



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

**Diciembre 2023**

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



1 de diciembre de 2023  
Londres

Este estudio ha sido realizado por  
María Dolores Arráez

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: 114-23-016-3

El Reino Unido mantiene su posición como el mercado de comercio electrónico más grande de Europa y tercero del mundo. Se estima que el 94% de los adultos británicos tiene acceso a internet, un 86% es usuario habitual de al menos una modalidad de banca a distancia, y un 88% de los británicos utiliza regularmente el comercio electrónico para realizar compras.

El importe de las ventas por comercio electrónico al consumidor final superó en 2022 los 107.000 millones de libras (123.000 millones de euros), con una caída del 10% sobre la cifra récord alcanzada en 2021. Se espera que las ventas online crezcan una media del 5% anual hasta 2028.

El Reino Unido es uno de los países con mayor desarrollo digital tanto en el sector privado como en el sector público. El sector digital genera un volumen de negocio de alrededor de 150.000 millones de libras (172.500 millones de euros) en el Reino Unido y es uno de los principales líderes europeos por su contribución al PIB. La inversión de capital riesgo en tecnología del Reino Unido en el año 2022 superó los 30.000 millones de euros, más de lo que recibieron Alemania y Francia juntas.

El país ocupa el puesto 16 en el ranking mundial de competitividad digital, y el 11º lugar en el ranking mundial de desarrollo de e-Government, con la mayor puntuación en el apartado de capital humano y en el componente de infraestructura técnica.

El porcentaje de hogares británicos con fibra óptica asciende al 52%, y hasta un 75% tiene acceso a conexiones a velocidad Gigabit. La mayor parte del crecimiento de las conexiones Gb se debe al despliegue de un operador, Virgin Media O2, que en 2022 actualizó el 100% de su red para ofrecer esta velocidad de conexión.

La media de tiempo diario dedicado por los británicos a navegar por internet alcanza las 3 horas y 40 minutos, siendo el teléfono móvil el dispositivo más empleado. Una gran parte del tiempo diario en internet se concentra en las redes sociales, con 49 minutos al día de media.

Reino Unido cuenta con alrededor de 53 millones de usuarios activos en redes sociales, lo que significa que el 77,9% de la población adulta utiliza al menos una red social. Las redes más utilizadas por los británicos son Facebook (34,3 millones de adultos de audiencia diaria en 2022), YouTube (20,9 millones) e Instagram (17,6 millones). TikTok está subiendo vertiginosamente (5,4 millones) a costa principalmente de Snapchat (6,9 millones). El motor de búsqueda más utilizado es Google Chrome, seguido de Safari.

En el año 2022, el 26,5% de las compras minoristas realizadas en el Reino Unido se hicieron a través del comercio electrónico. Las compras online a través de dispositivos móviles siguen creciendo y en 2022, el 70% de las ventas online se realizaron a través de estos dispositivos.

El 40% de las compras online se producen en marketplaces, siendo Amazon y eBay los más utilizados. Amazon, que consiguió más visitas en todo el mes de abril de 2023 que el resto de los mercados electrónicos juntos, es líder global en el comercio electrónico en el Reino Unido con unas ventas de £30.074 millones en 2021 y la web con mayor alcance.

Uno de los desafíos a los que se enfrenta el comercio electrónico en el Reino Unido es la gestión del transporte y la logística. La salida de la Unión Europea y la escasez de recursos humanos en las aduanas y en los centros de procesamiento logístico generan retrasos, y algunos elementos de la gestión logística, como la gestión de devoluciones, siguen siendo problemáticos. Durante 2021 muchos detallistas online interrumpieron su servicio entre Reino Unido y la UE de manera temporal mientras se adaptaban al nuevo marco regulatorio tras el Brexit.

China fue el primer proveedor en las compras realizadas digitalmente por el Reino Unido en 2022, seguido de Estados Unidos y Alemania.

El comercio electrónico representó un 31,1% de la operativa del sector logístico en el Reino Unido en 2021. Las principales empresas de logística de paquetería en el país por orden de facturación son Royal Mail PLC con un 30% del mercado, seguido de la división logística de Amazon, Amazon Logistics, y Evri (antes Hermes).

El número más habitual de opciones de devolución ofrecidas por los comercios online en Reino Unido es de dos, siendo la opción más popular la entrega en una tienda de paquetería. Un 51% de los minoristas ofrece devoluciones en tienda y un 48% ofrece usar el servicio de correos de Royal Mail. El 38% de los minoristas ofrecen servicios de recogida a domicilio, siendo esta la opción más popular entre los minoristas de lujo. El porcentaje de consumidores que eligen recoger ellos el envío con la opción de Click&Collect ha bajado desde 2019.

La transparencia en los plazos de entrega es muy valorada por los consumidores británicos. El 90% de los consumidores desean recibir actualizaciones sobre el progreso de su entrega vía SMS. Las notificaciones de entregas fallidas, la fecha prevista de entrega y el seguimiento de los envíos son los datos más solicitados.

Las empresas interesadas en vender online en el Reino Unido deberán tener en cuenta las condiciones de acceso al mercado que entraron en vigor tras el Brexit, en particular la gestión del IVA, que difiere en las ventas directas y las que se realizan a través de un marketplace, la posible aplicación de aranceles, y los aspectos logísticos y de gestión aduanera de las devoluciones.

## 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](mailto:informacion@icex.es)

Para buscar más información sobre mercados exteriores

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



**icex** España  
Exportación  
e Inversiones