



Um estudo



# Black Friday 2025

# Principais insights Black Friday 2025

Para o case Black Friday foram investigadas as percepções dos consumidores em relação à confiabilidade e comunicação das ofertas, além de levantar a experiência de compra no passado, a recomendação e a intenção de compra em 2025.



**Marlene Treuk**  
Gerente de pesquisa  
do Instituto Qualibest

A Black Friday é um evento comercial consolidado no mercado brasileiro, com potencial de participação em 2025, de 91% dos internautas brasileiros. Os itens de qualidade e a boa comunicação, além da possibilidade de compra de produtos de valor mais alto em promoção, são fatores fundamentais para esse engajamento. No entanto, considerando a taxa dos que estão certos dessa participação, o mais provável é que essa adesão fique em patamar próximo a 30%. E a percepção de falta de clareza e confiabilidade das ofertas, juntamente com lojas lotadas e ofertas que se esgotam muito rapidamente, estão no rol das principais barreiras para um maior alcance do evento.

O que mais atrai são os produtos de alto valor. Mas é curioso notar que para 2025 o consumidor demonstra grande interesse por produtos do dia a dia, como higiene e beleza, alimentos básicos e vestuário. E validam essa economia almejada, na realização de pesquisa de preços, principalmente prévia e também na avaliação do frete na composição do valor final. A comunicação das ofertas é outro aspecto muito relevante num evento como a Black Friday, sendo as redes sociais a principal fonte de informação. Importante notar que os links recebidos por e-mail, SMS ou redes sociais não são desprezados, sinalizando ser mais um importante canal de informação das ofertas.

Por fim, os consumidores mostram-se abertos a adquirir marcas que não estejam em seus repertórios, caso tenham promoções imperdíveis. Mas considerando as críticas à confiabilidade do evento, maioria avaliaria a reputação da empresa, antes de efetuar a compra.



# Especificações da Pesquisa



## O Quê?

Metodologia **quantitativa online**.  
Questionário de autopreenchimento, estruturado via WEB.



## Onde?

**Abrangência Nacional**, nas cinco regiões do país, incluindo capitais, cidades da região metropolitana e interior.



## Quando?

Pesquisa realizada entre os dias **18 de agosto e 03 de setembro** de 2025.



## Quem?

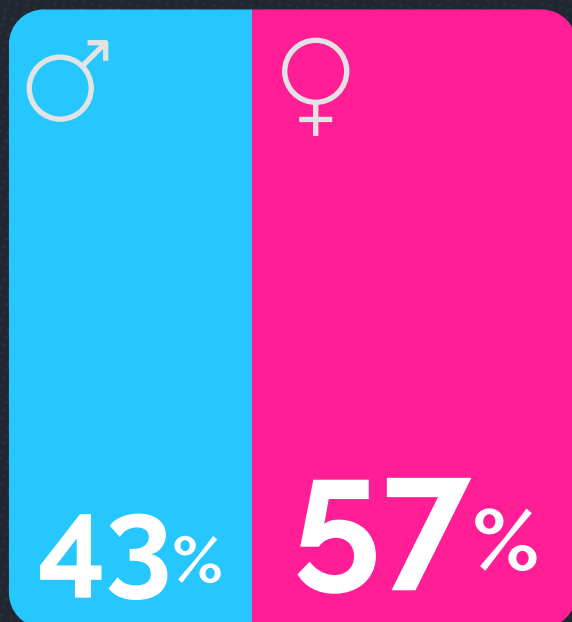
Foram realizadas **949 entrevistas\***, com **internautas brasileiros** (homens e mulheres, com idade a partir de 16 anos, de todas as classes sociais).

\* Margem de erro máxima para o **total da amostra é 3,25 p.p.**, para mais ou para menos, considerando um nível de confiança de 95%.

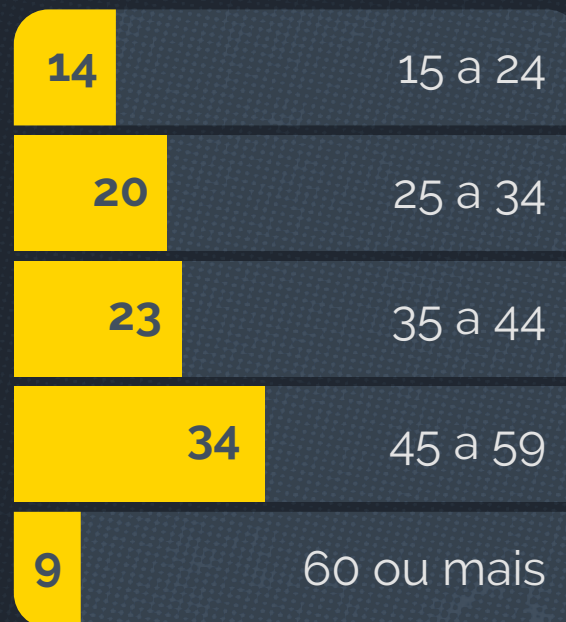
# Perfil da Amostra

O perfil da população brasileira digital foi controlado por meio de cotas de sexo, idade, classe social e região do país.

