mercado Libre

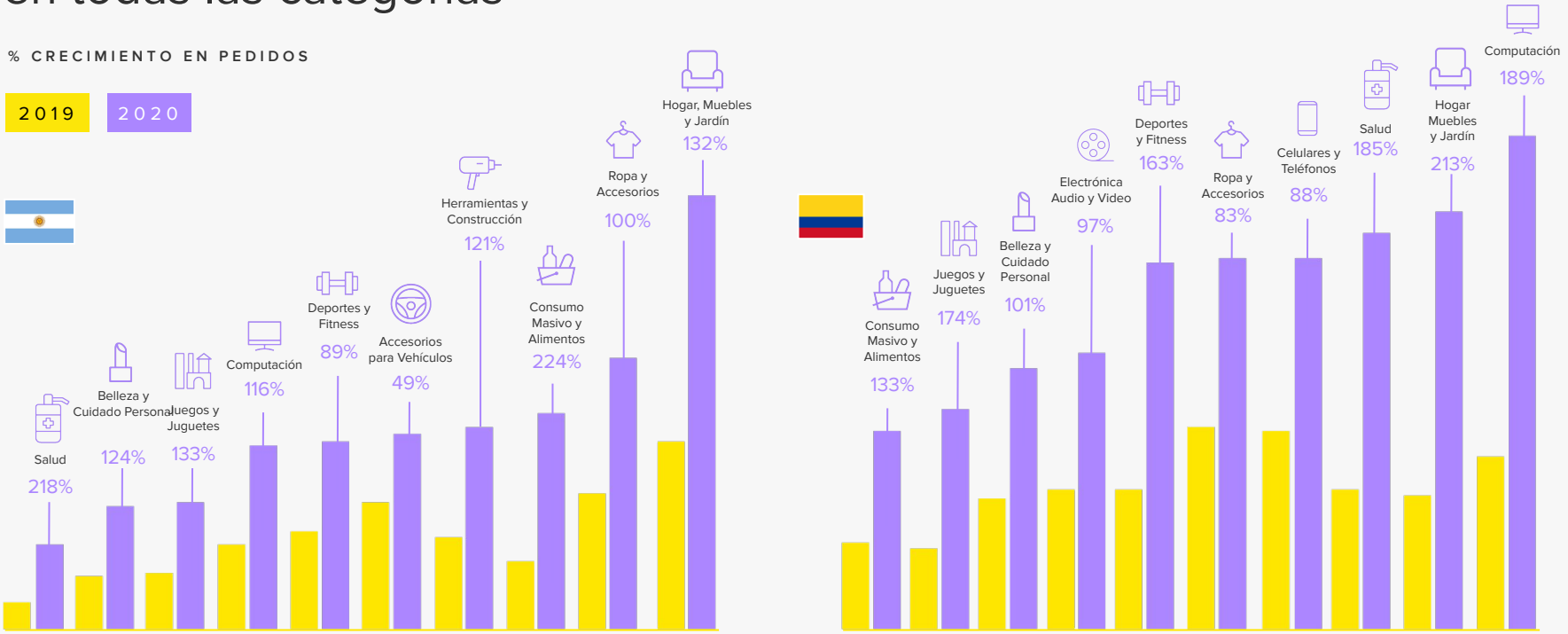
BÚSQUEDAS POR MINUTO

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia - Últimos 6 meses de 2020.

2. Cambios en los hábitos de compra online

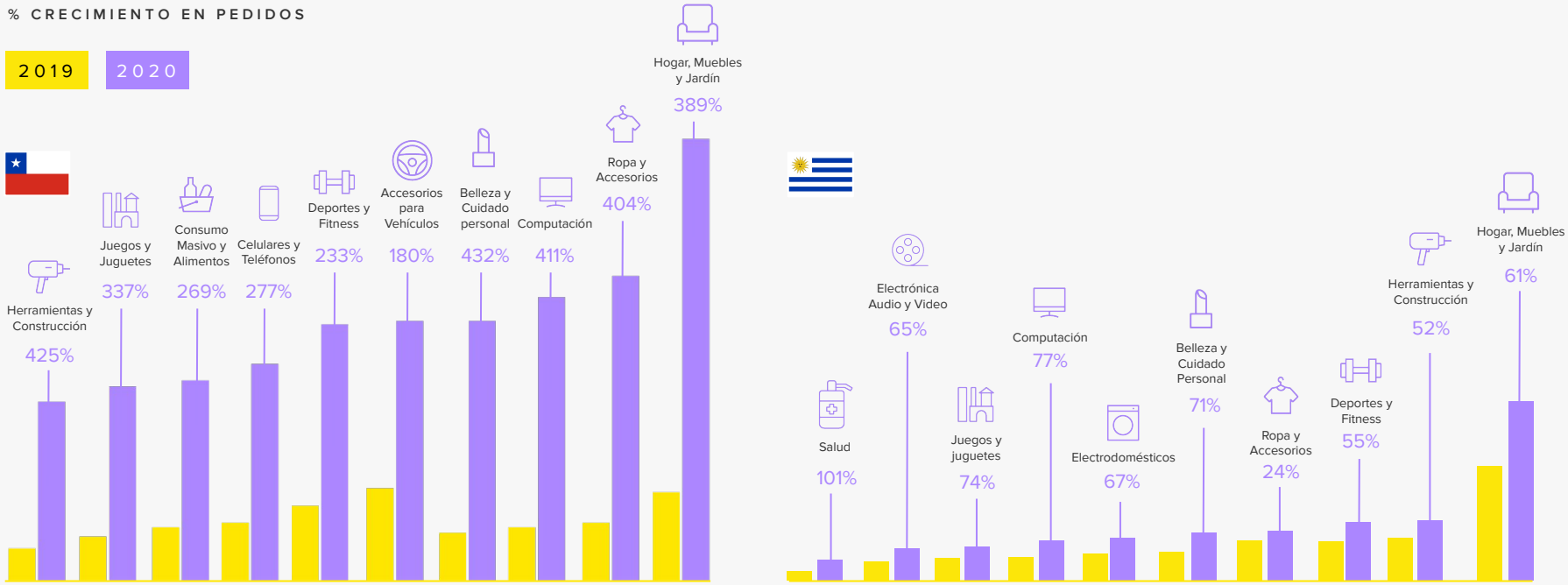
mercado libre

El canal e-commerce crece exponencialmente en todas las categorías



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Argentina y Colombia | TOP Categorías en contribución al crecimiento en pedidos 2020 vs. 2019.

