



CASO PRÁCTICO

BackMarket

Nombre de la empresa

Back Market

Categoría

Mercado de dispositivos electrónicos reacondicionados

Ubicación

Francia

Página web

<https://www.backmarket.com>

Back Market es un mercado digital francés de aparatos electrónicos y electrodomésticos reacondicionados por profesionales. La empresa pone en contacto a los consumidores con empresas de reacondicionamiento certificadas y se ha fijado el objetivo de convertir la tecnología reacondicionada en una alternativa habitual a la compra de aparatos nuevos. En lugar de fabricar productos por sí misma, Back Market actúa como una plataforma que genera confianza a través de estándares de calidad, garantías, reparabilidad y educación del consumidor. La empresa se posiciona como parte de un movimiento más amplio contra la «tecnología de uso rápido» y a favor de un consumo de aparatos electrónicos más circular y sostenible.

* Nota sobre la prevención de residuos: Imprima este documento en escala de grises o en blanco y negro, en lugar de a color. Imprima a doble cara (dúplex) y, si es posible, varias diapositivas o páginas en una sola hoja.

This resource is licensed under
CC BY 4.0. Logos and images
remain the property of their
respective owners.



Co-funded by
the European Union



www.start-dsp.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or Deutscher Akademischer Austauschdienst e.V., Nationale Agentur für Erasmus+ Hochschulzusammenarbeit. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

¿En qué medida encaja este caso con StartDSP?

Back Market se ajusta perfectamente a la visión de Start-DSP, ya que combina **el emprendimiento digital, la economía circular y la escalabilidad comercial** en un modelo de negocio integrado. Es un ejemplo impresionante de cómo una empresa orientada a una misión puede, mediante un modelo de plataforma, generar un impacto positivo en el medio ambiente y, al mismo tiempo, fomentar la confianza, ampliar su alcance en el mercado y lograr la rentabilidad.

Digital:

Back Market es, en esencia, una empresa de plataforma digital. Su modelo de mercado se basa en una infraestructura digital para conectar a los reacondicionadores con los clientes, gestionar los estándares de calidad, comunicar las garantías y generar confianza en el mercado de los dispositivos electrónicos reacondicionados. Esto hace que la empresa resulte especialmente relevante para los estudiantes que se interesan por cómo las herramientas digitales y los modelos basados en plataformas pueden apoyar el emprendimiento sostenible.

Sostenibilidad:

La misión de la empresa está directamente relacionada con la reducción de los residuos electrónicos y la prolongación de la vida útil de los dispositivos ya existentes. En la documentación oficial de Back Market se argumenta que la tecnología reacondicionada puede reducir considerablemente el impacto medioambiental en comparación con los productos nuevos, y la empresa entiende expresamente su labor como una respuesta al consumo excesivo y a la «tecnología de usar y tirar». De este modo, Back Market constituye un ejemplo convincente de economía circular, eficiencia en el uso de los recursos y consumo sostenible.

Rentable:

Back Market demuestra que un modelo de plataforma circular puede alcanzar la madurez comercial. En septiembre de 2024, la empresa anunció que había alcanzado la rentabilidad y que, al mismo tiempo, seguía aspirando a un crecimiento ambicioso. De este modo, constituye un ejemplo importante para los debates sobre la compatibilidad entre el propósito y el beneficio, el crecimiento sostenible y la creación de una empresa financieramente resiliente y orientada a una misión.





Creación de valor mediante un modelo de mercado circular

¿Cómo genera valor añadido Back Market mediante un modelo de mercado circular?

Back Market genera valor añadido al abordar una deficiencia fundamental del mercado de la electrónica: los consumidores suelen sustituir sus dispositivos demasiado pronto porque desconfían de las ofertas de segunda mano o dan por sentado que los productos nuevos son siempre mejores. El modelo de Back Market elimina esta barrera de confianza al ofrecer un mercado seleccionado de dispositivos reacondicionados profesionalmente, respaldado por garantías, valoraciones de los vendedores y una sólida trayectoria de la marca en materia de calidad y sostenibilidad. De este modo, la empresa no se limita a revender tecnología de segunda mano, sino que crea un ecosistema estructurado en el que los dispositivos reacondicionados se convierten en una opción generalizada, creíble y muy demandada.