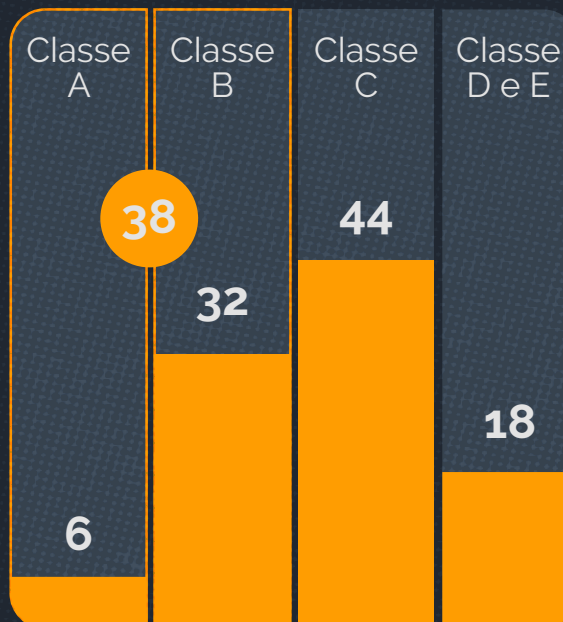
## Gênero



## Idade



## Classe social\*



## Região



\*Critério Brasil 2024

Base: 949

3) Sexo: | 4) Idade | 6) Classe | 8) Região | 9) Tipo de cidade



# Percepções e imagem da Black Friday

# Percepções e imagem da Black Friday

%

Comprar produtos de valores altos ou aqueles que não são tão altos, mas que valem a pena quando estão em promoção, são as maiores vantagens da Black Friday, na percepção dos entrevistados.

Base:949

12) Na sua opinião, quais são os principais benefícios/vantagens da Black Friday? Selecione no máximo 3 opções!

## Vantagens da Black Friday



I.M.: 2,1

Classes AB percebem maior vantagem na compra de produtos com valores mais altos.

# Percepções e imagem da Black Friday

📊 A **qualidade das ofertas** e a **comunicação** são os aspectos melhor avaliados na Black Friday. Por outro lado, são mais críticos quanto à confiabilidade e clareza das informações sobre as ofertas. Ou seja, a comunicação tem impacto, mas ainda 'peca' em confiabilidade (provavelmente por faltar clareza).

## Avaliação de aspectos da Black Friday

**Top2Box**  
(Bom + Ótimo)



● Péssimo(a) ● Ruim ● Regular ● Bom(a) ● Ótimo(a) ● Não sei avaliar

Base: 949

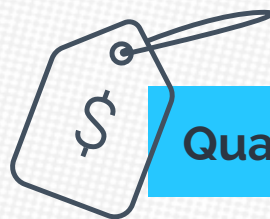
13) Independentemente de realizar compras ou não, como você avalia a Black Friday em relação aos seguintes aspectos?

# Percepções e imagem da Black Friday

O QualiBest perguntou aos internautas, a percepção sobre as ofertas e promoções na Black Friday, de 20 categorias.

**Base: 949**

15) Na sua opinião, quais itens/produtos abaixo costumam ter as MELHORES ofertas/promoções na Black Friday? Por favor, selecione no máximo 5 itens/produtos. 16) Na sua opinião, quais são os itens/produtos abaixo costumam ter as ofertas/promoções MENOS vantajosas na Black Friday? Por favor, selecione no máximo 5 itens/produtos.



## Quais produtos têm as MELHORES ofertas?

**Eletrodomésticos** e **celulares/tablets**, lideram o ranking de produtos vistos como mais vantajosos. No geral, são categorias mais citadas por aqueles que já tiveram experiência de compra na Black Friday! >**Segmentos com maior maturidade nesse tipo de evento.**



## Quais produtos têm as ofertas MENOS vantajosas?

Não há consenso, mas **alimentos básicos** e **joias/relógios**, tendem a encabeçar a lista de produtos com ofertas menos vantajosas na Black Friday.

# Percepções e imagem da Black Friday

%	OFERTAS BLACK FRIDAY	MELHORES OFERTAS	MENOS VANTAJOSAS	SALDO (mais – menos vantajosa)
	Eletrodomésticos	<b>67</b> <small>+ Comprou BF (70%)</small>	13	<b>+54 p.p</b>
	<b>Celulares/tablets</b>	<b>54</b> <small>+ Comprou BF (57%)</small>	15	<b>+39 p.p</b>
	Utensílios domésticos	<b>40</b> <small>+ mulheres (46%) + Comprou BF (42%)</small>	13	+27 p.p
	<b>Vestuário/Calçados/Acessórios</b>	<b>36</b> <small>+ Comprou BF (38%)</small>	14	+22 p.p
	Computadores/notebooks	<b>33</b> <small>+ Comprou BF (36%)</small>	19	+14 p.p
	<b>Móveis e decoração</b>	<b>32</b> <small>+ Comprou BF (34%)</small>	18	+14 p.p
	Artigos de cama, mesa e banho	26	15	+11 p.p
	<b>Alimentos básicos</b>	19 <small>+ mulheres (22%) + Classes DE (28%)</small>	<b>23</b>	-4 p.p
	Higiene pessoal e Beleza	18 <small>+ mulheres (22%)</small>	17	+1 p.p
	<b>Passagens aéreas/pacotes turísticos</b>	11	22	<b>-11 p.p</b>
	Produtos Infantis	11	14	-3 p.p
	<b>Artigos esportivos</b>	9	15	-6 p.p
	Alimentos especiais ou importados	9	21	<b>-12 p.p</b>
	<b>Produtos automotivos</b>	8	21	<b>-13 p.p</b>
	Bebidas alcoólicas	7	19 <small>+ Classes CDE</small>	<b>-12 p.p</b>
	<b>Livros, artigos de papelaria</b>	7	21	<b>-14 p.p</b>
	Jóias, relógios	7	<b>25</b> <small>+45 +anos +Comprou BF (27%)</small>	<b>-18 p.p</b>
	<b>Jogos online/videogames</b>	6	18	<b>-12 p.p</b>
	Bebidas NÃO alcoólicas	5	19	<b>-14 p.p</b>
	<b>Produtos para animais de estimação</b>	4	17 <small>+ Comprou BF (19%)</small>	<b>-13 p.p</b>

**Eletrodomésticos e Celulares/tablets são os campeões na percepção de ofertas vantajosas.**

Na lista de produtos com saldo negativo em promoções vantajosas, entram tanto produtos do dia a dia, como bebidas não alcoólicas e produtos para pets, como itens de maior valor agregado, tais como jóias e alimentos importados. **> Oportunidade de mercado para marcas que atuam nessas categorias.**

Base: 949

15) Na sua opinião, quais itens/produtos abaixo costumam ter as MELHORES ofertas/promoções na Black Friday? Por favor, selecione no máximo 5 itens/produtos.

