



Informe e-País: El comercio electrónico en Países Bajos

Noviembre 2024

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en La Haya

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



15 de noviembre de 2024
La Haya

Este estudio ha sido realizado por
Susana Sordo Alonso y Laura Civil Recio

Bajo la supervisión de la Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en La Haya

<http://paisembajados.comerciales.es>

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

NIPO: 224240302

Países Bajos ha alcanzado en 2024 los 18 millones de habitantes y se posiciona como uno de los países europeos con mayor densidad. En 2024 el [acceso a internet](#) ha seguido en aumento con un total de 17,47 millones de usuarios. El porcentaje de representación se ha elevado al 99% del país. Es una población con un alto nivel en el manejo de herramientas digitales.

El [tiempo promedio de uso de internet ha aumentado](#) a 5 horas y 30 minutos entre los mayores de 16 años, lo que supone un aumento de 3 minutos respecto a 2023. En la actualidad, el tiempo de uso promedio de internet en el país es de 5 horas y 42 minutos al día.

Aproximadamente el 80% de las [búsquedas de productos y servicios en Países Bajos](#) se llevan a cabo a través de buscadores web. El principal buscador es [Google](#), a través del cual se realizan el [92,32%](#) de las búsquedas *online*.

En Países Bajos hay, aproximadamente, un total de 15 millones de personas con perfil en alguna [red social](#). Este dato supone que el 85% de los neerlandeses tiene, como mínimo, un perfil. En el país, a principios del año 2024, había 13,09 millones de usuarios de 18 años o edad superior que utilizaban redes sociales, lo que equivalía al 91,1% de la población. En cuanto al [Global Innovation Index \(GII\) 2024](#), Países Bajos ocupa el puesto número 8 de entre 133 economías que contempla el índice, habiendo bajado un puesto respecto a 2023.

En 2023, el mercado del comercio electrónico en Países Bajos alcanzó un valor de 35 mil millones de euros, con [proyecciones](#) de alcanzar los 47,5 millones de euros en 2029. En enero de 2024 el uso de dispositivos móviles representaba el 47,07% del [tráfico de páginas web](#) en el país. Según datos de [Statista](#) el número de tiendas *online* ha crecido hasta un total de 95.405 tiendas en 2024.

Según la [Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo \(UNCTAD\)](#), Países Bajos lidera el *eCommerce* con un 84% de usuarios de internet realizando compras *online*. Este alto nivel de adopción se refleja en todos los grupos de edad, aunque, por supuesto, con diferencias entre los productos y el gasto promedio.

Aunque el comercio electrónico B2C recibe la mayor atención, se dice que el comercio electrónico B2B es el mayor generador de ingresos a nivel mundial. La entrada de gigantes como [Alibaba](#) y [Amazon](#) en B2B ha acelerado la tendencia de sitios *web* B2B que se parecen cada vez más a sitios B2C.

En 2024, el [informe B2B eCommerce 2024 de InterShop](#) asegura que las empresas B2B que implementan tecnología de venta *online* avanzada, desarrollan equipos de venta híbridos y persiguen la hiperpersonalización, tienen el doble de posibilidades de lograr un crecimiento de cuota de mercado superior al 10% anual. En 2024, los ingresos por comercio electrónico B2B en el país fueron de 30,17 mil millones USD.

En comparación con el resto de los países de la Unión Europea, Países Bajos se sitúa en el primer puesto en cuanto a porcentaje de compras en plataformas C2C. La más popular es [Marktplaats](#).

Según datos del [gobierno neerlandés](#), el comercio B2G ha alcanzado los 73.000 millones de euros anuales a través de medios *online* (trabajo, servicios y suministros). La herramienta principal a través de la cual las autoridades del país están obligadas de acuerdo con la normativa europea a adjudicar proyectos y elegir proveedores es [TenderNed](#), el sistema de licitación *online* del gobierno neerlandés. Al menos el 80% de las licitaciones publicadas tienen carácter abierto.

Según [Statista](#), el gasto en comercio electrónico transfronterizo presenta una tendencia creciente. La categoría de producto tiene una influencia directa sobre la proporción de gasto transfronterizo que se dé en la misma. Las tiendas internacionales que acapararon un mayor volumen de ventas *online* en Países Bajos en 2023 fueron [Apple.com](#), [Shein.com](#) e [Ikea.com](#).

