



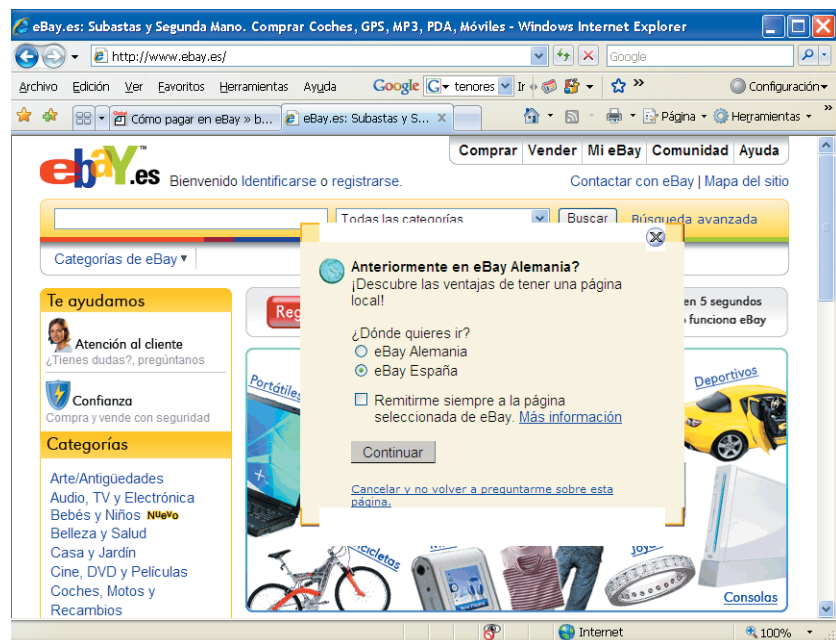
José Manuel Huidobro
Ingeniero de Telecomunicación

El modelo de negocio de las subastas electrónicas (e-Auctions)

Las *Internet auctions*, *e-auctions* o *subastas electrónicas* son, conceptualmente, algo tan sencillo como trasladar a Internet el mecanismo de compraventa de bienes y servicios mediante el sistema de subasta tradicional.

La historia del fenómeno de las subastas por Internet, que tanto interés despierta actualmente, se suele ligar a la evolución de la empresa eBay, la primera que comenzó a realizar subastas entre particulares (C2C/*Consumer to Consumer*) de todo tipo de objetos (algunos bastante curiosos) y que, enseguida, alcanzó notoriedad pública. La idea es brillante a la vez que simple, pues consiste en proporcionar a los particulares y las empresas una plataforma sobre la que poder subastar cualquier tipo de objeto, cobrando por ello una cantidad: parte por hacer que el producto aparezca en su página Web, y una comisión sobre el importe final de la venta.

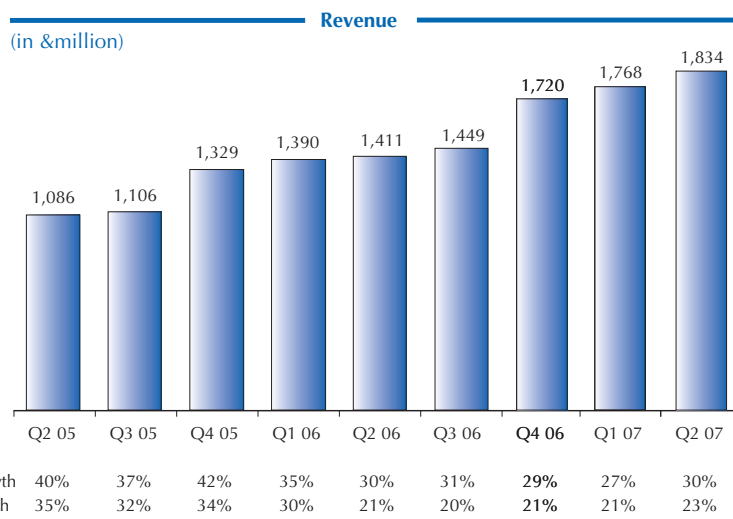
Este modelo, tan simple, pone de manifiesto las enormes ventajas de Internet sobre los canales tradicionales para realizar transacciones comerciales, fundamentalmente, la escala. Mediante Internet es posible organizar una subasta sin que nadie se tenga que des-