16) Na sua opinião, quais são os itens/produtos abaixo costumam ter as ofertas/promoções MENOS vantajosas na Black Friday? Por favor, selecione no máximo 5 itens/produtos.

# Percepções e imagem da Black Friday



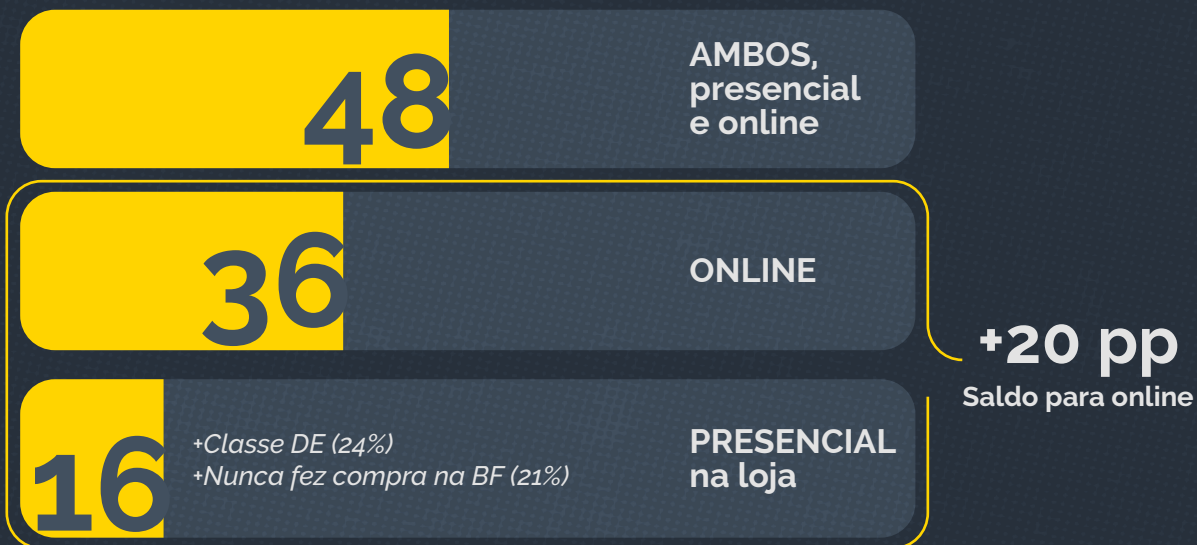
Praticamente metade da amostra entende que tanto o canal online como o presencial, têm ofertas vantajosas, na mesma medida.

Mas entre aqueles que escolheram um dos canais, o ONLINE leva vantagem sobre o presencial.

Base: 949

18) Na sua opinião, qual é o canal de vendas que tem as ofertas mais vantajosas/imperdíveis na Black Friday?

## Canal de venda com ofertas mais vantajosas



# Percepções e imagem da Black Friday



A quase totalidade da população internauta **presta atenção** nas ofertas e promoções da Black Friday.

Maioria se diz muito atenta, com destaque para mulheres e para aqueles que já tiveram experiência na Black Friday.

Base: 949

17) De um modo geral, o quanto você presta atenção nas ofertas/promoções da Black Friday?

## Nível de atenção às ofertas da Black Friday

95%  
Prestam  
atenção

56

+Mulheres (61%)  
+Comprou na BF (63%)  
+Pretende comprar BF 2025 (74%)

Presto **muita atenção** nas ofertas/promoções da Black Friday

39

+Homens (43%)  
+Nunca fez compra na BF (50%)

