

# El comerç electrònic a Catalunya

Novembre de 2020

Píndola sectorial

**ACCIÓ**



**Generalitat  
de Catalunya**

## El comerç electrònic a Catalunya: Píndola sectorial

### ACCIÓ

Generalitat de Catalunya



Els continguts d'aquest document estan subjectes a una llicència Creative Commons. Si no s'indica el contrari, se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que se'n citi l'autor, no se'n faci un ús comercial i no se'n distribueixin obres derivades. Podeu consultar un resum dels termes de la llicència a: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

L'ús de les marques que apareixen en aquest document es limita a un propòsit informatiu. Les marques que s'esmenten en aquest document són marques registrades de les empreses, organitzacions o entitats a les quals pertanyen i no són propietat d'ACCIÓ. Es tracta d'una representació parcial i il·lustrativa i, per tant, hi pot haver altres empreses, organitzacions o entitats que no hagin estat incloses en l'estudi.

### Realització

Unitat d'Estratègia i Intel·ligència Competitiva d'ACCIÓ

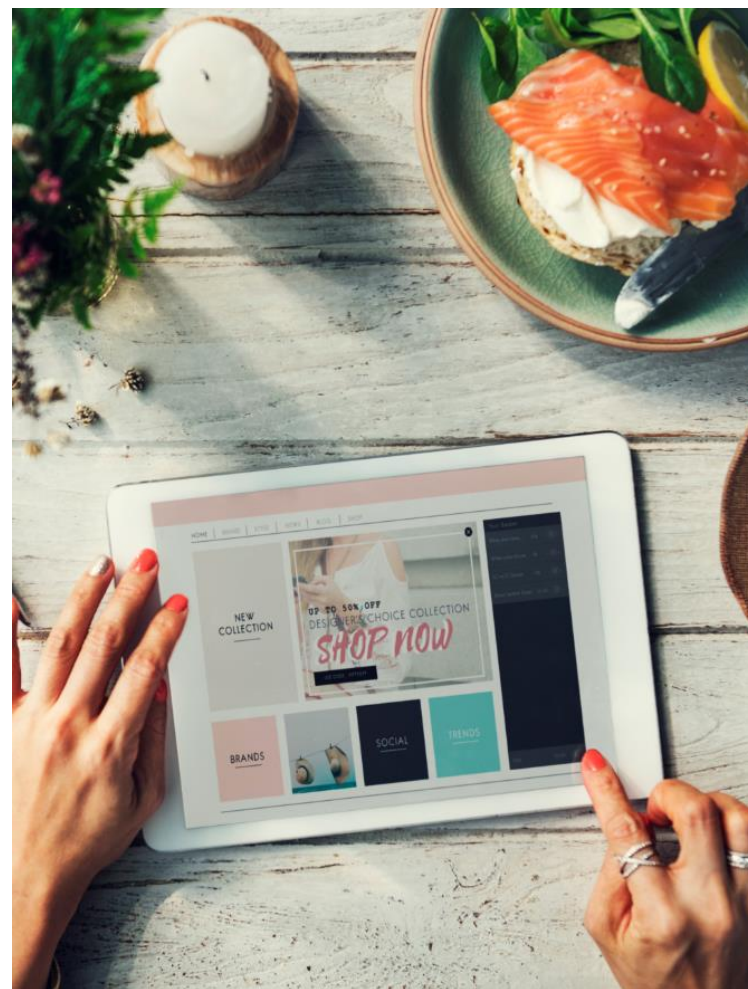
### Col·laboració

Barcelona Tech City

Barcelona, novembre de 2020

# Índex

1. **El sector del comerç electrònic mundial**
2. **El sector del comerç electrònic a Espanya**
3. **El comerç electrònic a Catalunya**
4. **Ecosistema català de comerç electrònic**
5. **Catalunya, una inigualable cruïlla logística d'última milla que impulsa el comerç electrònic**
6. **Tendències del comerç electrònic a escala global**



# 1. El sector del comerç electrònic mundial



# Descripció de comerç electrònic

Es consideren comerç electrònic les transaccions comercials que impliquen la compra o venda de productes o serveis realitzada mitjançant xarxes en línia amb mètodes dissenyats específicament per rebre o fer comandes.

