



# Informe e-País: El comercio electrónico En Venezuela

Mayo 2024

Oficina Económica y Comercial  
de la Embajada de España en Caracas

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



17 de mayo de 2024  
Caracas

Este estudio ha sido realizado por  
Francis Blanco

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

<http://venezuela.oficinascomerciales.es>

© ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 224240302

Este informe refleja la situación del internet en Venezuela, su uso, penetración, comercio electrónico, oferta digital, normativa, barreras y análisis de la demanda. Del mismo modo, presenta los principales indicadores de internet en el país.

Venezuela, con unos 29 millones habitantes, ocupó el sexto lugar dentro de un grupo de 16 países de la región, en número de usuarios de internet para el año 2023 según [Statista](#).

Tiene una penetración del 61.6% que supone unos 18 millones de usuarios conectados a cualquier dispositivo de internet de acuerdo con el estudio [DIGITAL 2024 Venezuela de DATA REPORTAL](#). El mismo estudio señala que 19.5% de la población realizó una compra utilizando un teléfono móvil o internet. 73.4% de la población está conectada a un dispositivo móvil. El número de conexiones a dispositivos móviles se ha incrementado en un 7.7% entre el periodo 2023-2024 y, 99.4% de estos dispositivos se conectan a través de Banda Ancha. De igual manera, destaca que 84% de la población mayor de 15 años, posee una cuenta en alguna institución financiera, 18.5% posee tarjeta de crédito, 75.6% posee tarjeta de débito y 30.3% está en posesión de una billetera móvil.

El uso de internet y las redes sociales ha crecido de manera exponencial en Venezuela en los últimos años. El consumidor venezolano está cada vez más conectado y utiliza estos canales para informarse, comparar precios y realizar compras. La dolarización de la economía venezolana ha tenido un impacto significativo en el comportamiento del consumidor.

Para marzo 2024, la media de banda ancha fija en Venezuela se estableció en 47,40 Mbps, mientras que la de subida de información a la red fue de 44,15 Mbps, evidenciando un salto importante por cuanto al cierre del 2020, la velocidad de bajada media era de 11,87 Mbps y la de subida 8,33 Mbps. Con esto, Venezuela se ubica en el puesto 104 de 182 países respecto a la velocidad de Internet, de acuerdo con el [Speedtest Global Index](#).

El [Índice de Desarrollo de la banda Ancha en América Latina y el Caribe](#), publicado en junio 2023 por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), considera a Venezuela como un país con grandes necesidades de inversión para el cierre de la brecha digital existente, ubicándose en el puesto 20 de 26 países analizados con un 9.1% de penetración de la banda ancha fija y 44.3% en banda ancha móvil.

El comercio electrónico es uno de los sectores económicos que mayor crecimiento ha tenido en el último lustro convirtiéndose en la principal herramienta de compra y venta de productos según la [Cámara de Comercio Electrónico CAVECOM-e](#), que ha realizado diversos estudios en los que se muestra el notorio avance de las estadísticas del comercio electrónico desde el año 2020, cuando comenzó el auge de las transacciones electrónicas.

Las barreras del comercio electrónico en el país vienen dadas por:

- Desconfianza: de la empresa y garantías de entrega.
- Costo de los envíos: Son elevados

- Dificultad para la devolución: Restricciones de las compañías logísticas.
- Soluciones de pago online: Complicadas o desconocidas

No existe una normativa dirigida de manera especial a la actividad comercial electrónica. El proyecto de [Ley de Comercio Electrónico](#), presentado en la Asamblea Nacional en 2023, presenta retrasos en su aprobación. No obstante, la [Constitución de la República Bolivariana de Venezuela](#) (1999), en su artículo 112 establece las libertades económicas sin más limitaciones que las que establezca la ley, aunque deja espacio para la intervención del estado en la actividad comercial y el rol que juega el poder legislativo en la creación o reforma de las leyes.