Presto **um pouco** de atenção nas ofertas/promoções da Black Friday

5

**Não** presto atenção nas ofertas/promoções da Black Friday

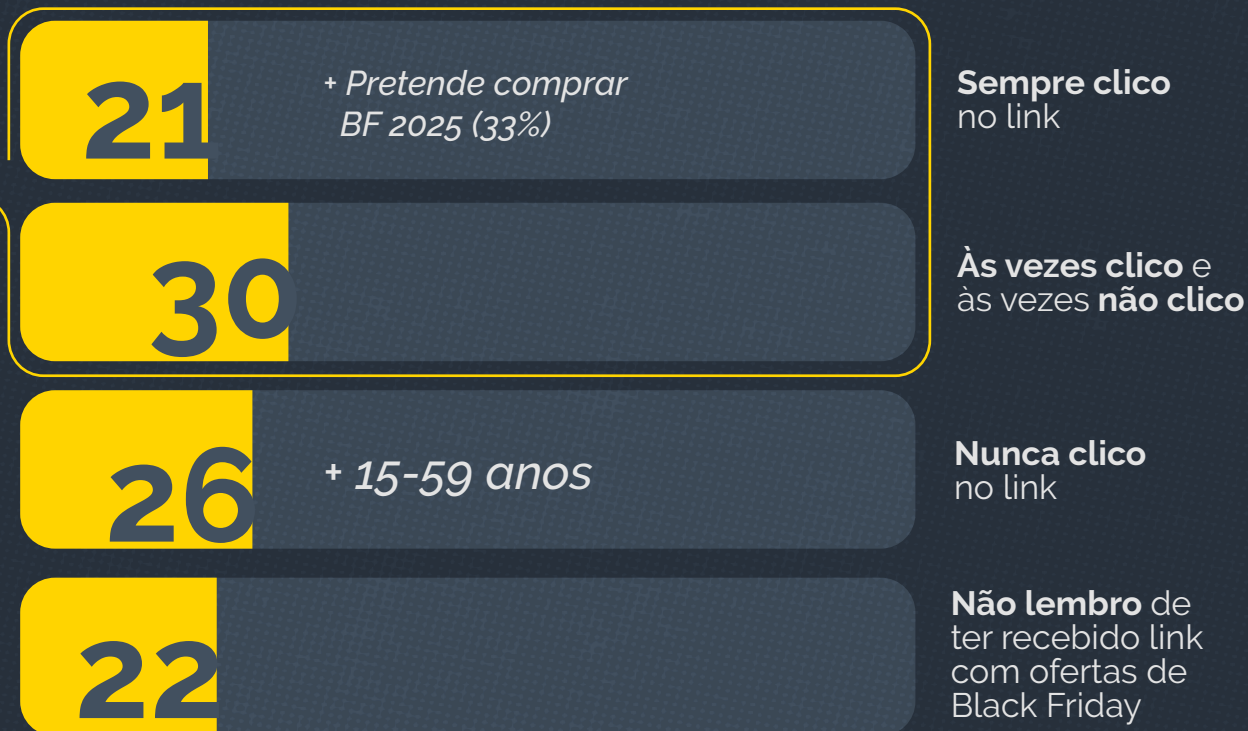
# Percepções e imagem da Black Friday



Maioria declara clicar sempre ou às vezes, em links que recebem com ofertas da Black Friday.

51%  
Clicam em links

## Atitudes quando recebe link com ofertas da Black Friday (SMS, e-mail ou redes sociais)



Base: 949

19) Quando você recebe um link com ofertas/promoções da Black Friday por SMS, e-mail ou nas redes sociais, o que você costuma fazer?



# Hábitos de compra na Black Friday

# Hábitos de compra na Black Friday

78% já fizeram compras na Black Friday e para 2025 o potencial de compra chega a 91%.

Contudo, a taxa dos que declaram maior certeza de compra em 2025 se assemelha à registrada no ano passado, cerca de 1/3 da amostra.

## Já comprou na Black Friday?

36

Comprou no ano passado

42

Comprou em outros anos

22

Nunca comprou

78%

já compraram na Black Friday

+ Classes AB  
+ Pretende comprar BF 2025 (84%)

## Pretende comprar na Black Friday em 2025?

33

Pretendo comprar

58

Não sei se vou comprar (vai depender muito das ofertas)

9

Não pretendo comprar

91%

é o potencial de compra para a Black Friday em 2025

Base total: 949

20) Você já realizou compras na Black Friday alguma vez? | 26) E você comprou algum item/produto na Black Friday do ano passado? |

28) Agora vamos falar sobre a Black Friday desse ano. Qual a sua intenção de comprar itens/produtos na Black Friday desse ano?

# Hábitos de compra na Black Friday

85% recomendariam a Black Friday a um amigo ou conhecido, o que indica uma **alta aprovação** desse evento comercial!

E a aprovação é elevada em todos os segmentos, mas em especial entre os que pretendem participar da BF em 2025.

## O quanto você recomendaria a Black Friday

**78%**  
Já fizeram compras na Black Friday

Recomendaria com certeza

**37**

+ 15-24 anos (50%)  
+ Pretende comprar BF 2025 (52%)