plazar de su casa o lugar de trabajo, pudiendo automatizar nuestra opción y pedir al ordenador que puje en nuestro nombre hasta un límite pre-establecido. Además, el "salón de subastas" permanece abierto las 24 horas del día, siete días a la semana (24/7), y podemos

acceder a él para, tranquilamente, ver que es lo que hay expuesto, de manera totalmente anónima y sin ningún compromiso de participar.

Este modelo de subastas online, es, por ejemplo, utilizado por la Agencia Tributaria (AEAT) española



Evolución de los ingresos de eBay en los últimos dos años

para la enajenación de ciertos bienes (inmuebles, locales, vehículos, solares, etc.) incautados.
<https://aeat.es/subastas>

Características del modelo de negocio

El modelo de negocio de las subastas electrónicas tiene las siguientes características:

- **No presenta limitaciones temporales.** Se puede pujar a cualquier hora y en cualquier día de la semana (modelo 24/7). Los artículos se muestran un determinado número de días (normalmente entre 1 y 10, a determinar por el vendedor), disponiendo los compradores de tiempo suficiente para buscar, decidir y pujar. Esto hace que se incremente el número de pujas.
- **No presenta limitaciones geográficas.** Para vender o pujar únicamente es necesario disponer de una conexión a Internet, no importando la ubicación geográfica.
- **Gran cantidad de pujadores.** Debido a la amplia gama de

productos y servicios disponibles, los precios relativamente bajos, así como la facilidad de acceso, hay gran cantidad de gente interesada en realizar su puja.

.....

"Un aumento en el número de pujas, da lugar a un incremento en el número de vendedores, que a su vez produce un incremento del número de posibles compradores"

.....

- **Círculo virtuoso.** Un aumento en el número de pujas, da lugar a un incremento en el número de vendedores, que a su vez produce un incremento del número de posibles compradores, generándose un círculo virtuoso, que conforme más vueltas complete hace que más valor aporte el modelo a todas las partes involucradas. Asimismo,

mo, los vendedores se benefician de otros aspectos como son la reducción de excedentes en los almacenes, la mejor utilización de la capacidad productiva, y los menores costes en las operaciones de venta.

- **Generación de adicción.** Al igual que el juego, las pujas online pueden llegar a resultar adictivas y muchos pujan, principalmente, por la emoción de poder resultar ganadores; de hecho este es el nombre que eBay da a las pujas exitosas. Esto da lugar a una gran masa de clientes leales a eBay.
- **Captura del beneficio del consumidor.** Con las subastas, el vendedor busca maximizar el precio del producto, ya que es muy probable que haya consumidores que estén dispuestos a pagar más que otros para obtenerlo, de esta manera, con cada puja el precio se incrementa.

Compañías que han adoptado este modelo

uBid <http://www.ubid.com/>. Es uno de los principales sitios de subastas online de Estados Unidos. Cuenta con unos 2 millones de usuarios únicos cada mes. Sus ingresos provienen de cobrar un porcentaje del precio de venta de cada artículo que puede llegar hasta el 12,5% del mismo, siendo gratuito (a diferencia de eBay) para los vendedores listar sus artículos en su sitio Web. Aunque, en un primer momento, las tarifas de uBid puedan parecer mucho más elevadas que las tarifas finales de eBay, uBid se encarga de todos los pagos, eliminando la necesidad de un sistema de pagos adicional como pueda ser PayPal y sus correspondientes costes asociados.

MercadoLibre.com. <http://www.mercadolibre.com/>. Es el sitio de subastas número uno en el mercado latinoamericano. Además, es el socio para dicho mercado de eBay. Actualmente, tiene presencia en: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Perú, Uruguay, Venezuela y la República Dominicana.