## Categories de comerç electrònic

### Empresa a consumidor (B2C)



### Empresa a empresa (B2B)



### Empresa a govern (B2G)



### Consumidor a consumidor (C2C)



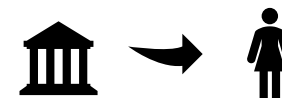
### Consumidor a empresa (C2B)



### Govern a empresa (G2B)



### Govern a consumidor (G2C)



Font: ACCIÓ a partir de l'OCDE i *E-commerce Guide*

# El sector del comerç electrònic mundial

## Dimensions del mercat i evolució

(2019)

- La facturació del mercat del comerç electrònic mundial van ser d'**1.787.500 M€** el 2019, un increment del **+19,1%** respecte de l'any anterior i el doble del valor de 2015 (increment del +109%).
- Es preveu que mostri un índex de creixement anual (CAGR 2019-2024) del **14,4%**, que equival a un total de **3.498.833 M€** el 2024 (increment del +96%).



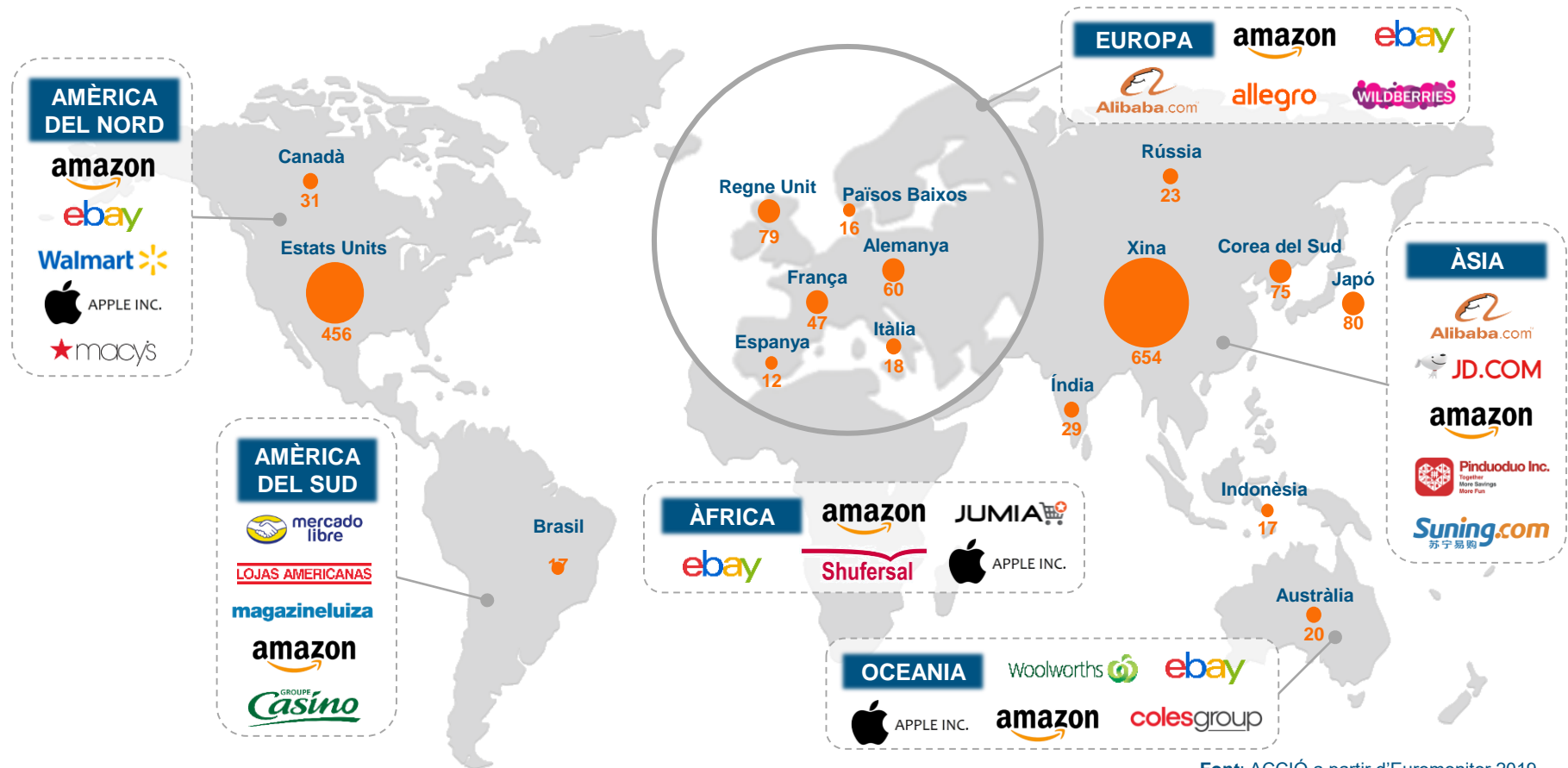
Vendes de comerç electrònic mundial per categoria de producte  
(Preu de venda al detall [PVP] excl. impost vendes - M€ 2019; % vs. 2018)