Pese a no existir un marco legal que regule la protección de datos personales, la [Constitución de la República Bolivariana de Venezuela](#) señala en su [Artículo 60](#) que “toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad, y reputación. La Ley limitará el uso de información para garantizar el honor, y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos”. A esto se suma el artículo 28 el cual señala que “toda persona tiene derecho a acceder a la información que sobre si misma o sobre sus bienes consten en registros públicos o privados”. Por ahora, la principal herramienta legal que autoriza la vigilancia de las comunicaciones en Venezuela es la [Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones](#).

Tampoco existe un impuesto específico a los servicios digitales, sin embargo, varios tributos vigentes pueden aplicarse a los servicios digitales prestados dentro y fuera de Venezuela a beneficiarios en el país.

La administración y asignación de nombres de dominios bajo la estructura de primer nivel “.ve” en la red mundial de Internet, le corresponde a la [Comisión Nacional de Telecomunicaciones](#)

Dar a conocer un producto en Venezuela, en el entorno actual y en un entorno de intensidad de los mercados, implica desarrollar estrategias planificadas en las áreas de marketing, ventas y finanzas. Normalmente, no es posible cubrir todas AIDA (Atención, Interés, Deseo, Acción) con un anuncio en un solo medio, y se suele repartir la carga sobre varios tipos de comunicación, mezclando tanto medios convencionales como no convencionales.

El Marketplace multisectorial más importante de todo el país es [Mercado Libre Venezuela](#) el cual se encuentra identificado en el portal de ICEX [eMarket Services](#), en su apartado [Mercados Electrónicos](#)

De acuerdo con [Statista](#), los sitios web de redes sociales más populares en Venezuela en 2023, según el porcentaje de visita son: [Facebook](#) (32.08%), [Instagram](#) (23.96%), [Pinterest](#) (18.03%), [X](#) (17.56%), [YouTube](#) (7.24%), [Tumblr](#) (0.46%), [Reddit](#) (0.25%) y otros (0.14%).

La tendencia de las redes sociales de figurar como ventanas para quienes desean ofrecer sus servicios y productos, lleva unos cuantos años en el país, acentuándose en los últimos años como potenciales vitrinas para la venta. Por su parte, las empresas y marcas oficiales han encontrado en



MercadoLibre un espacio para sus TIENDAS OFICIALES donde ofrecen su portafolio con todas las facilidades de comprar por internet, también presentes en la versión móvil.

De acuerdo con [Paymentwall](#) el método de pago más popular en Venezuela para compras online son las billeteras electrónicas.

España mantiene presencia en Venezuela en los sectores Moda, Horeca, Telecomunicaciones y Aeronáutica. Algunas empresas cuentan con plataforma de venta online. La percepción de la Marca España es de gran valor, goza de buena imagen y es considerado de calidad, aunque no siempre de buen precio. La oportunidad para el producto español se presenta en un mercado de contrastes, donde ciertamente hay desequilibrios en consumo, un sector de la población tiene acceso a divisas y posee capacidad de compra.

Para el cierre de 2024, estiman un fuerte crecimiento que, en parte, pudiera estar impulsado por la aprobación de la Ley de Comercio Electrónico. En este sentido, [CAVECOM-e](#) se encuentra trabajando en conjunto con los [Ministerios de Comercio](#) y [Ciencia y Tecnología](#) para debatir algunas propuestas que consoliden el crecimiento de este sector, entre ellas, la factura electrónica. Se pretende establecer la factura electrónica en la Ley de Comercio Electrónico, y que la agencia tributaria de Venezuela [SENIAT](#), disponga de los mecanismos específicos para que se masifique el uso de esta alternativa de manera segura y confiable.

En resumen, el comercio electrónico en Venezuela tiene un futuro prometedor por cuanto, las medidas regulatorias y tecnológicas desempeñarán un papel crucial en su desarrollo y éxito del e-Commerce en el país. La colaboración entre el gobierno, las empresas y los consumidores será fundamental para aprovechar al máximo este potencial crecimiento.

## CONTACTO

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

Entre otros, ofrece una serie de [Servicios Personalizados de consultoría internacional](#) con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado venezolano, 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](mailto:informacion@icex.es)

Para buscar más información sobre mercados exteriores

[www.icex.es](http://www.icex.es)



**icex** España  
Exportación  
e Inversiones