El canal e-commerce crece exponencialmente en todas las categorías



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Chile y Uruguay | TOP Categorías en contribución al crecimiento en pedidos 2020 vs. 2019 | *Uruguay – únicamente pedidos billable.

Nuevos compradores: diferentes motivos para comprar online

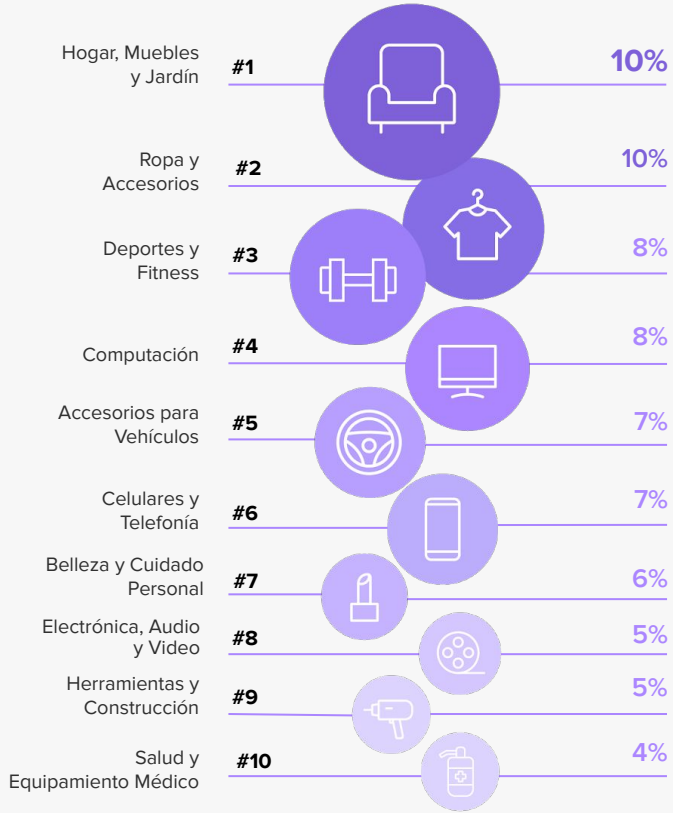
INGRESARON POR TODAS LAS CATEGORÍAS

Más nuevos compradores

+60% VS. 2019

Ranking de categorías
% Participación - Nuevos compradores

PRIMERA COMPRA



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia - 2020 | Ranking de Categorías: % de Participación en la Primera Compra de los Nuevos Compradores.

mercado libre

TOP #3 Categorías

RANKING NUEVOS COMPRADORES
1° COMPRA

La adopción del canal es una realidad para la gran mayoría

CATEGORÍAS QUE GANAN MAYOR RELEVANCIA DESPUÉS DE LA PRIMERA COMPRA

6/10

nuevos compradores en 2020 **volvieron a comprar**

TIP PRO

Oportunidad de conquistar nuevos consumidores para su marca

Categorías destacadas

% Participación - Recompra Nuevos compradores

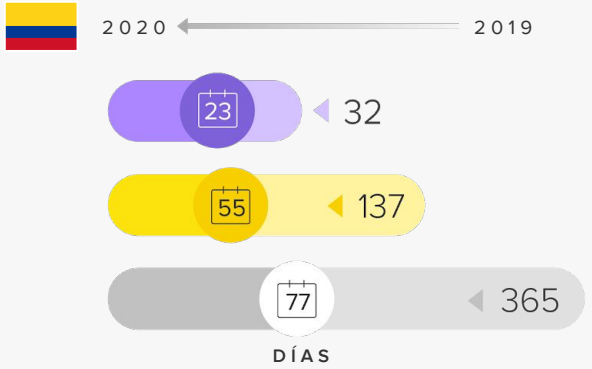
Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia - 2020 | Top 3 Categorías Nuevos compradores 2 o más compras.

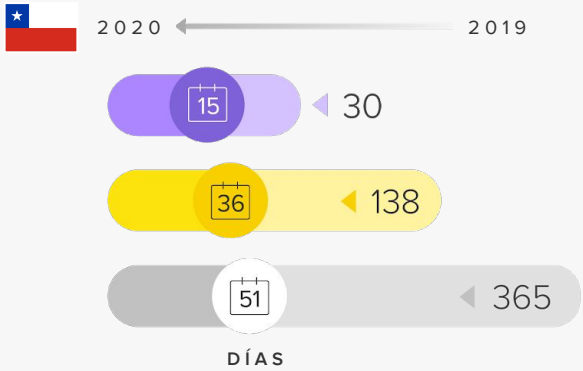
Todos los compradores intensifican su frecuencia de compra online

Leales | Frecuentes | Esporádicos

TIP PRO

Más instancias de comunicación con los consumidores aumentan las posibilidades de conversión





Fuente: Datos Internos - Mercado Libre - Cono Sur + Colombia - 2019 y 2020 Segmentación de compradores por frecuencia de compra.
Definición: Compradores Esporádicos - hacen compras puntuales / Compradores Frecuentes - hacen compras de manera regular / Compradores Leales - hacen más compras que el promedio.