TradeMe. <http://www.trademe.co.nz/>. Es el principal sitio de subastas electrónicas de Nueva Zelanda. Como muestra de lo anterior, sirva el hecho de que tiene casi 1.600.000 miembros activos; siendo la población de Nueva Zelanda de unas 4.100.000 personas.

Oztion. <http://www.oztion.com.au/>. Es la compañía australiana que compite con eBay por el mercado de aquel país. A pesar de

el comercio a través de Internet un excelente complemento a sus canales tradicionales.

eBay: El paradigma por excelencia de las e-auctions. <http://www.ebay.com/>. eBay es el líder mundial de las subastas electrónicas. Perteneció a eBay Inc. que también es dueña de PayPal y Skype. La compañía se creó en San José (California/EEUU) en el año 1995. Como curiosidad cabe señalar que el primer artículo que se vendió en eBay fue un puntero láser estropeado.

Su sistema de tarifas es bastante complejo, facturando por listar los productos, cuando se produce su venta, así como por otra gran cantidad de conceptos, dependiendo todos estos costes de diversos factores. A modo de ejemplo, en EEUU, eBay cobra entre \$0.20 y

En el año 2004, eBay creó su categoría industrial, entrando en el negocio de los suministros industriales. En junio de 2006, eBay añadió eBay Community Wiki and eBay Blogs a los contenidos de su comunidad, que incluye foros de discusión, grupos, Chats, centro de consulta, además de reseñas y guías.

■ eBay ante el fraude

Al participante en una subasta electrónica siempre le preocupa la posibilidad de que pueda ser víctima de un fraude. Aunque la posibilidad es escasa (eBay afirma que menos del 0.01% de las transacciones resultan ser un fraude), es cierto que la posibilidad existe.

Para evitar el fraude, eBay recurre principalmente a un mecanismo de realimentación, consistente en que tras cada transacción, tanto el comprador como el vendedor tienen la oportunidad de valorar a la otra parte, además de poder escribir un breve comentario (por ejemplo, producto nunca recibido o defectuoso). Sin embargo, este modelo presenta debilidades, entre las que destaca que las transacciones pequeñas y las grandes tienen el mismo peso en este sistema de realimentación. Existe por tanto la posibilidad de que alguien realice gran cantidad de pequeñas compras con la finalidad de alterar la valoración de un vendedor.

Entre los fraudes que pueden ser cometidos por los vendedores están:

- Recibir el pago sin enviar la correspondiente mercancía.
- Enviar artículos distintos a los descritos.
- Vender artículos fraudulentos.

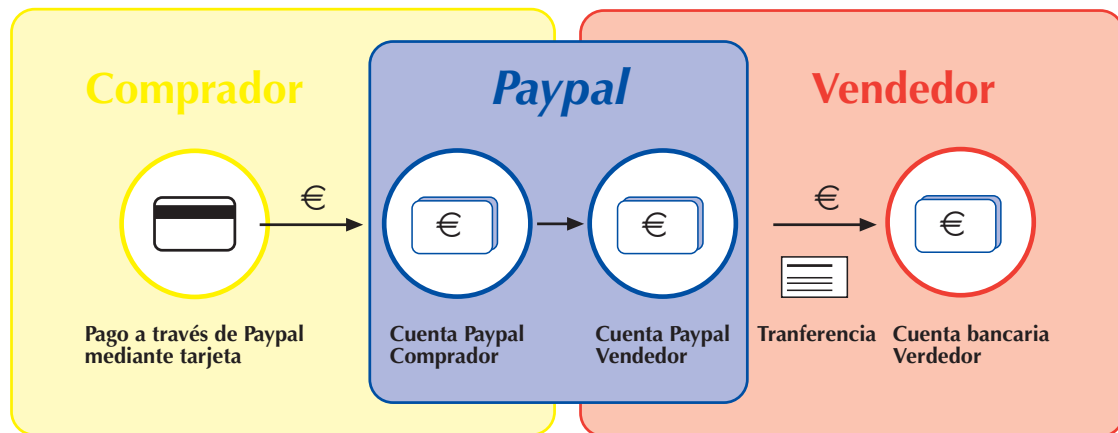
Para evitar el fraude, eBay recurre principalmente a un mecanismo de realimentación, consistente en que tras cada transacción, tanto el comprador como el vendedor tienen la oportunidad de valorar a la otra parte"

tener poco tiempo de vida (fue fundada en 2005), en enero de 2007 contaba ya con 110.000 miembros.

