



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

Diciembre 2024

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



5 de diciembre de 2024
Londres

Este estudio ha sido realizado por
María Dolores Arráez Vera

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

<http://reinounido.oficinascomerciales.es>

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

NIPO: 224240302

El Reino Unido es el tercer ecosistema tecnológico mundial y primero en Europa. Es además el principal receptor de inversión de capital riesgo en tecnología del continente europeo y el tercer generador mundial de unicornios, tras EE.UU. y China. En su conjunto el sector digital británico está valorado en [1,1 billones de libras](#).

El consumidor británico tiene un elevado nivel de competencia en el uso de medios digitales. El [89%](#) de la población mayor de 15 años es usuaria de internet, [46,7 millones](#) de adultos son usuarios de smartphones y [26,5 millones](#) son usuarios de tabletas. La mitad de los ciudadanos adultos con edades comprendidas entre 16 y 64 años hace uso habitual de servicios financieros digitales y un [78%](#) de la población británica realiza habitualmente compras online.

En este contexto, el Reino Unido se sitúa como el **primer mercado en comercio electrónico** en Europa, y el tercer mercado global tras China y EE.UU. El mercado de comercio electrónico B2C británico alcanzó un valor de 123.000 millones de libras en 2023, frente a los 107.000 millones de 2022. Las entregas relacionadas con las ventas del comercio electrónico representaron más de una cuarta parte de toda la actividad del sector logístico en el Reino Unido en 2023.

En 2023, el [26,7%](#) de todas las ventas B2C realizadas en el Reino Unido se efectuaron online, siendo los sectores de la moda, juguete y hobbies, y alimentación los de mayor actividad.

El comercio electrónico experimentó un fuerte impulso durante los confinamientos de 2020-21, periodo en el que se consolidaron unos estándares de servicio avanzados que continúan desarrollándose en beneficio del cliente y ofreciendo nuevas oportunidades de crecimiento a las empresas.

[Amazon](#) es la empresa de comercio electrónico líder en el Reino Unido, siendo la web con mayor alcance y manteniendo una trayectoria ascendente. Le sigue en el ranking de alcance [eBay](#), con un 64% de alcance, pero en trayectoria descendente.

Los consumidores británicos dedican una media de 4 horas y 23 minutos diarias a navegar por internet, siendo el teléfono móvil el dispositivo más empleado para ello. Una gran parte de este tiempo se concentra en las redes sociales. Los portales de [Alphabet](#), propietaria de [Google](#) y [YouTube](#), son los más visitados por los adultos británicos, seguidos de los portales de [Meta](#), propietaria de [Facebook](#), [WhatsApp](#) e [Instagram](#); y de [Amazon](#). [YouTube](#) es la red social más popular entre los adultos, habiendo desplazado del primer puesto a [Facebook](#).

En 2023, más de la [mitad de las ventas online](#) se realizaron a través de dispositivos móviles. Se prevé que en 2025 la cifra de negocio representada por este medio alcance los 100.000 millones de libras. Este fenómeno está estrechamente ligado al crecimiento de las ventas a través de las apps de redes sociales, en particular [TikTok](#) e [Instagram](#). [TikTok](#) es especialmente popular para las ventas de cosméticos y de artículos de moda.



Las opciones disponibles para efectuar el pago son un factor muy relevante para los consumidores a la hora de decidir sobre su compra online. Los métodos de pago online más empleados por los británicos son la tarjeta de crédito/débito y las pasarelas de pago y e-wallets como [PayPal](#) y [Apple Pay](#). El [42% de la población adulta](#) tiene descargada una aplicación de pagos y de ellos, [el 82%](#) realiza pagos por este medio todos los meses.

Además de la entrega en el domicilio la principal opción de entrega que se ofrece al cliente es la de click&collect, disponible en [el 83% de las empresas que venden online](#). [El plazo medio de entrega es de 3 días laborables y el 19% de las empresas](#) ofrece siempre entrega gratuita.

Para las empresas extranjeras que venden online al Reino Unido, uno de los principales desafíos es el de la gestión de las devoluciones, que se hizo más compleja tras el Brexit. Al alto coste de gestionar las devoluciones por la necesidad de realizar más trámites aduaneros, se unen las dificultades para conseguir proveedores de logística inversa que se ocupen correctamente de todas las fases de este servicio.

Los avances en las tecnologías de voice search, realidad aumentada e hiperpersonalización, y en general las aplicaciones basadas en inteligencia artificial, seguirán avanzando y mejorando la experiencia de compra al consumidor y ofreciendo a las empresas nuevas oportunidades de expansión del mercado.

Se prevé que las ventas online continúen su senda de crecimiento en el Reino Unido y que lleguen a alcanzar los [143.000 millones de libras](#) en 2029. El sector moda continuará siendo el más relevante, con unas ventas estimadas [44.100 millones](#) de libras en el comercio online en 2029, seguido de alimentación y electrónica.

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) 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