2 Cambios en los hábitos de compra online

Mayor predisposición para probar nuevas categorías

PROMEDIO DE CATEGORÍAS COMPRADAS POR USUARIO

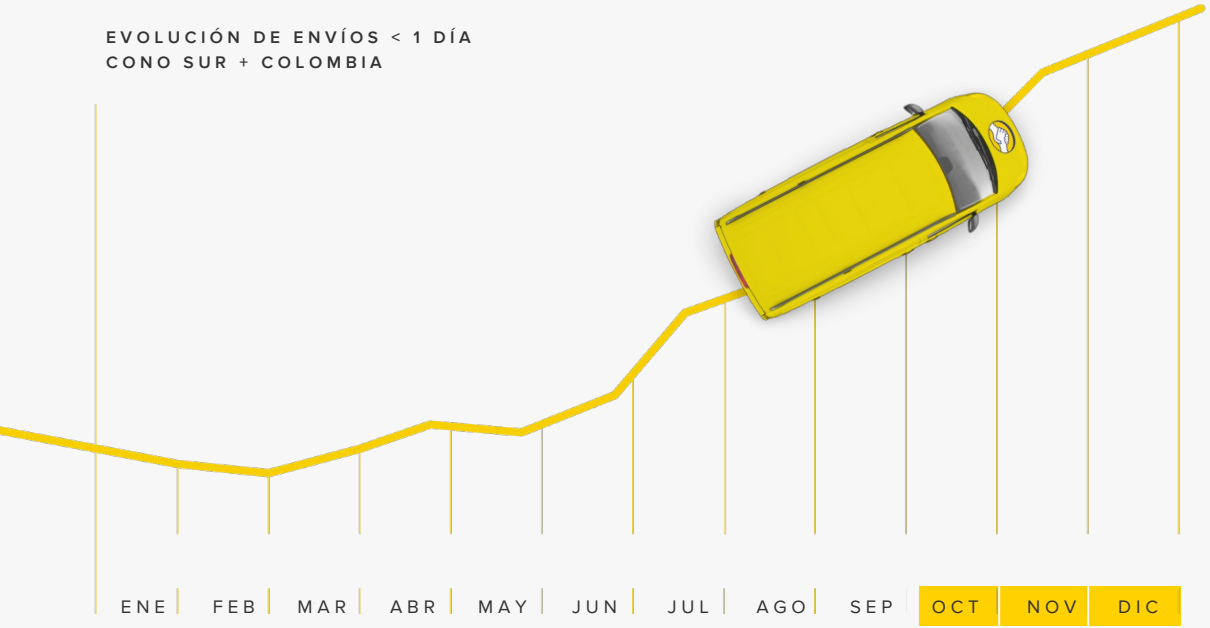
2019 2020

En todos los países, **sumaron nuevas categorías a su canasta** de compras online

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia, 2019-2020.
Promedio de categorías compradas.
*Los íconos utilizados en este gráfico son meramente ilustrativos

Las entregas más rápidas ya son una prioridad para los consumidores

EVOLUCIÓN DE ENVÍOS < 1 DÍA
CONO SUR + COLOMBIA



7/10
8/10
6/10
8/10 (flex)

FULL

Cantidad de envíos que se realizan **en 1 día** o menos

ÚLTIMO TRIMESTRE 2020

TIP PRO

La experiencia del consumidor es clave en un año de mayor adopción del canal e-commerce

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia, 2020. Entregas via Mercado Envios - Full - Envios en el mismo día o al día siguiente. * Uruguay - sólo considera envios Flex. *Full:* modelo en que Mercado Libre es responsable por todo el proceso logístico del vendedor, desde la gestión de stock de productos hasta la post venta.

2020 termina con otro récord en la Temporada de Compras

LAS VENTAS EN FECHAS ESPECIALES SE INTENSIFICARON EN UN AÑO DE FUERTE ACELARACIÓN DIGITAL

2019

Semana CYBER MONDAY & BLACK FRIDAY

Semana NAVIDAD

2020

Semana PROMEDIO

Semana CYBER MONDAY & BLACK FRIDAY

Semana NAVIDAD

+115% +86%

+337% +41%

vs. Temporada de Compras 2019

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia / Pedidos | Eventos: Argentina: Cyber Monday, Black Friday & Navidad 2020 | Colombia: Cyber Week, Black Week & Navidad 2020 | Chile: Cyber Monday & Navidad 2020 | Uruguay: Cyber Lunes & Navidad 2020 - únicamente pedidos billable.

3. ¿Qué eligieron los consumidores?

mercado libre

Tendencias de consumo en e-commerce en 2020

Trabajo y Estudio en Casa

Entretenimiento en Casa

Búsqueda de Confort

Hogar Dulce Hogar

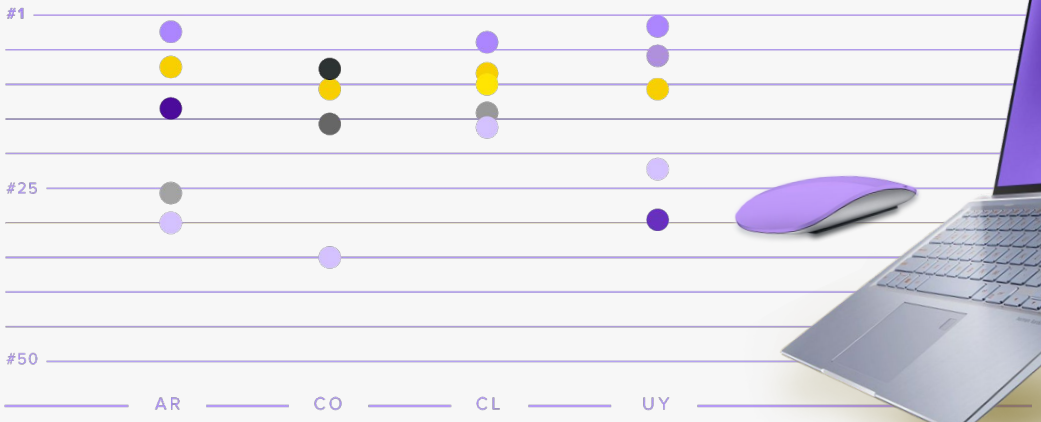
Bienestar

Compras de Supermercado

Fuente: Datos Internos Mercado Libre | Cono Sur & Colombia 2020 vs 2019 - Tendencias basadas en TOP categorías de mayor contribución al crecimiento en pedidos de compra.