Font: ACCIÓ a partir d'Euromonitor 2019

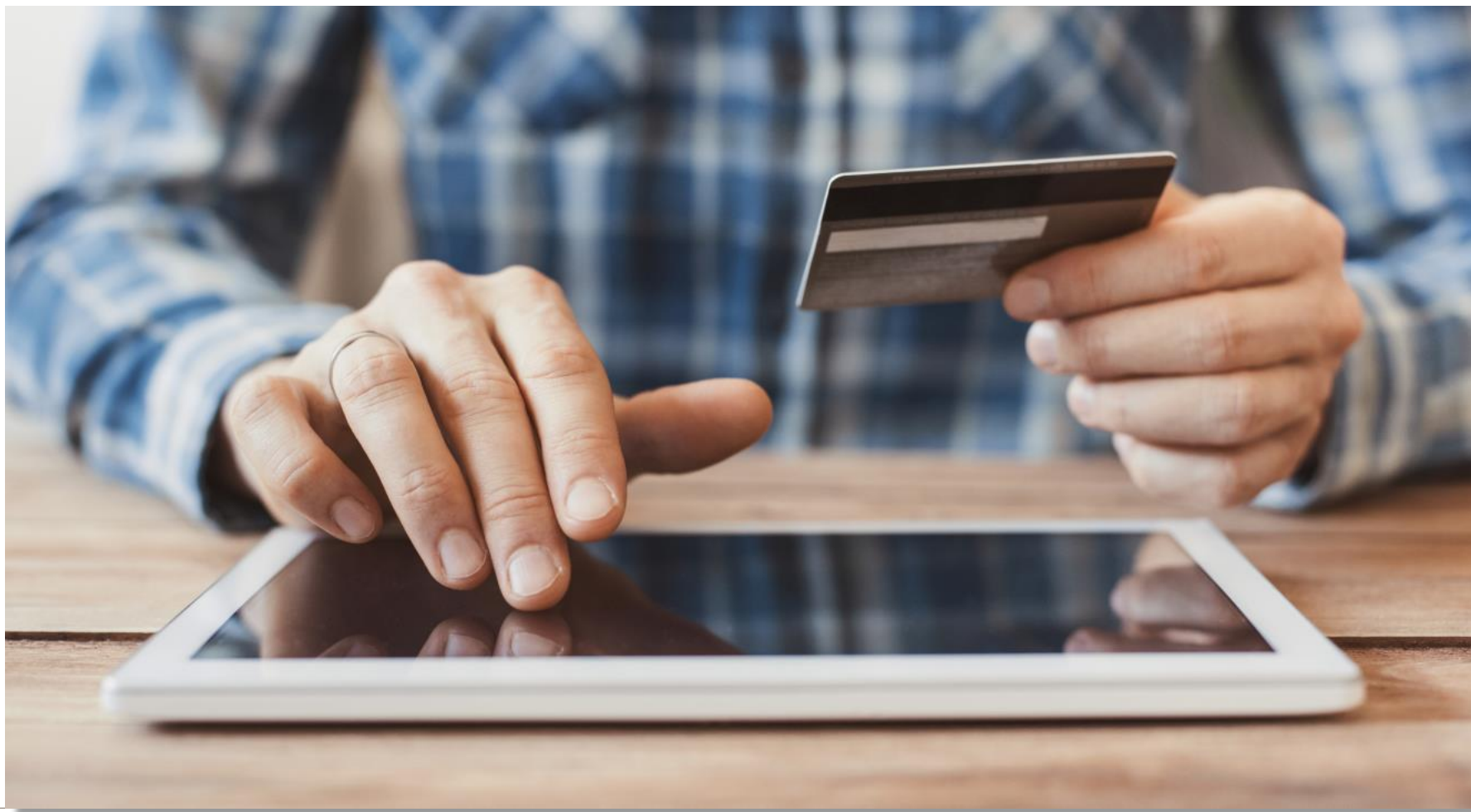
# Principals països de comerç electrònic

Principals països i companyies de comerç electrònic mundial per volum de vendes  
(en milers de milions d'€ 2019)



