

CRECERÁ EN TORNO A UN 20% DE ACUERDO A CCS

Comercio Electrónico superará los US\$ 2.800 millones este año

Durante el “eCommerce Day Santiago 2016” el presidente de la CCS destacó las ventajas del país como plataforma para hacer negocios online “dada a su alta tasa de conectividad, su profundidad financiera y la digitalización de los medios de pago, lo que se ha traducido en tasas de crecimiento persistentemente por encima del resto de las actividades comerciales”.



El comercio electrónico en Chile sigue creciendo a tasas aceleradas, por lejos, las más altas de toda la economía chilena. De acuerdo a cifras divulgadas hoy por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) en el marco del eCommerce Day Santiago 2016, las ventas online superarían este año los US\$ 2.800 millones.

Más de 2.400 ejecutivos, empresarios y emprendedores participaron en la octava versión del eCommerce Day Santiago 2016, organizado en conjunto por la Cámara de Comercio de Santiago y el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico (eInstituto).

En su discurso de inauguración del evento, el presidente de la CCS, Peter Hill, destacó las ventajas del país como plataforma para hacer negocios online “dada a

su alta tasa de conectividad, su profundidad financiera y la digitalización de los medios de pago, lo que se ha traducido en tasas de crecimiento persistentemente por encima del resto de las actividades comerciales”.

En ese marco, el dirigente gremial estimó que las ventas online volverán a crecer este año en torno al 20% “casi diez veces más rápido que el crecimiento de las ventas en tiendas físicas”.

El presidente del Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico, Marco Puyrredón, se refirió a los cambios que se están produciendo considerando la “ubicuidad del consumidor”, que hará que en un plazo breve el concepto de e-commerce quede atrás.

En su exposición, el subsecretario de Telecomunicaciones, Pedro Huichalaf, se refirió al gran crecimiento del acceso a Internet en el país “considerando que a diciembre de 2015, los accesos (fijos + móvil 3G+4G) alcanzaron 13,1 millones con un crecimiento anual de 14,1% (1,6 millones de nuevos accesos)”.

Asimismo, Pedro Huichalaf destacó la penetración de la telefonía fija y móvil (3G+4G), que pasó de 64,1 accesos cada 100 habitantes en diciembre de 2014 a 72,4 accesos cada 100 habitantes en diciembre 2015 (+8pp interanual). El subsecretario explicó que el 79,2% de los accesos a Internet son móviles, destacando el crecimiento de la navegación vía smartphones. En el caso de los accesos 4G, éstos alcanzaron los 2,2 millones de conexiones a diciembre de 2015, con un crecimiento anual de 307%.

A pesar de estas cifras y de que Chile sea el país mejor conectado de la Región, Huichalaf reconoció que aún nos falta para llegar a los estándares de conexión de los países desarrollados (76 vs. 82 por cada 100 habitantes), planteando que además es necesario “fomentar la conectividad en la Región, donde el promedio es de 35 por cada 100”.

Desafíos del e-commerce

Por el lado de la demanda, la CCS informó que el número de usuarios de Internet superó los 13 millones de personas, representando el 75% de la población. De ellos, cuatro millones y medio son compradores habituales en Internet, los que gastan en promedio 620 dólares al año en sus compras online.

Si bien las grandes empresas del retail se encuentran ampliamente incorporadas al e-commerce, la CCS manifestó su preocupación por la gran cantidad de pequeños comercios que mantiene ajeno a estos desarrollos. De acuerdo a estimaciones del Centro Economía Digital de la entidad, menos del 5% del

pequeño comercio ha despegado su presencia de ventas en canales online, lo que en algunas categorías, sobre todo en el área de bienes durables, las está dejando fuera del radar de los consumidores, que cada vez adoptan con más fuerza el hábito de tomar decisiones de compra basados en la oferta disponible en Internet.

La CCS exhibió cifras que muestran cómo en algunas de estas categorías, como equipamiento doméstico, fotografía y tecnología, el avance del e-commerce ha influido en la desaparición de empresas y drásticas caídas en las ventas, las que se pudieron evitar con una adecuada adopción de estos nuevos formatos.

El estudio también incluyó antecedentes sobre el avance de las compras online al exterior, conocido como e-commerce transfronterizo, área que de acuerdo a la CCS representa el 6% de las compras totales online y crece a gran velocidad. El fuerte crecimiento de las compras a países asiáticos, en particular China, explica en gran parte este fenómeno.