Los consumidores buscaron adaptarse a nuevas formas de trabajar y estudiar en casa

TOP TÉRMINOS DE BÚSQUEDAS



notebook · tablet · auriculares inalámbricos · teclado mecánico · escritorio · escritorios

audífonos bluetooth · monitor · laptop · computador portátil · computadoras portátil

Notebook

en el top 10 de búsquedas

Notebook y accesorios
Crecimiento en pedidos (vs. 2019):

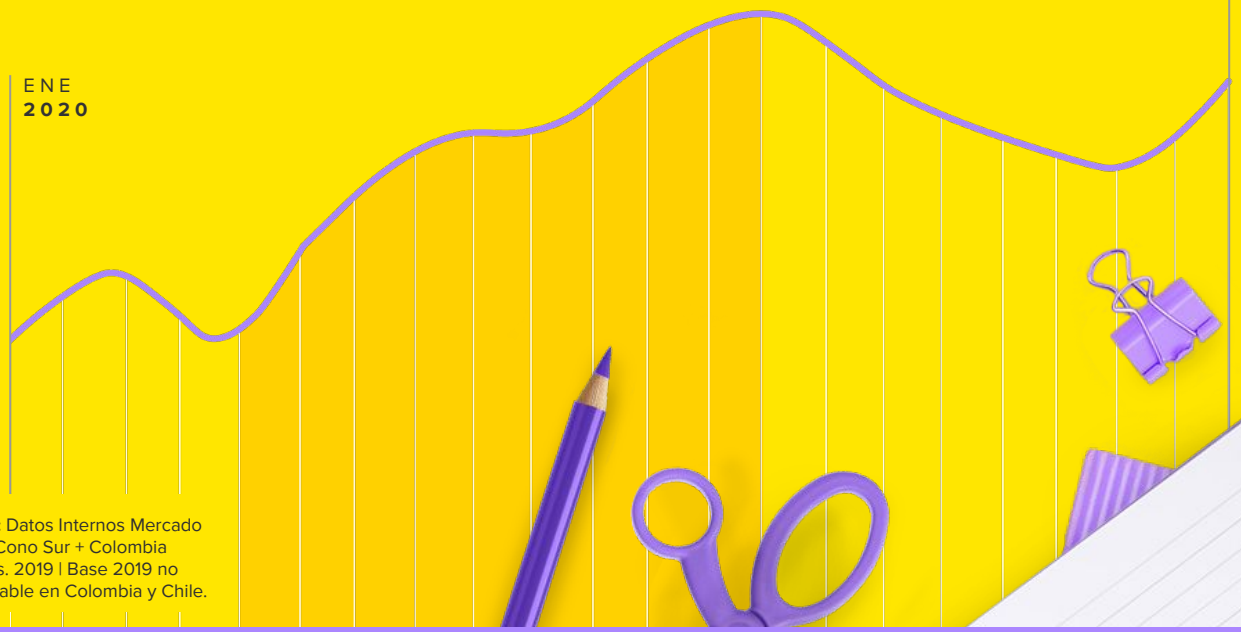
+90% +231%

+374% +58%

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia /TOP Términos de Búsquedas Total Site - 2020

Estudiar en casa también impulsa la compra de Librería y Útiles Escolares en e-commerce

EVOLUCIÓN DE PEDIDOS I CONO SUR + COLOMBIA



Librería Artículos Escolares

Destaca en crecimiento

+190%

+54%

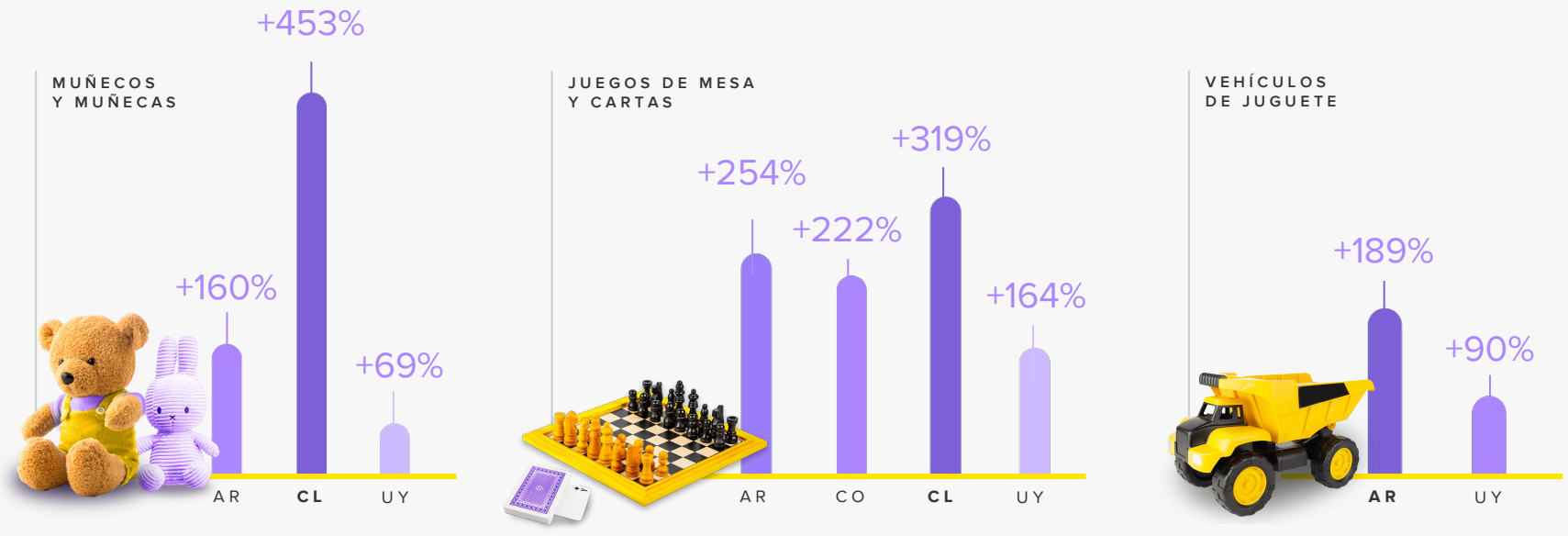
en pedidos de compra (vs. 2019)