Font: ACCIÓ a partir d'Euromonitor 2019

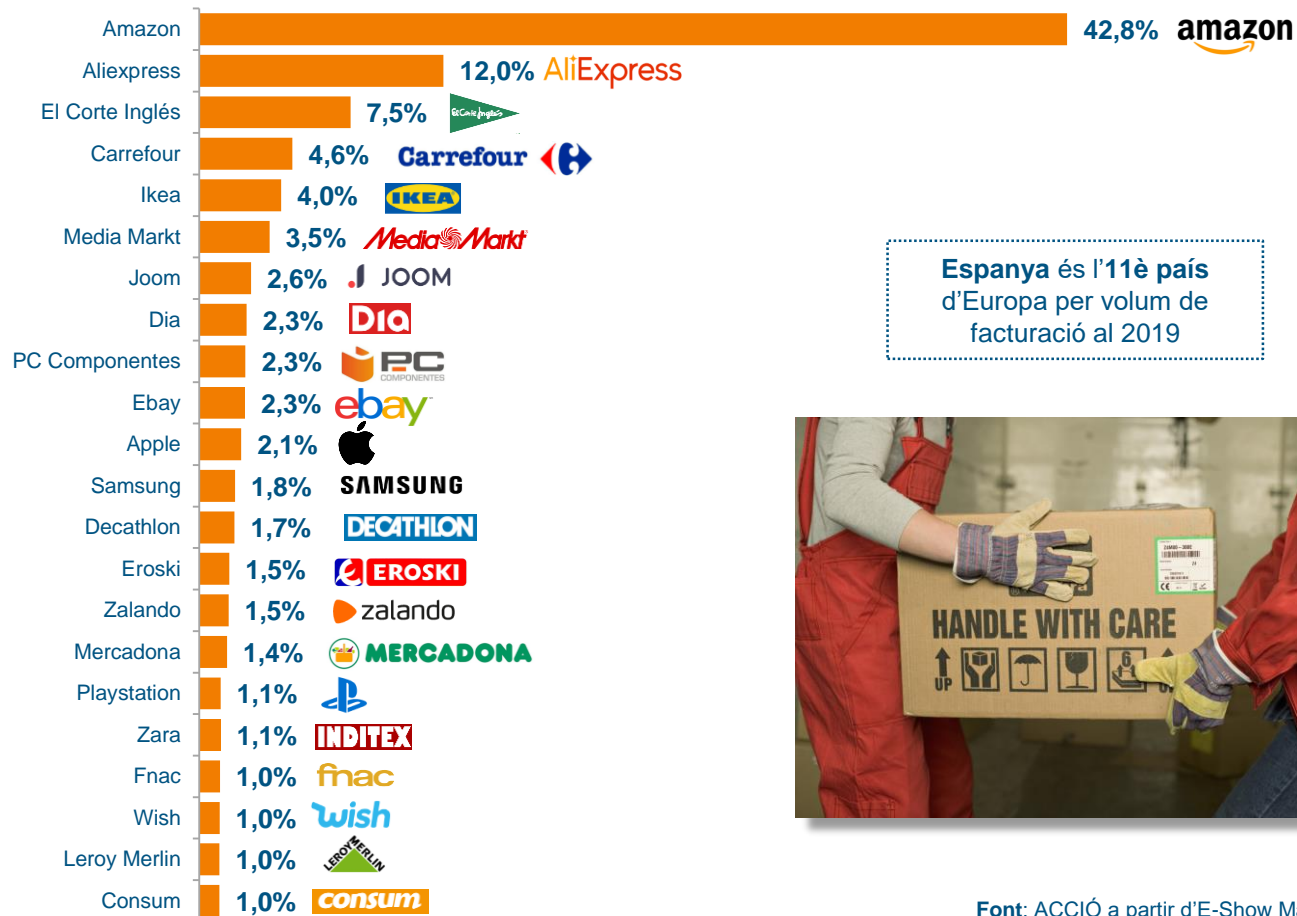
## 2. El sector del comerç electrònic a Espanya





# Amazon domina el sector de comerç electrònic espanyol

Participació de mercat de les principals 22 empreses de comerç electrònic a Espanya  
(% del volum de vendes total de les 22 empreses principals 2019)



