



Informe e-País: El comercio electrónico en el Reino Unido

Octubre 2022

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Londres

Este documento tiene carácter exclusivamente informativo y su contenido no podrá ser invocado en apoyo de ninguna reclamación o recurso.

ICEX España Exportación e Inversiones no asume la responsabilidad de la información, opinión o acción basada en dicho contenido, con independencia de que haya realizado todos los esfuerzos posibles para asegurar la exactitud de la información que contienen sus páginas.

icex



23 de septiembre de 2022
Londres

Este estudio ha sido realizado por
María Dolores Arráez Vera

Bajo la supervisión de la Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Londres

<http://Reinounido.oficinascomerciales.es>

Editado por ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 114-22-017-4

El Reino Unido es uno de los mercados más desarrollados en el sector digital y en comercio electrónico, siendo el tercer mercado mundial por volumen de transacciones en este canal y el primero europeo. El país ocupa el puesto 14 en el ranking mundial de competitividad digital y es líder europeo en la captación de inversión en el sector tecnológico.

El [94%](#) de los adultos en el Reino Unido tenían acceso a internet en 2021. El dispositivo más empleado para acceder a internet en el año 2022 fue el teléfono móvil.

El Reino Unido está llevando a cabo varios programas, entre ellos [Project Gigabit](#), para mejorar sus infraestructuras y ampliar las velocidades de conexión. En 2022 el porcentaje de hogares británicos con fibra óptica subió hasta el 33%, y hasta un 66% tiene acceso a conexiones a velocidad Gb.

Las [ventas al consumidor final](#) de comercio electrónico superaron en el 2021 los 119 mil millones de libras con un crecimiento del 16% respecto al 2021. En el comercio electrónico B2C los [principales actores](#) en el Reino Unido son [Amazon](#), seguido por Tesco y [Argos](#). En lo que respecta al [comercio B2B](#) de bienes, en 2021 las ventas ascendieron a 137.000 millones de libras.

Los [principales marketplaces](#) en el Reino Unido son [Amazon](#) y [eBay](#). Cabe señalar el liderazgo de [Amazon](#), que consigue más visitas en un mes que el resto de los mercados electrónicos juntos.

El Reino Unido tiene una industria logística altamente desarrollada, que desde 2020 se está enfrentando a grandes desafíos a causa de la pandemia, la salida de la Unión Europea y la escasez de recursos humanos en las aduanas y centros de procesamiento logístico. A pesar de esto, es el cuarto país que más envíos realiza a todo el mundo, tras China (el primer país a gran distancia del resto), Estados Unidos y Japón. Las [principales empresas de logística de paquetería](#) en el país por orden de facturación en el año 2020 fueron [Royal Mail PLC](#), [Amazon Logistics](#), y Hermes ([Evri](#)).

El [54%](#) de los compradores británicos afirman devolver regularmente los pedidos online. Esta elevada tasa de devoluciones y los costes que conlleva ha empujado a cada vez más minoristas a replantear su política de devoluciones y dejar de ofrecerlas de manera gratuita.

Los [métodos de pago online](#) más empleados por los británicos son la pasarela de pago PayPal y la tarjeta de crédito/débito. PayPal continúa siendo el líder por su facilidad de uso, seguridad y porque permite pagos nacionales e internacionales en prácticamente todas las páginas web. Están ganando peso modalidades innovadoras de financiación online como las pasarelas de pago BNPL (buy now pay later) como la sueca [Klarna](#) o [Clearpay](#), que facilitan financiación especializada para las transacciones online.

En el año 2021, en el Reino Unido se gastaron alrededor de [23.400 millones](#) de libras en publicidad online, un fuerte incremento de más del 40% sobre el año anterior. A pesar de las expectativas desfavorables sobre el gasto en publicidad debido a la pandemia y los recortes de las empresas, el gasto en anuncios online se incrementó en 2020 y 2021 en detrimento de la publicidad en medios

impresos. El motor de búsqueda [Google](#) con su plataforma [Google Ads](#), para gestionar la publicidad digital, es el principal ganador.