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia 2020 vs. 2019 | Base 2019 no comparable en Colombia y Chile.

Entretenimiento para todos los gustos, edades y momentos

TOP 3 | CATEGORÍAS EN CRECIMIENTO DE PEDIDOS
JUEGOS Y JUGUETES (VS.2019)

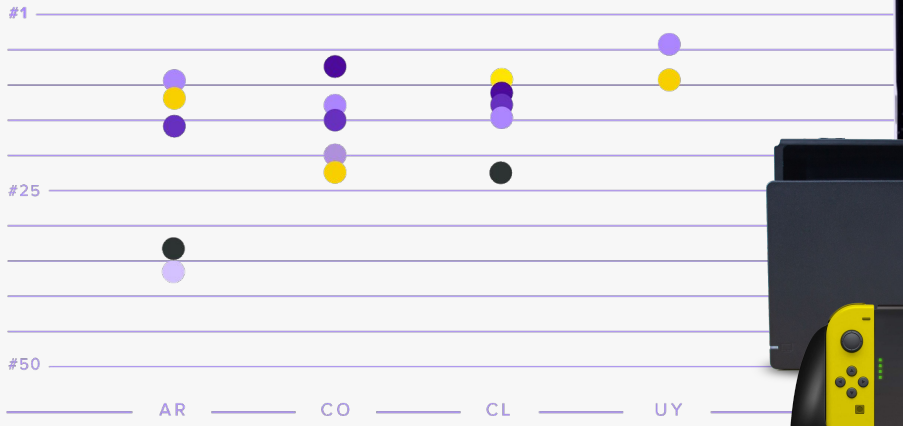
Juegos y Juguetes crecen en pedidos en un año de mayor permanencia en el hogar y con la familia



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia 2020 - Baseline 2019 No comparable en Muñecos en Colombia & Vehículos de Juguete en Colombia y Chile.

El fenómeno del **ocio online**: creciente interés de los usuarios por el Gaming

TOP TÉRMINOS DE BÚSQUEDAS



#1

- PC Gamer
- Nintendo Switch
- Audífonos Gamer
- PC Gamer

- **Pc Gamer** Games
- **Nintendo Switch** Games
- **Silla Gamer** Games
- **Audífonos Gamer** Games
- **PS4** Informática
- **Auriculares Gamer** Casa, Móveis e Deco
- **Mouse Gamer** Informática
- **Teclado Gamer** Games
- **Joystick PS4** Electrónicos, Audio/Video
- **Xbox 360** Games

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia /TOP Términos de Búsquedas Total Site - 2020

Con más tiempo en casa, existe un fuerte deseo de crear un ambiente más confortable

EVOLUCIÓN DE USUARIOS | CONO SUR & COLOMBIA

Hogar, Muebles y Jardín

es la categoría **#1 en usuarios**, y sigue atrayendo el interés de los consumidores

Fuente: Datos Internos Mercado Libre Cono Sur + Colombia

Las búsquedas indican intereses en decoración del hogar

TOP BÚSQUEDAS | HOGAR, MUEBLES Y JARDÍN

#1

Escritorio

#2	sillones	#2	silla escritorio
#3	silla escritorio	#3	silla oficina
#4	placard	#4	sofa cama
#5	respaldo sommier	#5	comedor
#6	sillon	#6	closet armario
#7	cortinas	#7	muebles usados
#8	cortinas blackout	#8	puff
#9	sillas	#9	tapetes desinfectante
#10	almohadas	#10	cortinas

#1

Luces Led

#2	escritorio	#2	ropero
#3	silla escritorio	#3	sillones
#4	cortinas roller	#4	roperos
#5	comedor	#5	escritorio
#6	closet	#6	muebles cocina
#7	mesa plegable	#7	juego de comedor
#8	cortinas	#8	mesa ratona
#9	cama 2 plazas	#9	silla escritorio
#10	fundas sillon	#10	rack tv

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia / TOP Términos de Búsquedas de la Categoría Hogar Muebles y Jardín asociadas a Casa y Decoración.

