



Informe e-País: El comercio electrónico en Dinamarca

Noviembre 2023

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Copenhague

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



28 de noviembre de 2023
Copenhague

Este estudio ha sido realizado por
Pablo Pérez Redondo

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

<https://www.icex.es/es/quienes-somos/donde-estamos/red-exterior-de-comercio/dk/inicio.html>

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

NIPO: 114-23-016-3

El mercado del comercio electrónico engloba toda actividad de compraventa de productos o servicios a través del canal online. Durante los últimos años, debido a factores como la reorganización económica tras la pandemia de la Covid-19, el comercio electrónico en Dinamarca ha crecido fuertemente como canal de venta y comunicación para empresas, particulares o incluso gobiernos.

En 2023 la [tasa de penetración de Internet en Dinamarca fue del 99%](#) y, en 2022 el porcentaje de [hogares daneses con acceso a Internet](#) es del 95%, del cual [el 92% tenía acceso a Internet con smartphone](#) y el 91% ordenador en casa.

En lo que respecta a las redes sociales, en el año 2022, el 85,3 % de la población danesa contaba con al menos un perfil en alguna red social, lo que supone un total de [4,9 millones de personas](#). Además, representa un aumento del 2,5% en el número de usuarios de redes sociales en el país escandinavo respecto a 2021.

Dinamarca se sitúa como el 10º país del mundo en cuanto a innovación según el [último Índice de Innovación Global](#). Además, a nivel nacional existen numerosas iniciativas y organizaciones en el ámbito de la innovación tecnológica y las telecomunicaciones.

LA OFERTA DIGITAL

Comercio electrónico (B2C) de bienes físicos (e-commerce)

De los [5,77 millones de usuarios de internet](#) que hay en Dinamarca, los consumidores online ascienden a [4,2 millones](#), con una tasa de penetración en 2022, del 71,3 %. En 2022, el volumen de negocio en el comercio electrónico danés (B2C: *Business to Consumer*), que incluye los sectores de electrónica y electrodomésticos, moda, alimentos, bebidas y cuidado personal, muebles y juguetes, pasatiempos y manualidades se estima que alcanzó los 8.000 millones de euros, y se espera que para 2027 llegue a los 12.000 millones de euros ([Statista](#)).

Comercio electrónico (B2C) de servicios (e-services)

En Dinamarca en 2022, los consumidores *online* de servicios ascendieron a [3,5 millones](#), en sectores como el de reparto de comida a domicilio, el sector de servicios de citas y en el sector de venta de entradas para eventos. En 2022, el volumen de negocios en el comercio electrónico de servicios danés ha sido de 1.393 millones de euros, y se espera que alcance los 1.900 millones de euros para el año 2027.

E-commerce B2B

Aunque el comercio electrónico B2C recibe la mayor atención, se dice que el comercio electrónico B2B (*Business to Business*) es el mayor generador de ingresos a nivel mundial. Pese a que resulta complicado de cuantificar, el comercio *online* B2B en Dinamarca se estima que representa unos

[17.000 millones de dólares](#), y las principales plataformas B2B en Dinamarca son [Alibaba](#), [Amazon](#), [B2B Auctions](#), [AndersenB2B](#), [Traede](#).

E-commerce C2C

En lo que respecta al comercio electrónico entre particulares C2C (*Consumer to Consumer*), este está muy extendido en Dinamarca. Existen plataformas como [DBA](#), [GulogGratis](#) o el [marketplace de Facebook](#) que permiten la venta de productos de segunda mano, aunque cada vez tienen más importancia las redes sociales como [Instagram](#). En 2022 al menos el 32 % de los daneses utilizó alguna de estas plataformas.

E-commerce B2G

El comercio electrónico B2G (*Business to Government*) es difícil de cuantificar, sin embargo, de acuerdo con [Dansk Industri](#) Statista, en 2021 las empresas que vendían directamente a Gobierno o Administraciones Públicas representaron solo el 7% del total del *e-commerce*.

E-commerce transfronterizo

Por último, el *e-commerce* transfronterizo en Dinamarca [representó 6.999 millones de euros en 2022](#), la cifra ha aumentado con relación al año anterior, cuando ascendió a 6.530 millones de euros. En términos interanuales, se ha incrementado este comercio en un 314,28% en relación con el año 2012.

Contenidos digitales

Dinamarca ha sido tradicionalmente un país gran consumidor de contenidos digitales, siendo un mercado en crecimiento durante los últimos 5 años. En 2022, el gasto medio de los consumidores daneses fue de 714 millones de euros, especialmente en plataformas como [HBO](#), [Netflix](#), [You See](#) o [Spotify](#). Es una categoría especialmente popular entre los jóvenes, de 16 a 24 años y de 25 a 36, que cuentan con un 95% y 90% de consumidores de estos servicios.

OPERATIVA

En Dinamarca, al igual que en el resto de los países, existen diversas leyes y normativas que regulan el comercio electrónico; así como diferentes impuestos y aranceles que deben tenerse en cuenta.