Recomendaria

**48**

**85%**  
Recomendam a Black Friday

Talvez sim, talvez não

**14**

Não recomendaria

**1**

Não recomendaria de jeito nenhum

**0,3**

Base - já fez compras na Black Friday: 732

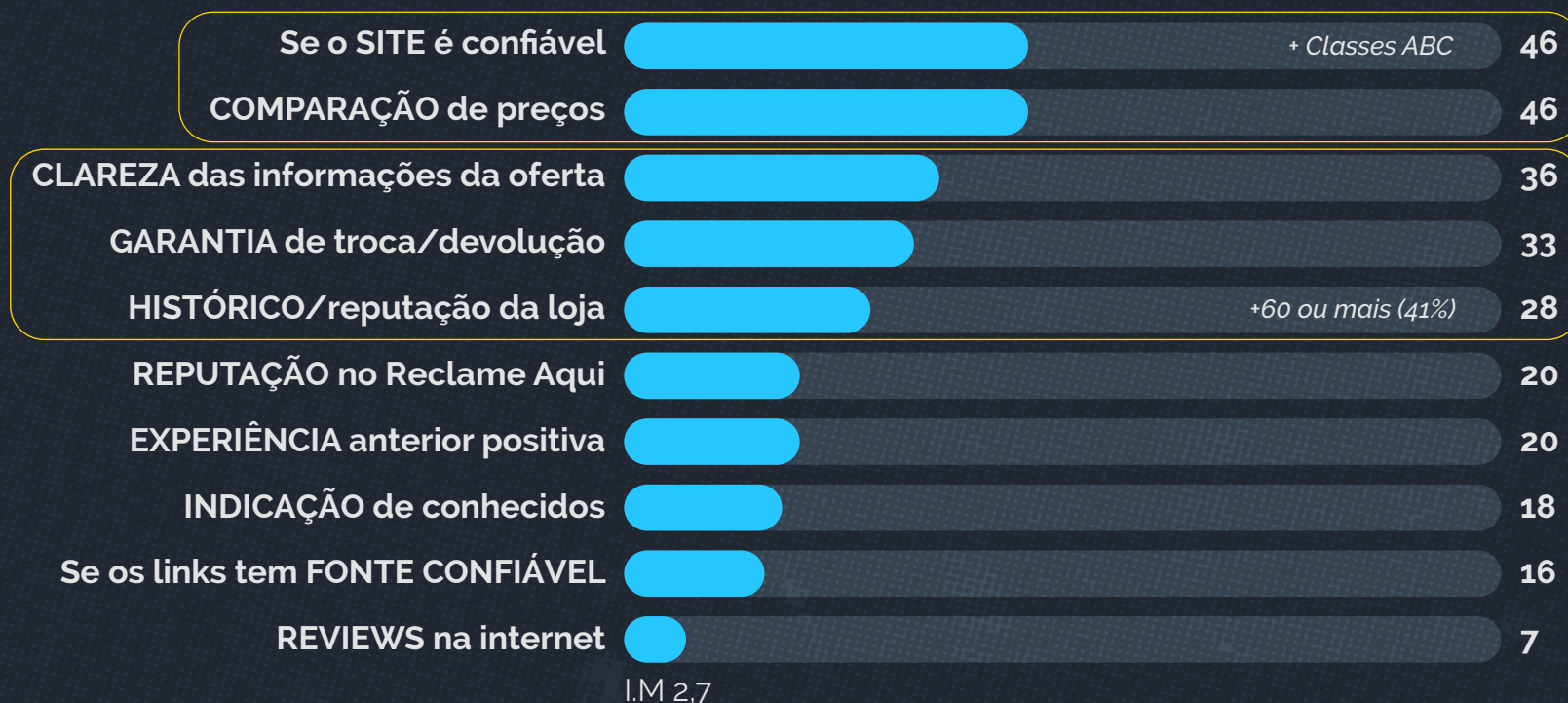
21) Com base na sua experiência, você recomendaria a Black Friday para um amigo ou conhecido?

# Hábitos de compra na Black Friday

🟡 Para considerar uma **oferta confiável**, os compradores observam principalmente o site, além de compararem os preços.

Informações claras, garantia de troca e histórico da loja, também contribuem para a percepção de segurança durante o processo de compra.

## Critérios mais importantes para considerar oferta confiável

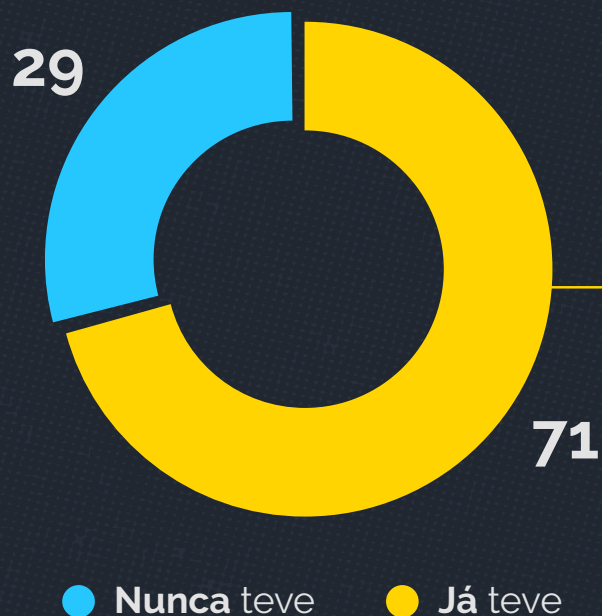


Base - já fez compras na Black Friday: 732

22) Agora vamos falar sobre os seus hábitos de compra na Black Friday. Quais dos critérios abaixo você leva em consideração na hora de avaliar se uma oferta/promoção da Black Friday é confiável? Selecione no máximo 3 opções!

