

## ¿Cómo se está consolidando el comercio electrónico? ¿Quiénes dominan el mercado?

Haciendo una incursión en la estadística que acompaña al comercio electrónico, en España las cifras se encuentran en torno a los 25.000 millones de euros de facturación al año. Es cifra propia de una dimensión en la que está entrando el negocio que hace pensar seriamente en que la evolución tecnológica ha entrado de lleno en nuestras vidas. El 70% de los internautas españoles realiza compras online, lo que supone un tercio de la población total. El 40% de nosotros, realiza compras a través de internet todos los meses.

El comercio electrónico acumula diez años de crecimiento continuado, y está comenzando a estabilizarse en nuestro país. España es el cuarto país de la UE en ventas online, sólo por detrás de Reino Unido, Alemania y Francia. Sin embargo, somos líderes en el uso del Smartphone: el 93% de los usuarios navegan por internet desde su teléfono.

Los dominadores del mercado mundial en internet son las grandes plataformas como Amazon, Ebay o Alibaba. El primero supera holgadamente los 100.000 millones de euros de facturación al año. Ellos, y otros muchos establecimientos online han conseguido superar una barrera que parecía casi imposible de superar: la confianza de los usuarios para gastar su dinero de una manera que nunca había hecho antes. Y es que uno de los miedos de los consumidores a la hora de adquirir productos y servicios por esta vía ha venido siendo la seguridad de las transacciones: el pensamiento que ha pasado por las cabezas de casi todos los internautas cuando hemos realizado nuestras primeras compras en la red ¿Y si alguien sustrae dinero de mi cuenta haciendo cargos indebidos, o, simplemente realizando compras con mis datos de la tarjeta?

Se puede decir que el comercio electrónico ofrece una seguridad, en líneas generales, que facilita tomar la decisión de ser parte activa en el nuevo mundo que se nos abre. Para hacerlo con más tranquilidad puede ser de utilidad la lectura del artículo sobre compra segura en internet.

Volviendo a los grandes protagonistas del mercado online, y para tener una visión de la evolución del mercado, con todas las actividades indirectas que llevan aparejadas, en su actividad comercial en Estados Unidos Amazon está empezando a utilizar aviones de flota propia para optimizar los envíos de mercancías entre centros logísticos, de cara a cumplir con el objetivo de entrega del producto adquirido por el consumidor en el menor tiempo posible. Da vértigo pensar cómo se trabajará en las instalaciones en la época de navidades, cuando el consumo aumenta enormemente y los paquetes llegan a los destinatarios en tan poco tiempo. Y ahora amplía sus líneas de negocio al atractivo, desde el punto de vista empresarial, mundo del entretenimiento; así, ha comenzado a ofrecer contenidos digitales: es posible suscribirse a la lectura digital, o ver películas y series...

Pero Amazon no es el único que se está moviendo. Facebook está ofreciendo una nueva experiencia a sus usuarios: ha creado un Marketplace para entrar en ese nicho de mercado en el que ya están consolidadas marcas como Ebay, Wallapop o Vibbo.

Si nos vamos al otro lado del mundo, nos encontramos con la compañía china Alibaba, que continua destrozando marcas de ventas y facturación. El año pasado ya tenía 350 millones de usuarios activos. China sigue siendo el gran mercado de la compañía, con un 80% del total de su negocio, que procede fundamentalmente de su portal Tao Bao de compraventa entre particulares. Sus ventas a través del portal Aliexpress, dirigido principalmente a otros países, van creciendo, aunque no llegan al 10% del total de sus ingresos. Una curiosidad de esta compañía: tienen un día de rebajas al año (once de noviembre), semejante al Black Friday, que llaman "el día del soltero", y que está teniendo un éxito rotundo en los últimos años, ayudando a facturar a la compañía en el último trimestre del año 3.000 millones de euros!

En España, Amazon y Aliexpress se reparten las dos primeras plazas de la clasificación de vendedores, seguidos a distancia por el tercero, que es El Corte Inglés. Amazon factura por sus ventas en España el doble que el segundo, Aliexpress, y ésta el doble que la empresa española. Cuarta es la tecnológica Apple; quinta es la tienda española de informática y tecnología PC Componentes; sexta es Media Markt; séptima, Carrefour; octavo, el portal de venta de ropa, calzado y complementos Zalando. Novena Mercadona y décima Decathlon.

Así es como se presenta el mercado en España, pero al leerlo uno se pregunta ¿Dónde están las webs de viajes? Pues sí, están inmediatamente después, y es que en el sector del turismo la transformación está siendo casi mágica: billetes de avión que antes eran de cartulina y ahora son electrónicos, con la posibilidad de realizar tanto el check-in como el embarque con el teléfono móvil. Pero, además, se pueden contratar estancias en cualquier lugar del mundo, y restaurantes, excursiones y otras actividades en el destino, todo desde el sillón de nuestra casa.

También se encuentra entre los sectores más activos el de la venta de entradas para espectáculos y eventos deportivos; igualmente, el transporte terrestre (coches, autobuses y trenes). Por otro lado, no se encuentran entre los primeros pero tienen su trozo en la tarta los juegos de azar (apuestas online, casinos por internet...).

En lo relativo a los datos de compras por países, compramos un poco más en webs extranjeras, principalmente de la UE. Los consumidores y usuarios de fuera compran también en webs españolas, pero en menor medida.

¿Qué nos depara el futuro? Se prevé un gran desarrollo de los servicios encaminados a hacer más fácil y seguro comprar en internet a través de los teléfonos móviles y tablets, aunque pocos se aventuran a asegurar que las compras utilizando estos dispositivos terminará relegando a la opción del ordenador. Lo que sí es cierto es que se demandará una red de infraestructuras aptas para soportar la necesaria optimización de los recursos logísticos, con el fin de llevar el producto al destinatario en el menor tiempo posible. En cualquier caso, la evolución tecnológica aplicada al mercado no dejará de sorprendernos...