



Informe e-País: El comercio electrónico en Canadá

Octubre 2022

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Ottawa

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



19 de octubre de 2022
Ottawa

Este estudio ha sido realizado por
Marta García Lorenzo

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

<http://canada.oficinascomerciales.es>

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

NIPO: 114-22-017-4

Canadá tiene 38,2 millones de habitantes, de los cuales, 36,89 son usuarios de internet. 33,3 millones tienen un perfil abierto en alguna o varias de las redes sociales existentes. El 68,6% de los usuarios declaran haber hecho al menos una compra online en 2022, el 65,4% son mujeres y el 72% son hombres y gastaron una media de 1889 CAD anual¹. La principal plataforma de compra utilizada es [Amazon.ca](https://www.amazon.ca), con ventas de 9.817 M US\$ en 2021². En cuanto a operaciones transfronterizas, se dirigieron a plataformas de EE.UU y China principalmente y totalizaron 100.922 M CAD³.

Las redes sociales más populares en Canadá en 2021, según cifras de [e-Marketer](https://www.e-marketer.com), fueron [Facebook](https://www.facebook.com) con 21,1 millones, seguida por [Instagram](https://www.instagram.com), con 14,4 millones de usuarios, [Twitter](https://www.twitter.com), con 8,6 millones y [SnapChat](https://www.snapchat.com), con 7,4 millones⁴.

La pandemia de COVID-19 ha acelerado la utilización de soluciones tecnológicas en las operaciones de compraventa, tanto por parte de consumidores como por parte de empresas. Se espera que el valor de las ventas de comercio electrónico entre 2021 y 2025 aumente un 31% y sobrepase los 1.000 millones de dólares estadounidenses (US\$) en 2025⁵.

[Statistics Canada](https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/25-009-x/2021001/article/00001-eng.htm) ha detectado en el canal B2B un aumento de la inversión de las empresas en tecnologías como servicios en la nube, tecnologías para automatizar flujos de trabajo o ayudar en la toma de decisiones, por ejemplo. También en el canal B2C se valora la incorporación de la tecnología a la experiencia de compra con el fin de mejorarla. Se espera que, por ejemplo, la realidad aumentada contribuya a mejorar la experiencia de compra del cliente y a reducir el número de devoluciones de compras efectuadas online.

Sin embargo, los comercios físicos continúan siendo muy importantes y los expertos recomiendan tanto para operaciones B2B como B2C seguir una estrategia de marketing omnicanal.

En cuanto a tendencias de consumo, la preocupación por el medioambiente y por el propio bienestar marcan la pauta en 2021, con un incremento en el consumo de productos de seguimiento de bienestar, desde medidores de calidad de sueño hasta de azúcar en sangre, o alimentos naturales y alternativos, por un lado, y la pujanza de soluciones como el empaquetado ecológico o la logística con huella de carbono reducida, por otro. La preocupación por el medioambiente también influye en el incremento del comercio de artículos de segunda mano.

¹ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-canada>

² <https://www.statista.com/forecasts/871090/canada-top-online-stores-canada-ecommercedb#:~:text=Amazon.ca%20is%20leading%20the,revenues%20of%20US%242%2C263%20million.>

³ "E-commerce goods in Canada", Euromonitor International, April 2022

⁴ <https://www.insiderintelligence.com/content/canada-social-media-2021>

⁵ <https://www.statista.com/statistics/449147/total-e-commerce-retail-trade-sales-canada/>



En cuanto a los medios de pago, las tarjetas que más crecieron en uso en Canadá en 2021 fueron las de prepago y es de esperar que, debido al nuevo coste por operación con tarjeta de crédito, su uso siga creciendo durante los próximos años.

Por último, para dar respuesta a la creciente preocupación e los consumidores por la gestión de sus datos personales, el gobierno federal trabaja en la modificación de las regulaciones para proteger la privacidad de estos en internet. Así, se espera en breve la modernización de la Ley de Protección de Información Personal y de Documentos Electrónicos (Personal Information Protection and Electronic Documents Act – [PIPEDA](#))⁶, que se aplica a todas las organizaciones privadas en Canadá que recojan, usen o publiquen información personal en sus actividades comerciales, excepto en Alberta, British Columbia y Quebec, que tienen sus propias leyes de privacidad en el sector privado y que a su vez se están modificando. Por lo tanto, será necesario hacer un seguimiento y una valoración de estos cambios legislativos a medida que vayan entrando en vigor.



⁶ Más información en [Oficina del Comisariado de la protección de la vida privada en Canadá](#) y en [PIPEDA](#).

CONTACTO

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

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