



Informe e-País: El comercio electrónico en Canadá

Septiembre 2023

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



15 de septiembre de 2023
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: 114-23-016-3

Canadá cuenta con 36,23 millones de usuarios de internet de los que 33,1 tienen un perfil abierto en alguna o varias de redes sociales. **El 51,1% de los usuarios de internet declara haber hecho al menos una compra online** en lo que va de 2023. Canada es un país bilingüe y las páginas deberán estar redactadas en inglés y francés.

Antes de efectuar una compra, el canadiense busca información online y el consejo de conocidos para tomar una decisión que se adecúe a sus necesidades. En el canal B2C (*business to consumer*), en un contexto de tasas de inflación mayores de lo habitual, se observa una creciente importancia del precio del producto. La mayoría de los consumidores busca productos sustitutivos más baratos y se ha incrementado la compra D2C (directo al consumidor) al tiempo que disminuye la importancia de la marca, lo que facilita la entrada en el mercado a quienes puedan competir en un entorno de precios reducidos.

El principal desafío que presenta el comercio electrónico en Canadá es el logístico debido a su extensión y a la dispersión y baja densidad de población en amplias zonas del país. Aunque más del 80% de sus habitantes se concentra en grandes ciudades cerca de la frontera con EEUU, algo menos del 20% vive en núcleos rurales repartidos por la vasta geografía del país. En todo caso, existen alternativas que se reflejan en este informe para atender al desafío logístico.

Adicionalmente, existen obligaciones fiscales, regulatorias, y otras consideraciones relativas a los datos y la ciberseguridad, los derechos de propiedad intelectual, medios de pago u otros, que los vendedores deben considerar en su estrategia de comercio electrónico y a las que hace referencia este informe.

El cliente canadiense espera que la entrega del producto sea gratuita y que pueda efectuar una devolución sin coste adicional si no queda satisfecho con el producto recibido en un plazo máximo de 5 días. Ahora bien, debido al elevado número de devoluciones y a criterios de sostenibilidad, las empresas cada vez incorporan más fórmulas que restringen las devoluciones gratuitas con éxito. Las fórmulas de pago más populares son las tarjetas y [Pay Pal](#). Es importante transmitir al cliente canadiense, preocupado por los incidentes de ciberseguridad, tranquilidad a la hora de efectuar el pago o de tratar con rigor los datos obtenidos como consecuencia de las operaciones de comercio electrónico, explicando el tipo de medidas de seguridad que la empresa pone en práctica.

El marketplace con mayor número de clientes es [Amazon.ca](#), aunque existen otros sectoriales como [Wayfair.ca](#) en el que, por ejemplo, operan empresas españolas relacionadas con el interiorismo.

Desarrollar una estrategia *omnicanal* es realmente importante para ganar nuevos clientes y fidelizar los existentes, tanto en operaciones B2C como B2B (*business to business*). En estas últimas aparece una oportunidad para nuevos proveedores al existir problemas en las cadenas de suministro que llevan a empresas de todos los sectores a buscar nuevos proveedores.

En el apartado regulatorio, cabe subrayar que Canadá está tramitando la modificación de varias leyes que afectan a las operaciones de comercio electrónico. Así, la [iniciativa C-27](#), denominada ley



de implementación de la constitución digital, incluye tres normas básicas para la regulación de los espacios virtuales: ·

- la ley de protección de la privacidad del consumidor (CPPA).
- la ley del tribunal de protección de información y datos personales (PIDPTA).
- la ley de inteligencia artificial y datos (AIDA).

ICEX

CONTACTO

La [Oficina Económica y Comercial de España en Ottawa](#) 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](#).



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