Para acceder al mercado danés y vender a través de una plataforma *online*, los productos deben de ser importados de la misma manera que por medio de otros canales de distribución. El hecho de que tanto España como Dinamarca sean miembros de la UE facilita los trámites aduaneros y las operaciones comerciales sin necesidad de contar con número EORI. Es fundamental que la empresa detrás de la tienda online sea transparente y visible al consumidor, explicando en la web la política de ventas, devoluciones, logística, etc. Además, es muy buena idea, por infundir confianza

al consumidor, el uso de certificaciones. Es importante también que la empresa preste atención al etiquetado de los productos, teniendo en cuenta las directrices correspondientes, así como la importancia de la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente.

La logística del *e-commerce* en Dinamarca está dominada por grandes empresas multinacionales. La empresa proveedora del servicio postal en el país, [PostNord](#), es uno de los principales proveedores de logística de última milla de entregas internacionales en Dinamarca. La empresa holandesa [GLS](#) también tiene una fuerte posición, debido a que entró en el mercado danés de la paquetería estableciendo rápidamente una amplia red de reparto y un gran número de puntos de recogida por todo el país. En extensión, también es relevante mencionar a [DHL](#), la empresa logística que se encarga de repartir los pedidos de [Zalando](#) y [Amazon](#) en Dinamarca.

En el comercio electrónico danés la forma de pago más extendida son las tarjetas de crédito y débito, sumando un 52 % entre las dos. Los 3 principales proveedores por método de pago ofrecidos por las 100 mejores tiendas en línea danesas son [Visa](#), [MasterCard](#) y [Dankort](#). En tercer lugar, con un 22 % están las aplicaciones móviles de servicio de pago como [Klarna](#) o [MobilePay](#). Luego están los *e-wallets* como [PayPal](#) o [Apple Pay](#), que representan un 12% del total. Por último, con un 4% destacan los servicios de banca electrónica tales como transferencias o domiciliaciones bancarias.

DEMANDA: EL CONSUMIDOR DANÉS

En 2022, de los [5,96 millones de habitantes en Dinamarca](#), [5,78 millones tiene acceso a Internet y, 4,7 millones son consumidores online. El porcentaje de consumidores daneses online sobre la población es más del 80%.](#)

En 2022, [los productos más consumidos en general](#) por todos los grupos de edad fueron: ropa, accesorios y complementos deportivos; los bienes para el hogar y la comida rápida/preparada de restaurantes.

Respecto a los consumidores daneses, [estos son exigentes y son muchos los aspectos que tienen en cuenta a la hora de realizar sus compras en Internet: ahorro de tiempo, facilidad del proceso, comparar de forma sencilla precios y características de los productos, poder adquirir productos que de otra forma no podrían adquirir.](#) Además, es destacable que al [80%](#) de los consumidores daneses le preocupa la sostenibilidad en sus compras *online*. En 2021, el gasto medio estimado por persona al año en [Dinamarca fue de 2.916 €.](#)

En los últimos años, el comercio electrónico a través de teléfonos móviles (*m-commerce*) u otros dispositivos diferentes al ordenador ha crecido sustancialmente. Debido sobre todo a la pandemia mundial del COVID-19 y al hecho de haber pasado más tiempo en casa, el porcentaje de uso diario de ordenador se ha incrementado. En [2022 en Dinamarca los dispositivos electrónicos](#) más utilizados para acceder a internet fueron los smartphones, tablets y ordenadores.

PRESENCIA ESPAÑOLA ONLINE

Los *marketplaces* extranjeros han sido la puerta de entrada de muchas empresas españolas. Sin embargo, también las hay que han decidido adentrarse utilizando plataformas *online* danesas o sus propias páginas web. En el estudio se analizan algunas de las empresas españolas presentes en plataformas *online* danesas. Es relevante resaltar que, en 2022, más de la mitad de los usuarios del comercio electrónico en Dinamarca compraron al menos una vez en plataformas extranjeras.

PERSPECTIVAS Y OPORTUNIDADES DEL CANAL ONLINE EN DINAMARCA

En lo que respecta a las previsiones para el sector del *e-commerce* en 2023, las estimaciones son que los ingresos rondan los [7.624 millones de euros, frente a los 6.883 millones en 2022](#). Se prevé que los ingresos del [segmento](#) de moda alcancen los 1.830 millones de euros, en el segmento de electrónica y electrodomésticos los 1.473 millones de euros, en el segmento de juguetes, entretenimiento y manualidades los 1.260 millones de euros. En el segmento de muebles se prevé que se alcancen los 1.382 millones de euros y en el segmento de alimentos, bebidas y cuidado personal los 1.482 millones de euros.

Por otro lado, en lo que respecta [al comercio electrónico de servicios](#), para 2023 se prevé que los ingresos en el sector del comercio electrónico de servicios alcancen los 1.589 millones de euros frente a los 1.392 millones de euros en 2022. Se espera que los ingresos en el segmento de venta de entradas para eventos alcancen los 489 millones de euros, en el de la educación *online* de 69,2 millones, en el segmento de servicios de citas online, los 15,03 millones de euros y en el segmento de juego online, los 1.016 millones de euros.

CONTACTO

La [Oficina Económica y Comercial de España en Dinamarca \(https://www.icex.es/es/quienes-somos/donde-estamos/red-exterior-de-comercio/dk/inicio.html\)](https://www.icex.es/es/quienes-somos/donde-estamos/red-exterior-de-comercio/dk/inicio.html) está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en Dinamarca.

Entre otros, ofrece una serie de [Servicios Personalizados de consultoría internacional](#) con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de Dinamarca, 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