Se estima que en 2021 la publicidad en los dispositivos móviles supuso un [12%](#) del gasto total en publicidad digital en Reino Unido. A la vez, sigue subiendo el gasto en publicidad en las redes sociales. Así, en 2021 las empresas gastaron un [26%](#) de su presupuesto total en marketing B2C en esta tipología de publicidad. [Youtube](#) y [TikTok](#) son las plataformas de redes sociales que han experimentado un mayor crecimiento de sus ingresos por publicidad.

La venta online en el Reino Unido está regulada por las propias leyes del país sobre venta a distancia, protección al consumidor y protección de datos y ciberseguridad, que a fecha de hoy continúan sin divergir de las normas comunitarias.

Desde el 1 de enero del 2021 el comercio electrónico entre los países de la Unión Europea se rige por el [Acuerdo de Comercio y Cooperación del Reino Unido con la UE](#). La salida del Reino Unido de la Unión Europea conlleva un nuevo tratamiento del IVA, con obligaciones de registro en el IVA británico en determinados casos, y la aplicación de aranceles para las ventas superiores a 135 libras según lo previsto en el Acuerdo de Comercio y Cooperación y sus estipulaciones sobre las reglas de origen de la mercancía. La gestión de las devoluciones es un desafío particularmente importante para las empresas que operan en comercio electrónico B2C.

En 2022 se espera que las ventas en el canal de comercio electrónico superen los [149.000 millones de libras](#) y que alcancen los [200.000 millones](#) en 2025, y que continúe el fuerte aumento de las transacciones de comercio electrónico a través de dispositivos móviles. Para 2024, se espera que las compras por el móvil en el sector minorista superen los [100.000 millones de libras](#), el doble que en el año 2019.

La crisis del COVID-19 y el cambio en los hábitos de compra de los consumidores británicos ha acelerado la transición de muchos negocios, sobre todo pymes, hacia un modelo digital. El apoyo a estas empresas en su transición al mercado online es una buena oportunidad para todas aquellas empresas que ofrezcan servicios o productos que lo faciliten, como por ejemplo los proveedores de servicios en la nube.

CONTACTO

La [Oficina Económica y Comercial de España en Londres](#) está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en [el Reino Unido](#).

Entre otros, ofrece una serie de [Servicios Personalizados de consultoría internacional](#) con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado del [Reino Unido](#), la búsqueda de posibles socios comerciales (clientes, importadores/distribuidores, proveedores), la organización de agendas de negocios en destino, y estudios de mercado ajustados a las necesidades de la empresa.

[ICEX España Exportación e Inversiones](#) también cuenta con un programa específico para ayudar a las empresas en la internacionalización a través del comercio electrónico y, específicamente, a través de *marketplaces*: [eMarketServices](#). A través de este proyecto se acompaña a las empresas en todo su proceso de aprendizaje sobre el funcionamiento del canal *online*, el conocimiento de los mercados electrónicos más relevantes para su estrategia de internacionalización en cada mercado y la puesta en marcha de acciones de promoción comercial y venta en ellos. Esto se realiza mediante [formación](#), con cursos, eventos y webinarios específicos; con información de mercados, aportando un [Observatorio de Tendencias eCommerce mundial y estudios de mercado e informes e-País](#) como este, pero también [noticias y reportajes de actualidad](#), [casos de éxito](#), [entrevistas](#) y una [Red de Expertos](#) con artículos sobre todos los aspectos del comercio *online* y los mercados electrónicos. También mediante [asesoría, ofreciendo servicios a medida](#) para encontrar los *marketplaces* más adecuados o elaborar la estrategia de internacionalización *online* gracias al servicio de consultoría; y conectando con los propios mercados, mediante el [directorio internacional de mercados electrónicos](#) que analiza y lista más de 1.000 plataformas de más de 90 países y con acuerdos de colaboración con los principales *marketplaces* mundiales, como [Amazon](#), [Alibaba](#) o [JD.com](#), entre otros.

Para descubrir nuestros servicios, puede ver nuestro video [aquí](#).

icex

Si desea conocer todos los servicios que ofrece ICEX España Exportación e Inversiones para impulsar la internacionalización de su empresa contacte con:

Ventana Global

913 497 100 (L-J 9 a 17 h; V 9 a 15 h)
informacion@icex.es

Para buscar más información sobre mercados exteriores

www.icex.es



icex España
Exportación
e Inversiones