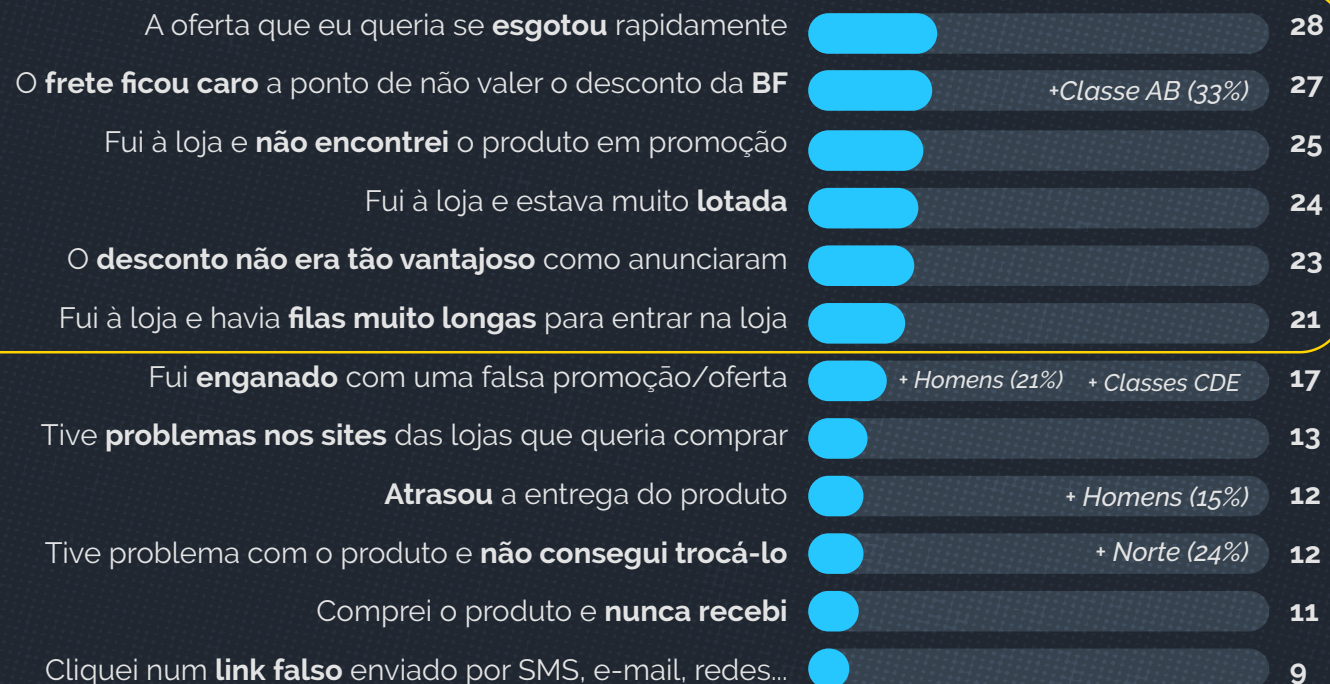
# Hábitos de compra na Black Friday

## Experiência ruim no passado em compras na Black Friday



As maiores insatisfações com a Black Friday estão relacionadas à falta do produto anunciado (esgotou, não encontrei), lotação/filas nas lojas e a questões econômicas (frete deixou mais caro, desconto não era tão vantajoso).

## Quais te deixaram mais insatisfeito?



I.M.: 3,1

Base - já fez compras na Black Friday: 732

23) Você já teve alguma experiência ruim no passado em compras na Black Friday? Por favor, selecione aquele que te deixaram mais insatisfeito (no máximo 5)!

# Hábitos de compra na Black Friday

## Nível de planejamento para compras na Black Friday

**Muito planejado(a)**, só compro o que planejei/pesquisei com antecedência para não sair do orçamento

**34** +Pretende comprar na BF 2025 (43%)

**Mais ou menos planejado(a)**, compro itens/produtos que planejei e também outros que não havia planejado

**40**

**Não sou planejado(a)**, normalmente faço minhas compras na Black Friday por impulso

**26** +Não sabe se vai comprar BF (33%)

- Apesar de apenas 1/3 declarar-se muito planejado(a) nas compras da Black Friday, **grande maioria nunca teve dificuldades para o pagamento dessas compras**, com exceção dos jovens.

## Já teve dificuldades para pagar compras?

**Nunca** tive dificuldades

+ 25 anos ou mais **73**

**Algumas vezes** tive dificuldades

**18**

**Muitas vezes** tive dificuldades (fiquei endividado(a))

**4**

Prefiro não responder

**6**

Base - já fez compras na Black Friday: 732

24) O quanto você é planejado quando realiza compras na Black Friday?

25) Você já teve dificuldades para pagar compras que realizou na Black Friday?

# Hábitos de compra na Black Friday

## Comprou na Black Friday de 2024?

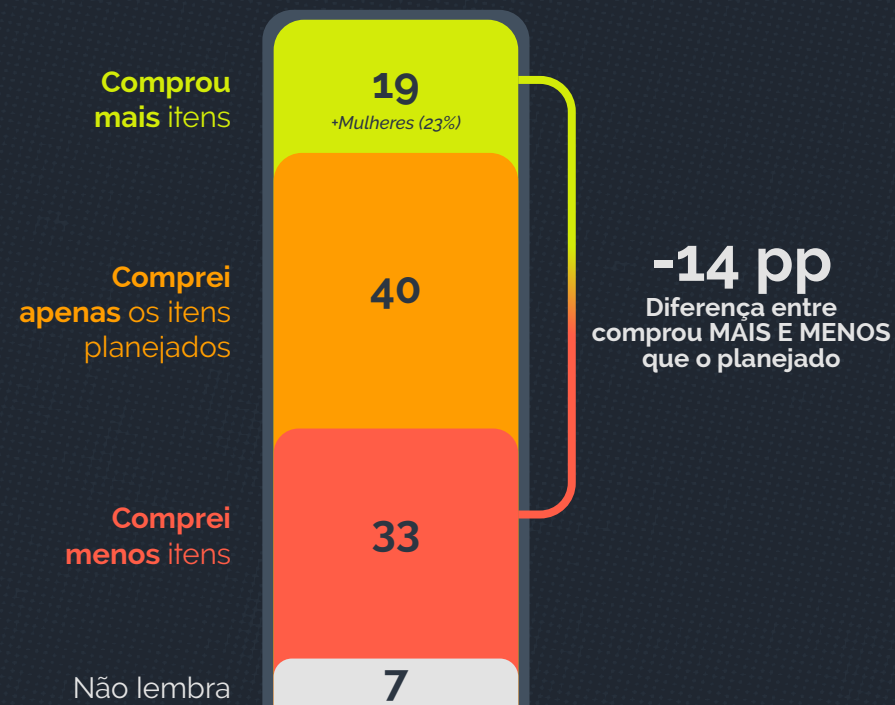


● Não comprou ● Sim, comprou

Base total: 949

Maior parcela **comprou apenas o planejado na Black Friday do ano anterior**. Mas teve mais internautas comprando menos que o planejado que o contrário.

## Comportamento de compra em 2024



Base - fez compras no ano passado: 393

27) Agora pensando nos itens/produtos que você comprou na Black Friday do ano passado, você diria que...