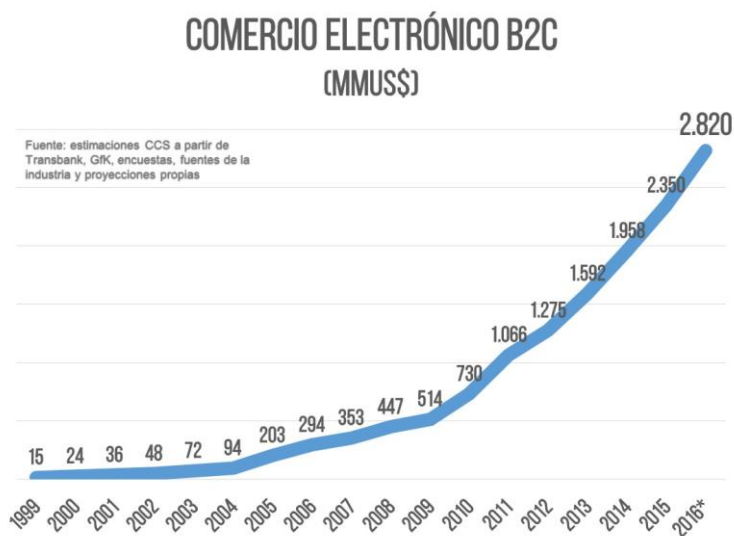
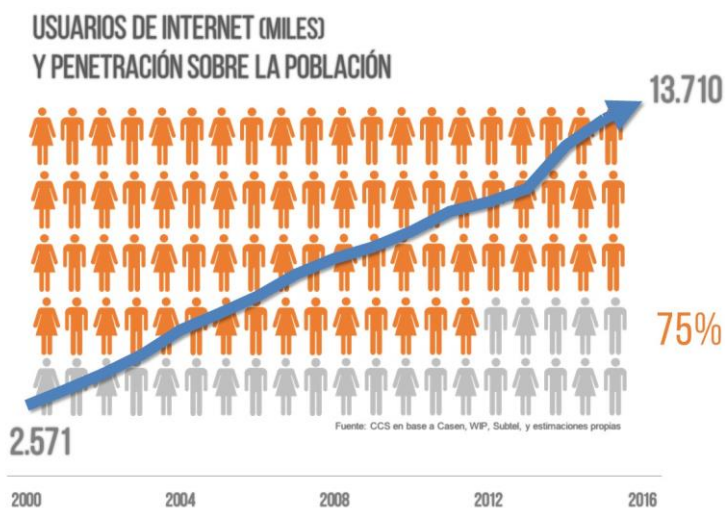
En materia de nuevos desarrollos, la CCS se refirió a la expansión de los modelos basados en la llamada Economía Colaborativa, dentro de la cual se circunscriben plataformas como las de transporte privado de personas, y que han levantado gran polémica en estos últimos días. La CCS indicó que el avance de estos modelos es una realidad incontrarrestable de la que hay que hacerse cargo a través, por ejemplo, de la modernización de los marcos regulatorios sobre los que operan. Ello ayudará a formalizar estas actividades asegurando el cumplimiento de las condiciones de operación necesaria para garantizar la calidad del servicio y la seguridad de sus usuarios. Según estimaciones de la CCS, la economía colaborativa, que también incluye actividades como el arriendo temporal de propiedades, las plataformas de crédito y financiamiento entre pares, entre muchas otras, alcanza ventas anuales superiores a los US\$ 550 millones, una cifra relevante dentro del contexto de la economía digital.

Respecto de los modelos omnichannel, que buscan integrar todos los canales posibles ofreciendo al cliente una experiencia continua, la CCS indicó que su desarrollo requiere del despliegue de tecnología y modelos conceptuales y de negocios, y que cuando esté en régimen aumentará en forma exponencial la eficiencia de la cadena comercial y logística y aumentará drásticamente las tasas de conversión (las visitas que se transforman en ventas) en todos los canales, incluido el físico.

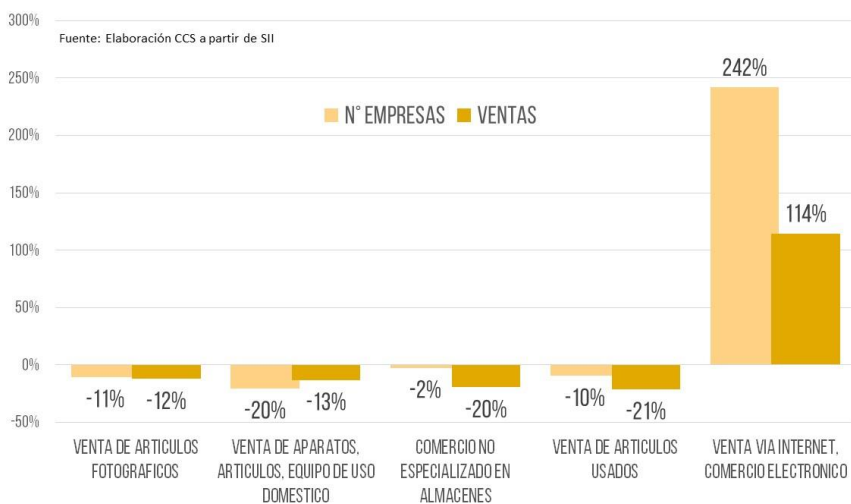
Al respecto, la CCS liberó estadísticas que muestran un avance relativo en materia de oferta a través de móvil, así como un gran retraso en el uso transaccional de las redes sociales, principal contenido de los usos de conectividad tanto fija como

móvil. De acuerdo a la institución, avanzar en estas áreas es un paso ineludible para alcanzar la promesa de la omnicanalidad.

Pese a ello, la CCS reveló que las ventas a través de móvil ya representan el 9% de todo el e-commerce en Chile, y avanza a mucho mayor velocidad que las ventas por otro tipo de dispositivos, por lo que rápidamente superarán los dos dígitos de tasa de participación.



VARIACIÓN NÚMERO DE EMPRESAS Y VENTAS 2010-2014 DE ALGUNOS RUBROS DE COMERCIO (VAR %)



PARTICIPACIÓN DE LAS COMPRAS DESDE EL EXTERIOR SOBRE EL E-COMMERCE (CHILE)

*Estimación CCS 2015