La tendencia de “Do it Yourself” se refleja en los términos más buscados de Herramientas

TOP BÚSQUEDAS | HERRAMIENTAS

#1

Hidrolavadora

#2	soldadora inverter
#3	amoladora
#4	piso flotante
#5	sierra circular
#6	ladrillos huecos
#7	ceramicas pisos
#8	taladro
#9	puerta exterior
#10	atornillador inalambrico

#1

Sierra Circular

#2	herramientas
#3	atornillador inalambrico
#4	taladro
#5	fresadora
#6	dremel
#7	dewalt
#8	sierra caladora
#9	nivel laser
#10	taladros inalambricos

#1

Piso Flotante

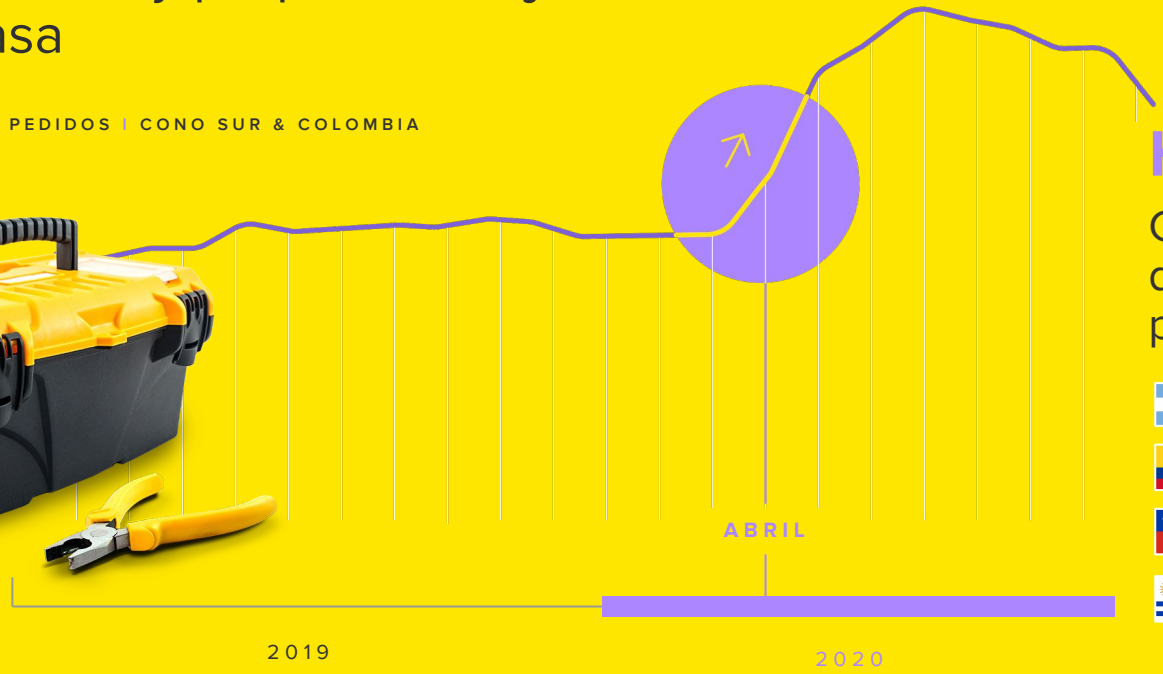
#2	cielorraso pvc
#3	membrana liquida
#4	puertas exterior
#5	hidrolavadoras nuevas
#6	taladro atornillador
#7	puerta exterior
#8	pintura interior
#9	soldadora inverter
#10	isopanel

#2	taladros inalambricos
#3	taladro
#4	taladro inalambrico
#5	pulidora
#6	guadañas
#7	herramientas
#8	taladro percutor
#9	compresor
#10	paneles solares

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia / TOP Términos de Búsquedas de la Categoría Herramientas y Construcción.

Herramientas destacándose por las reparaciones y pequeñas mejoras de la casa

EVOLUCIÓN DE PEDIDOS | CONO SUR & COLOMBIA



Herramientas

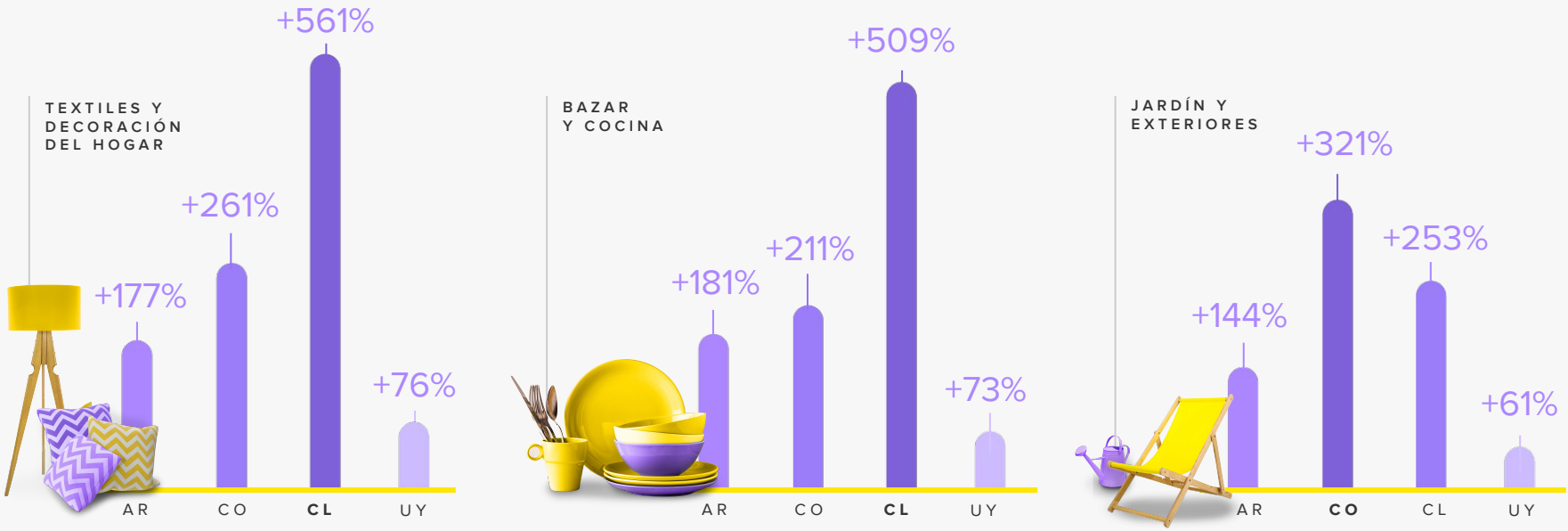
Crecimiento destacado en pedidos (vs. 2019)

- +140%
- +148%
- +418%
- +79%

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia - 2019 y 2020.

