

Nota informativa

El comercio electrónico sigue creciendo gracias a la acelerada digitalización de las empresas y de los consumidores

En 2020, el 86,6% de las reclamaciones gestionadas por CEC-España fueron sobre eCommerce, un 26% más que en 2019

Madrid, 14 de octubre de 2021. [Ecommerce Europe](#) y [EuroCommerce](#) han publicado recientemente el [Informe de comercio electrónico europeo 2021](#) según el cual, en 2020, el comercio electrónico europeo creció hasta alcanzar los 757.000 millones de euros, un 10% más que los 690.000 millones de euros de 2019.

Entre las causas que han contribuido a que el comercio electrónico haya experimentado esta transformación económica y social, se encuentra la pandemia provocada por la COVID-19. No obstante, hay que apuntar que el crecimiento de 2020 ha sido inferior al de 2019 (14%) debido a que, si bien la pandemia impulsó las ventas del comercio online, también contribuyó a que se produjera una fuerte caída en las ventas en línea en el sector del turismo y en los servicios.

De esta forma, la pandemia ha tenido un impacto generalizado en el sector minorista acelerando la transición digital y sostenible. Así, las inversiones para llevar a cabo la transformación digital, y que las empresas tenían previsto realizar en varios años, tuvieron que implementarse en tan solo unos meses. Entre las causas que desencadenaron estos cambios se encuentran las medidas adoptadas por los Gobiernos. Por ejemplo, el cierre forzoso de las tiendas físicas o las limitaciones de la movilidad dificultaron que los consumidores pudieran realizar sus compras en el comercio tradicional, por lo que tuvieron que recurrir al comercio online.

Por otro lado, hay que señalar que si bien el comercio online ha absorbido gran parte del impacto negativo que la pandemia ha ocasionado en la economía, no ha compensado por completo las pérdidas que experimentaron muchas pymes tradicionales. De ahí que sea necesario seguir trabajando para garantizar que el sector minorista pueda beneficiarse de esta transformación digital.

Por su parte, Luca Casseti, Secretario General de Ecommerce Europe, ha señalado que 2020 ha puesto de manifiesto la importancia de la transformación digital. El comercio electrónico ha demostrado facilitar la digitalización del comercio minorista y crear una mejor experiencia de compra para los consumidores. Las tiendas físicas han abierto nuevos canales de venta en línea y han aumentado las opciones de compra, mientras que las pymes han podido acceder a nuevos mercados. Todo ello para adaptarse tanto a las nuevas medidas sanitarias, como a las necesidades cambiantes de los consumidores. Sin embargo, la transición aún no está completa. Los políticos deben reconocer el potencial del comercio digital, invertir más en nuevas tecnologías y habilidades digitales, y crear un marco legislativo armonizado, más acorde a las necesidades del futuro.

Christian Verschueren, Director General de EuroCommerce, ha declarado que el sector minorista y mayorista está atravesando un importante proceso de transformación. Las restricciones gubernamentales y la creciente demanda de los consumidores han acelerado la digitalización. Los consumidores, que hasta ahora no estaban familiarizados con la compra en línea o a comprar a través de sus dispositivos móviles, se han acostumbrado a esta forma de consumo y es probable que continúen haciéndolo, combinando la compra online con la compra tradicional. Antes de la pandemia, el 70% de los minoristas y mayoristas no contaban con la infraestructura necesaria para las ventas en línea, mientras que las tiendas físicas que sí tenían presencia on-line superaron mejor estos desafíos. Sin embargo, el problema persiste, por lo que Christian Verschueren solicita a los gobiernos y a los responsables políticos de la Unión Europea que apoyen la transformación digital del sector, aborden las restricciones injustificadas de los fabricantes para vender en plataformas en línea y desarrollen el marco que proporcione neutralidad y se adapte a los desafíos del futuro.

Reclamaciones

La pandemia también se ha hecho notar en el número de reclamaciones gestionadas por el Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España). En 2020, se gestionaron casi el doble de reclamaciones de consumidores de otros países europeos. Mientras que la suma de las reclamaciones de consumidores españoles y las de otros países europeos ascendió, en 2020, a un total de 4.447, lo que supuso un 50% más que en 2019. Del total de las reclamaciones gestionadas el año pasado, el 86,6% estuvieron relacionados con eCommerce, mientras que en 2019 representaban el 60,4%.

Consultas

En cuanto a las consultas, CEC-España gestionó 8.717 solicitudes de información en 2020, casi un 40% más que en el año anterior.

Entre consultas y reclamaciones, el Centro atendió 13.162 solicitudes a lo largo de 2020, lo que representa un 48% más que en el año anterior.