Espanya és l'11è país d'Europa per volum de facturació al 2019



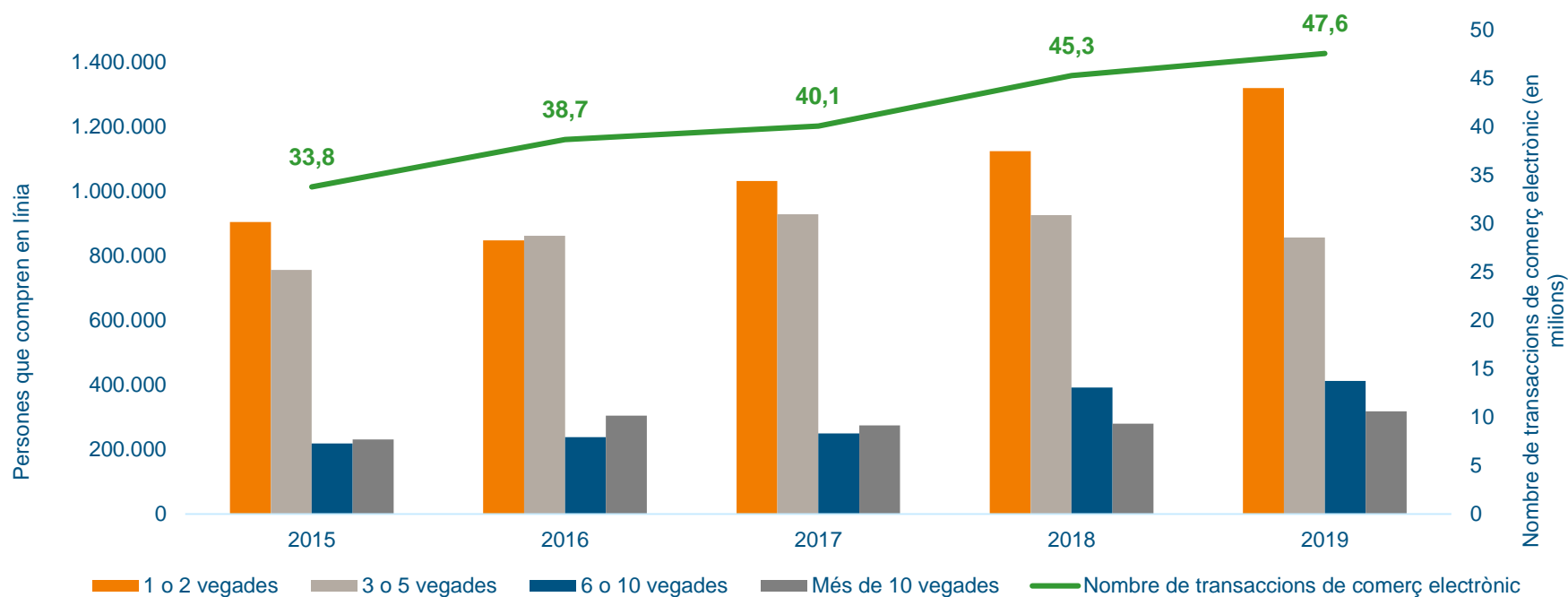
Font: ACCIÓ a partir d'E-Show Magazine TOP300Guide