De acuerdo con [ecommerceDB](#), las tiendas *online* más grandes en Países Bajos son [Bol](#). (está presente desde hace más de 20 años), [Coolblue](#), [Albert Heijn](#), [Wehkamp](#), [Zalando](#), y [Mediamarkt](#).

La banca *online* es una de las partidas de contenidos digitales que más usuarios concentra. Los usuarios neerlandeses tienden a realizar sus operaciones bancarias a través de aplicaciones de banca y sus pagos a través de métodos *online*. Se trata de una característica que se mantiene estable a lo largo de los años en los usuarios neerlandeses y se sitúa notablemente por encima de la [media europea](#), siendo un 95,13% de los usuarios activos en banca *online* en 2023, frente al 63,87% de los usuarios europeos.

Países Bajos ofrece un entorno atractivo para el comercio electrónico debido a su infraestructura avanzada, su alto nivel de digitalización y su población habituada a las compras *online*.

Para que una empresa se pueda establecer en Países Bajos, es necesario que registre su marca. La principal institución para registrar marcas en el país es la [Oficina de Propiedad Intelectual del Benelux \(BOIP\)](#), que también facilita el registro en Bélgica y Luxemburgo. A nivel europeo o internacional, las empresas pueden utilizar la [Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea \(EUIPO\)](#) o el sistema internacional de marcas de la [Organización Mundial de la Propiedad Intelectual \(OMPI\)](#) bajo el Protocolo de Madrid.

Países Bajos cuenta con una infraestructura avanzada para la gestión de la última milla, un aspecto crucial ante el auge de entregas *online*. La zona de Randstad, que concentra Ámsterdam y Utrecht, destaca por su alta densidad poblacional, así como por sus políticas sostenibles que fomentan el uso de alternativas eléctricas en la logística.

Las principales empresas de logística en el mercado postal neerlandés son [PostNL](#) y [DHL](#), que controlan alrededor del 95% del mercado de paquetería B2C y B2B. Este sector generó [2.500 millones de euros](#) en 2023. La normativa europea garantiza la protección del consumidor en la entrega y devolución de productos; en caso de fallos o necesidad de devolución, el comprador puede solicitar reparación, reemplazo o reembolso. En cuanto a los métodos de pago, [iDEAL](#) lidera con una cuota de mercado del 91%, seguido de carteras electrónicas y tarjetas de crédito, las cuales son cada vez más populares en el país.



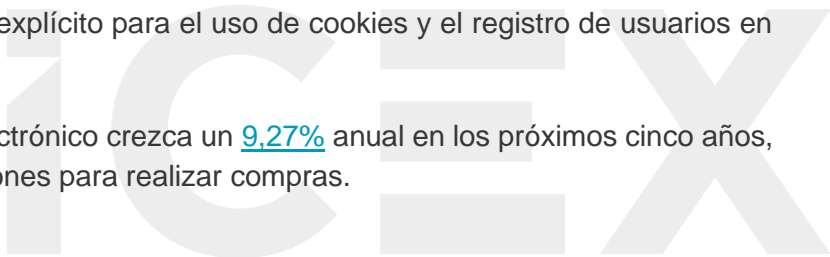
Con la digitalización, la forma de pago se ha transformado en Países Bajos, con el 95% de usuarios activos en banca *online* en 2023, es el país que dispone de una de las cifras más altas en Europa. El gobierno apoya activamente el sector *fintech*, con Ámsterdam como un centro financiero líder en Europa, favoreciendo un entorno regulador favorable para el crecimiento de *startups fintech*.

Además, el 92,5% de la población realiza compras *online* en 2024. Este mercado alcanzó un valor de 35.000 millones de euros en 2023 y sigue creciendo, especialmente en los sectores de la moda, la comida a domicilio y los productos de belleza.

Los *marketplaces* tienen un rol relevante en la venta *online*; Bol. lidera el mercado y se espera que siga creciendo hasta 2028. Además, el comercio omnicanal, que combina la tienda física y el canal *online*, es clave para grandes marcas como Coolblue, Apple y H&M, que ofrecen una experiencia de compra adaptada a las expectativas del consumidor. Sin embargo, la presencia de empresas españolas es limitada y se suele canalizar a través de *marketplaces* locales.

Por otro lado, la legislación neerlandesa sobre protección de datos está alineada con la normativa europea, ya que exige consentimiento explícito para el uso de cookies y el registro de usuarios en algunos sitios web.

Se espera además que el comercio electrónico crezca un 9,27% anual en los próximos cinco años, debido al aumento del uso de smartphones para realizar compras.



CONTACTO

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

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