# Hábitos de compra na Black Friday

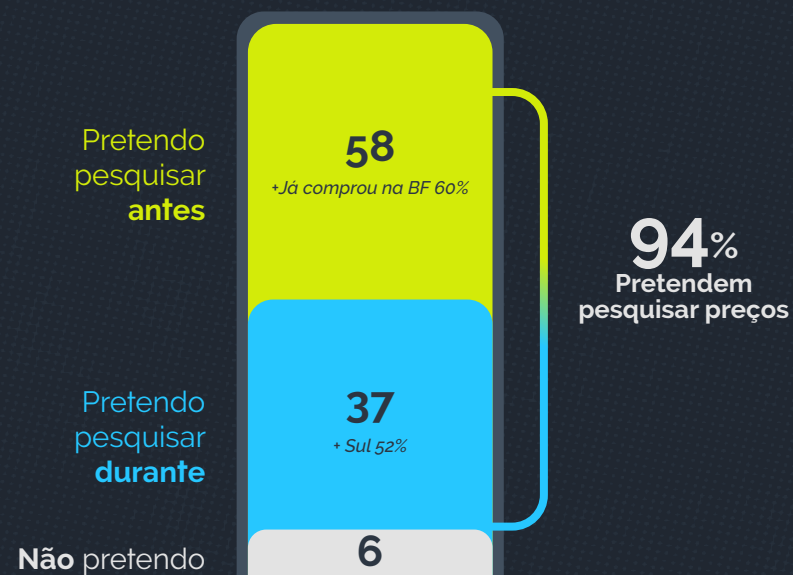
**%** Quase totalidade dos interessados na Black Friday de 2025, **farão pesquisa de preços**, principalmente, **prévia**. Cerca de 4 em cada 10 entrevistados compraram na Black Friday de 2024 e pretendem comprar também nesse ano.

## Planejamento dos gastos na comparação com 2024



Base - comprou em 2024 e pretende comprar em 2025: **377**

## Intenção de realizar pesquisa de preços em 2025



Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: **863**

29) Ainda pensando na Black Friday desse ano, você diria que...

30) Qual é a sua intenção de pesquisar os preços dos itens/produtos na Black Friday desse ano?

# Hábitos de compra na Black Friday

Quais são os itens que pretendem comprar na Black Friday de 2025?

Apesar de avaliarem que a Black Friday tem melhores promoções para produtos de alto e médio valor, em 2025 pretendem comprar principalmente produtos do dia a dia, como higiene pessoal e beleza, vestuário e alimentos básicos, desde que encontrem boas ofertas promoções.

Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

31) Quais das opções melhor descreve a sua intenção de realizar compras dos itens/categorias de produtos abaixo na Black Friday desse ano? Por favor, considere as ofertas/promoções em lojas físicas ou online.



## Maior interesse

73% Higiene pessoal e beleza

72% Vestuário, calçados/ acessórios

68% Alimentos básicos

64% Eletrodomésticos

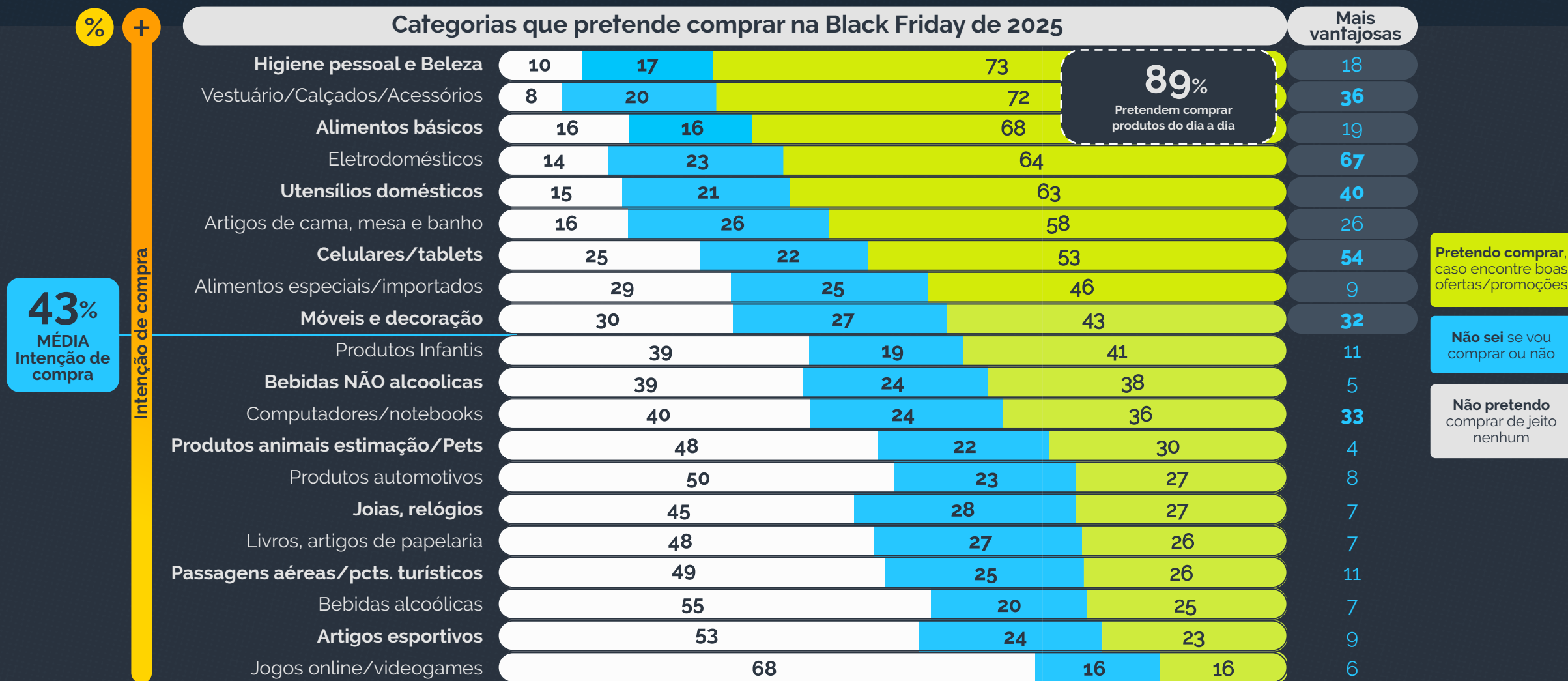
63% Utensílios domésticos

58% Artigos de cama, mesa e banho

53% Celulares/tablets

# Hábitos de compra na Black Friday

Os produtos percebidos com promoções mais vantajosas, como eletrodomésticos e tablets, não estão no topo da lista dos que tencionam comprar em 2025.



Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

31) Quais das opções melhor descreve a sua intenção de realizar compras dos itens/categorias de produtos abaixo na Black Friday desse ano? Por favor, considere as ofertas/promoções em lojas físicas ou online.

# Hábitos de compra na Black Friday

**% Lojas físicas, sites e apps de lojas/estabelecimentos comerciais** são os canais onde pretendem realizar compras na Black Friday de 2025.

Mulheres dão preferência para lojas físicas, enquanto os mais jovens miram os apps.

## Canais onde pretende realizar compras na Black Friday de 2025

**Lojas físicas** (multimarcas, de departamento, especialista em produtos, supermercados etc.)

62

+Feminino (65%)  
+Já comprou na BF (63%)

**Site das lojas** (market place, multimarcas, de departamento, especialista em produtos, supermercados etc.)

54

+Pretende comprar BF 2025 (59%)  
+Classe AB (67%)

**Apps de lojas** (market place, multimarcas, de departamento, especialista em produtos, supermercados etc.)

52

+ 15 a 24 anos (68%)

**Redes sociais** (Instagram, Facebook, WhatsApp, Telegram, etc.)

28

**Apps de entrega** (Rappi, 99, Ifood etc.)

17

**87%**  
**CANAIS ONLINE**

I,M 2,1

Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

33) Em quais canais você pretende comprar na Black Friday este ano, caso encontre ofertas/promoções vantajosas/imperdíveis?Selecione no máximo 3 opções!

# Hábitos de compra na Black Friday

📊 **Redes sociais** são sem dúvida, a principal fonte de informação sobre as ofertas da Black Friday, em todos os segmentos pesquisados.

**TV** se destaca entre os adultos com idade a partir de 45 anos, enquanto os **apps** e os **folhetos físicos** das lojas são mais valorizados pelas mulheres e os **sites de lojas, busca e de comparação de preços**, pelas classes AB.

## Meios/fontes onde pretende se informar sobre ofertas da Black Friday



Canais não digitais

Canais digitais

I.M.: 2,9

Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

34) Por quais meios ou fontes você pretende se informar sobre as ofertas/promoções da Black Friday deste ano? Selecione os principais!

# Hábitos de compra na Black Friday

% As principais justificativas para não pretender comprar na BF de 2025, estão relacionadas a aspectos alheios ao evento comercial, como questões econômicas ou não ter necessidade.

Contudo, críticas específicas confirmam aspectos já apontados em insatisfação com a BF, como **falta de confiança** e produtos de interesse se **esgotarem rápido**.

**9% não** pretendem fazer compras na Black Friday em 2025

## Barreiras para não realização de compras na Black Friday em 2025



CRÍTICAS  
À BF

I.M.: 1,2

Base não pretende fazer compras na Black Friday em 2025: 86

32) Por quais razões você não pretende realizar compras na Black Friday deste ano?



# Promoção preferida

# Promoção preferida

📊 **Frete grátis** é a ação promocional que os consumidores interessados na Black Friday de 2025 demonstram maior interesse, com destaque para as mulheres. > Lembrando que o valor frete é um dos maiores motivos de insatisfação com a Black Friday.

O desconto direto vem a seguir, sendo mais valorizada pelos homens.

Qual tipo de ação você gostaria de ver na Black Friday em 2025?



I,M 1,7

Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

36) Para finalizar, que tipo de ação promocional você mais gostaria de ver na Black Friday deste ano?

Selecione no máximo duas opções!

# Disposição em adquirir produtos de marcas não habituais

- 📊 Você estaria disposto a comprar produtos de uma marca que nunca comprou se a promoção for muito vantajosa na Black Friday deste ano?



No geral, os consumidores que têm intenção de participar da Black Friday desse ano, estão abertos a novas marcas, em caso de promoção imperdível.

**MAS...**

**A maioria irá avaliar a reputação da marca, antes de concluir a compra!**

Base - pretende comprar/talvez compre na Black Friday em 2025: 863

35) Você estaria disposto ou não, a comprar itens/produtos de uma MARCA que nunca comprou antes, se a oferta/promoção for muito vantajosa/imperdível na Black Friday deste ano?



## Sobre o Instituto QualiBest

Pioneiro em pesquisa digital, o **Instituto QualiBest** acumulou, ao longo dos anos, uma série de ferramentas inovadoras, que vêm transformando a forma de conduzir pesquisa de mercado e buscar respostas para projetos qualitativos e quantitativos de diversos níveis de complexidade.

Além disso, compartilha com o mercado com regularidade seus estudos proprietários.

**Conte com o QualiBest para o seu próximo projeto.**

Acesse [www.institutoqualibest.com.br](http://www.institutoqualibest.com.br) e fale com nossos especialistas.

**Siga as nossas redes:**



**Diretora:**

Vasiliki Calliyeris  
vasiliki@institutoqualibest.com.br

**Gerente:**

Marlene Treuk  
marlene@institutoqualibest.com.br

**Analista:**

Jaqueline Martins