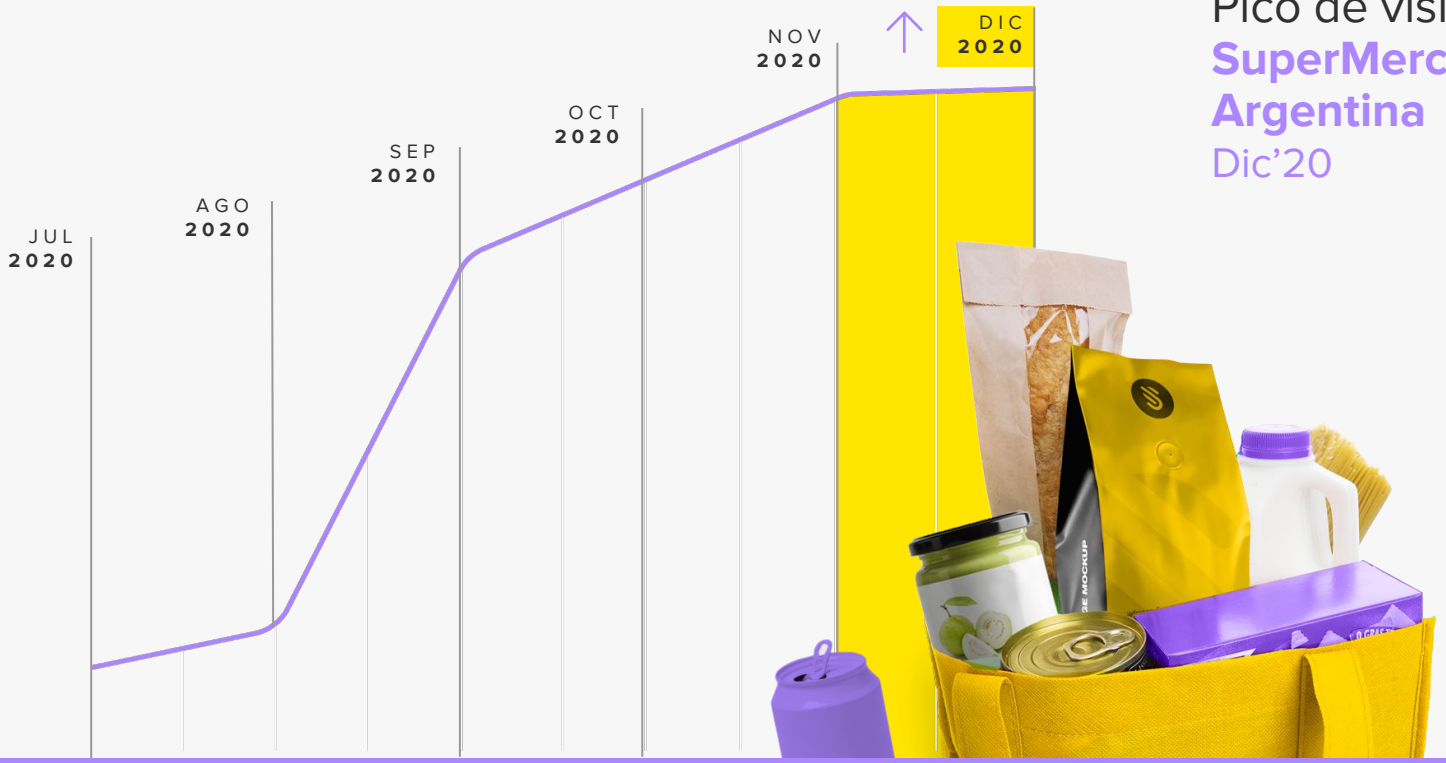
Revestir, equipar y decorar como parte de la nueva rutina

TOP 3 | CATEGORÍAS EN CRECIMENTO DE PEDIDOS
HOGAR, MUEBLES Y JARDÍN (VS.2019)



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia 2019-2020 - Bazar y Cocina / Textiles y Decoración del Hogar + Adornos y Decoración / Jardin y Exteriores

Búsqueda de mayor conveniencia en las compras de supermercado



Pico de visitas a **SuperMercado Libre Argentina** Dic'20

Fuente: Datos Internos Mercado Libre Argentina, 2020. Visitas a SuperMercado Libre.

Los consumidores eligieron un look más cómodo para estar en casa

Ropa interior y de dormir

	↑	Mayor fuente de **nuevos compradores** para Moda	**Mayor categoría de Moda**
Argentina	+239%	3º	2º
Colombia	+178%	3º	2º
Chile	+843%	2º	2º
Uruguay	+67%	4º	3º

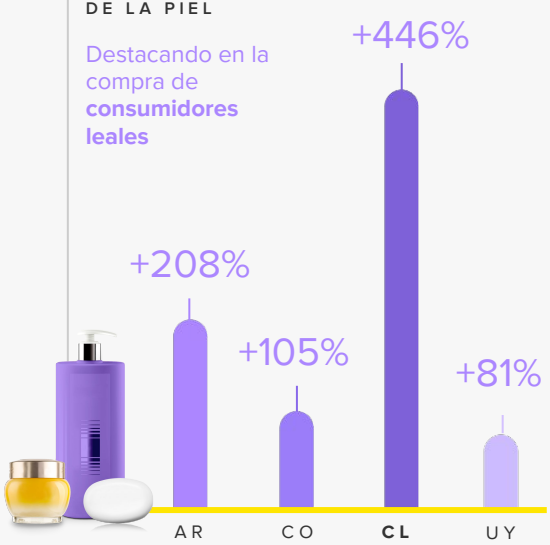
Fuente: Datos Internos de Mercado Libre Cono Sur y Colombia.