Heffel Gallery Limited. <http://www.heffel.com/new/Index.aspx>. Se trata de la principal galería de arte y casa de subastas canadiense. Fundada en 1978, en 1999 inauguró su sitio de subastas electrónicas. Actualmente, sus ventas electrónicas (4,71 millones de dólares canadienses) representan un volumen bastante significativo del total de ventas (\$27 M), constituyendo

\$80 por mostrar los productos, y entre un 2% y un 8% del precio final de venta. Además, eBay utiliza PayPal como sistema de pago, teniendo éste sus propias tarifas.

La estrategia actual de la compañía pasa por incrementar los ingresos, aumentando sus ventas fuera de los Estados Unidos. Así, eBay se ha expandido a casi dos docenas de países, incluidos China y La India, fracasando únicamente su intento de triunfar en Taiwán y Japón, donde Yahoo! cuenta con una posición ventajosa.



Funcionamiento del sistema Paypal.

- Incrementar el valor de la puja, pujando ellos mismo.

Otras prácticas prohibidas por eBay, llevadas a cabo por algunos vendedores son:

- Obtener beneficios de inflar los costes de transporte, a los cuales gran parte de los compradores no presta atención. Además, dado que las tarifas de eBay se basan en el precio de venta final sin incluir costes de transporte, evitan el pago a eBay de parte de lo que correspondería.
- Cobrar al usuario por usar PayPal.

Por su parte, los compradores pueden cometer los siguientes fraudes:

- Realizar denuncias falsas contra PayPal y la compañía de transporte.
- Reclamar mercancías recibidas.
- Utilizar tarjetas de crédito fraudulentas.

Paypal

¿Cuál es la mejor forma de pagar en eBay? ¿Transferencia ban-

caria? ¿Tarjeta de crédito o débito? ¿PayPal? ¿Western Union? ¿MoneyGram? ¿Enviar dinero en efectivo? ¿Hay garantía por fraudes?, etc.

eBay tiene una sección específica para ayudar a los usuarios a elegir la mejor (y las peores formas de pagar). Por supuesto que la forma

.....

eBay se ha expandido a casi dos docenas de países, incluidos China y La India, fracasando únicamente su intento de triunfar en Taiwán y Japón"

.....

de pago final dependerá de lo que pacten las partes en la transacción. Pero para eBay la forma de pago preferida, es sin duda PayPal, pues otros sistemas de pago instantáneo, como Western Union y MoneyGram, facilitan el fraude en Internet ya que es imposible trazar las transacciones para retrotraer las

operaciones fraudulentas e identificar a los "cibercauteristas" que trabajan en la red.

PayPal es el principal método de pago usado en Internet. Fue adquirido por eBay en octubre de 2002, cuando ya era el método de pago usado por más del 50% de los usuarios de eBay y el servicio competía con el sistema propio de eBay, BillPoint. Opera en más de 100 mercados, gestionando alrededor de 133 millones de cuentas. Permite:

- Pagar las compras realizadas en eBay o en otros sitios Web.
- Recibir el pago de las ventas en eBay o de tu tienda en Internet.
- Enviar y recibir dinero entre familiares y amigos.

PayPal es gratis para los compradores, no siendo así para los vendedores. Entre las ventajas que aporta a los compradores, destaca el no tener que proporcionar el número de tarjeta al vendedor, mientras que estos se benefician de que los fondos del comprador están garantizados. Entre sus competidores se pueden citar: Moneybookers y Google CheckOut. ◆