Plataforma digital y fomento de la confianza

Uno de los puntos fuertes fundamentales de Back Market es la lógica de su plataforma. La empresa no reacondiciona cada producto por sí misma, sino que permite que una gran variedad de reacondicionadores profesionales lleguen a los clientes a través de una interfaz de confianza. Esto significa que el valor añadido no solo depende de los productos vendidos, sino también de procesos digitales como la verificación de los vendedores, el control de calidad, los sistemas de valoración de los clientes, las garantías y una comunicación clara. Para los estudiantes, esto constituye un ejemplo impresionante de cómo el emprendimiento digital puede fomentar la economía circular, al reducir las fricciones y las incertidumbres en un mercado que, de otro modo, podría seguir siendo un nicho.



Valor añadido ecológico gracias a la prolongación de la vida útil



El concepto de sostenibilidad de Back Market se basa en prolongar la vida útil de los dispositivos electrónicos existentes y reducir la demanda de productos de nueva fabricación. El «Informe de Impacto 2024» de la empresa y su comunicación medioambiental se basan en la lógica del análisis del ciclo de vida, así como en datos de la ADEME (Agencia Francesa de Medio Ambiente y Energía), y ponen de manifiesto que los dispositivos reacondicionados pueden reducir considerablemente las emisiones en comparación con sus equivalentes nuevos. Esto hace que Back Market sea especialmente relevante a la hora de transmitir cómo los modelos de negocio de la economía circular pueden generar un valor añadido ecológico, no solo mediante un cambio en la actitud de los consumidores, sino también haciendo que un consumo más respetuoso con el medio ambiente resulte más sencillo, atractivo y fiable.

Rentabilidad, escalabilidad y crecimiento estratégico

La empresa es, además, un ejemplo convincente de éxito financiero sostenible, ya que demuestra que los modelos de economía circular pueden pasar de la fase experimental inicial a convertirse en modelos de negocio maduros y rentables. En los comunicados oficiales de Back Market del año 2024 se indicaba que la empresa había alcanzado la rentabilidad y, al mismo tiempo, se esbozaban planes ambiciosos para el crecimiento futuro y una mayor aceptación de la tecnología reacondicionada por parte del público en general. Este caso demuestra que la rentabilidad no implica necesariamente renunciar a la misión de la empresa; al contrario, el éxito financiero puede reforzar la capacidad de la empresa para ampliar su impacto.





Back Market es el mercado líder mundial de productos tecnológicos reacondicionados.

Back Market – Perfil de la empresa elaborado por B Lab



Retos

Control de calidad a gran escala: dado que la empresa opera a través de una red de centros de reacondicionamiento, debe garantizar unos estándares de calidad uniformes en numerosos proveedores y mercados. Esto plantea constantes retos operativos en materia de supervisión, verificación y satisfacción del cliente.

Competencia con la cultura de la «nueva tecnología»: la empresa también compite con una cultura de consumo generalizada que a menudo fomenta la renovación constante y el valor simbólico de poseer los dispositivos más recientes. Esto significa que Back Market no solo tiene que vender productos, sino también cambiar las actitudes y los hábitos de los consumidores en lo que respecta al consumo tecnológico.

Oportunidades

Creciente demanda de tecnología asequible y sostenible: los dispositivos electrónicos reacondicionados ofrecen tanto un menor coste como un menor impacto medioambiental, lo que proporciona a Back Market una sólida propuesta de valor, especialmente en un momento en el que los consumidores son más conscientes de los costes y se preocupan más por las cuestiones de sostenibilidad.

Expansión mediante la ampliación de la plataforma: dado que Back Market es más un mercado que un minorista tradicional, la empresa cuenta con grandes oportunidades de crecimiento mediante la ampliación de las redes de proveedores, los servicios y el alcance internacional. Su presencia actual en varios países demuestra la escalabilidad del modelo.