La búsqueda de cuidado y bienestar fue una prioridad

TOP 3 | CATEGORÍAS DE MAYOR CONTRIBUCIÓN A LA CATEGORÍA DE BELLEZA (VS.2019)

CUIDADO DE LA PIEL

Destacando en la compra de **consumidores leales**

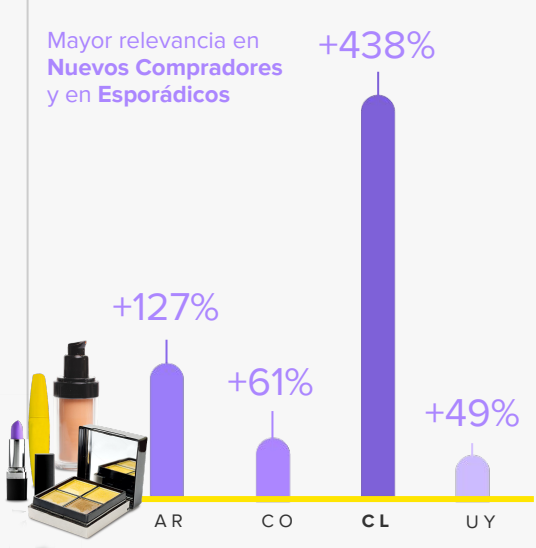


CUIDADO DEL CABELLO

Consumidores leales tienen protagonismo

MAQUILLAJE

Mayor relevancia en **Nuevos Compradores** y en **Esporádicos**



Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur + Colombia.

Deportes y Fitness acompañan la tendencia de Bienestar

“Bicicleta”

fue el **término más buscado** de Deportes y Fitness

#1 bicicleta

#1 bicicletas

#3 bicicletas usadas

#1 bicicleta

CATEGORÍA

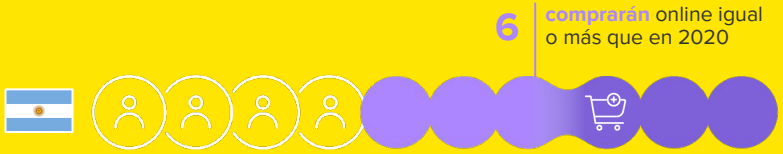
Deportes indoor/outdoor

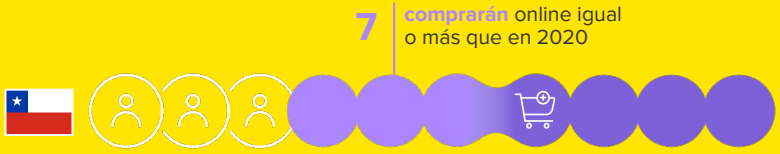
duplican su tamaño en **pedidos**

Fuente: Datos Internos Mercado Libre - Cono Sur & Colombia - 2019 y 2020.

¿Qué esperar en **2021**?

De cada **10 compradores digitales**





El **E-commerce** seguirá siendo un **destino clave de compras**

Fuente: GFK, Estudio confidencial para Mercado Libre, Cono Sur y Colombia, 2021.

Key Takeaways

CONO SUR Y COLOMBIA

mercado libre

Más compradores adoptaron el e-commerce

- Más nuevos compradores (+60% vs. 2019)
- 6/10 nuevos compradores volvieron a comprar
- 6/10 afirmaron que mantendrán o aumentarán las compras online en 2021

Grandes cambios de hábitos en las compras

- Más frecuencia de compra
- Más categorías adquiridas
- Entregas más rápidas

Todas las categorías crecieron de manera exponencial en el canal online

HOGAR DULCE HOGAR

ENTRETENIMIENTO

COMPRAS DE SUPERMERCADO

BÚSQUEDA DE CONFORT

TRABAJO Y ESTUDIO EN CASA

BIENESTAR

mercado libre

EL **E-COMMERCE #1** SE FORTALECE EN 2020

Créditos

AUTORES

Fernanda Nakazaki Gomes Corrêa
Advertising Insights Manager Brasil

María Emilia Balestrino
Advertising Insights Manager Argentina

Nicolás Alberto
Advertising Insights & Analytics
Sr. Manager

Declaración de privacidad de Mercado Libre:

En la realización de sus actividades, Mercado Libre trata los datos personales de los usuarios de acuerdo a la Declaración de Privacidad y con las opciones propias del usuario. Todos los datos aquí representados son agregados y no identifican a los titulares de datos personales.

VOCEROS

Juan Lavista
Advertising Marketing
& Insights Director

Fernando Rubio
Advertising VP

Hernán Pérez Stoisa
Country Head Argentina

Alan Yigal Meyer Frankfurt
Country Head Chile

Jaime Andres Ramirez Castro
Country Head Colombia

Rafael Hermida
Country Head Uruguay

Para más información sobre **Mercado Ads**, contactar a:

Pablo Beltrán
Advertising Sales Director - Hispanos

Juan Andrés Martínez Saiz
Advertising Sr. Manager Colombia

Florencia Bameule
Advertising Sr. Manager Cono Sur

Catalina Gerstle
Advertising Manager Chile y Uruguay

mercado libre

Codo a Codo en las difíciles hasta que llegue lo mejor