### 3. El comerç electrònic a Catalunya



# Les transaccions de comerç electrònic a Catalunya van assolir els 48M el 2019, un increment de +41% des de 2015

Transaccions de comerç electrònic a Catalunya 2015-2019



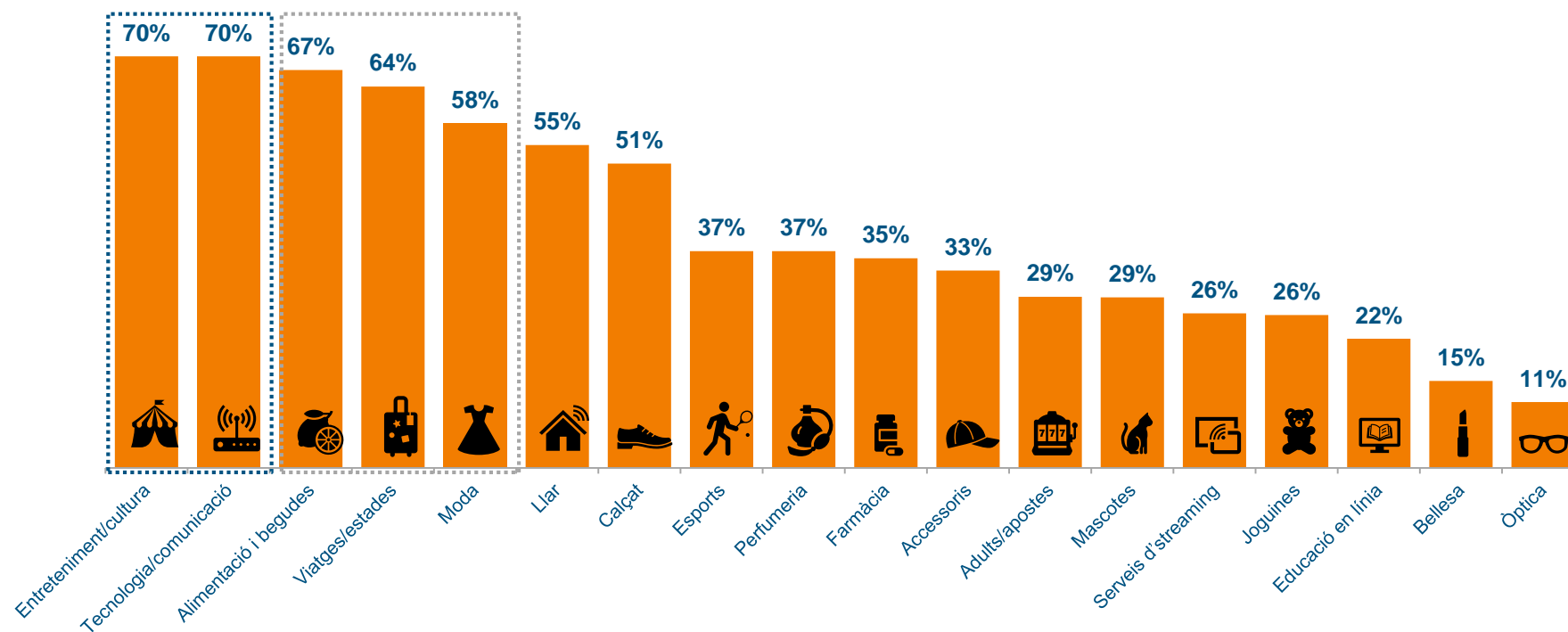
Font: ACCIÓ a partir de CIMALSA, Departament de Territori i Sostenibilitat - Govern de Catalunya i Institut Cerdà, Observatori de la Logística - Els indicadors de competitivitat del Sistema Logístic Català 2020.

# Principals sectors de compra en línia a Catalunya

L'oci (Entreteniment, Cultura, Viatge, Estadès), Tecnologia, Alimentació i begudes i Moda són els principals sectors de compra en línia a Catalunya el 2020.

## Penetració per categoria de producte de comerç electrònic a Catalunya 2020

(% de productes/serveis comprats en línia en els darrers 12 mesos per la població catalana)

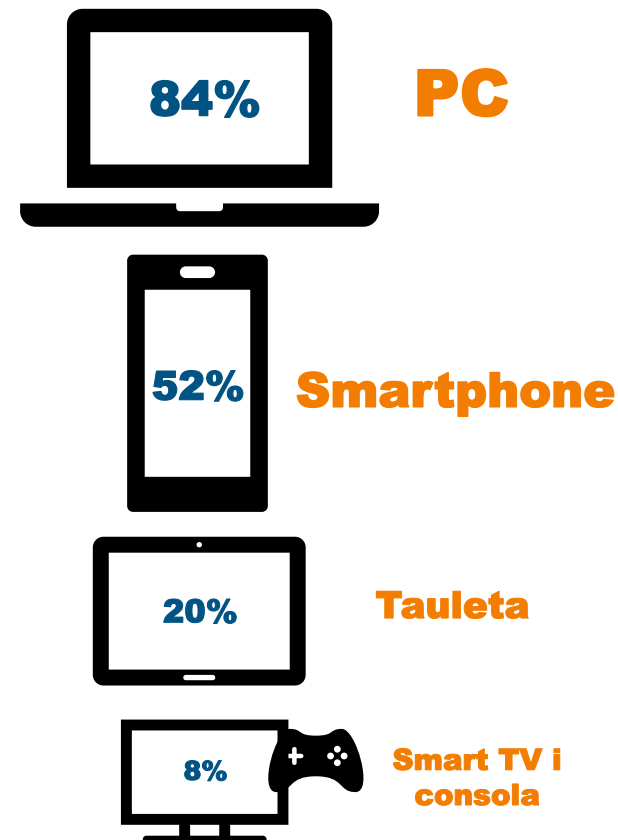
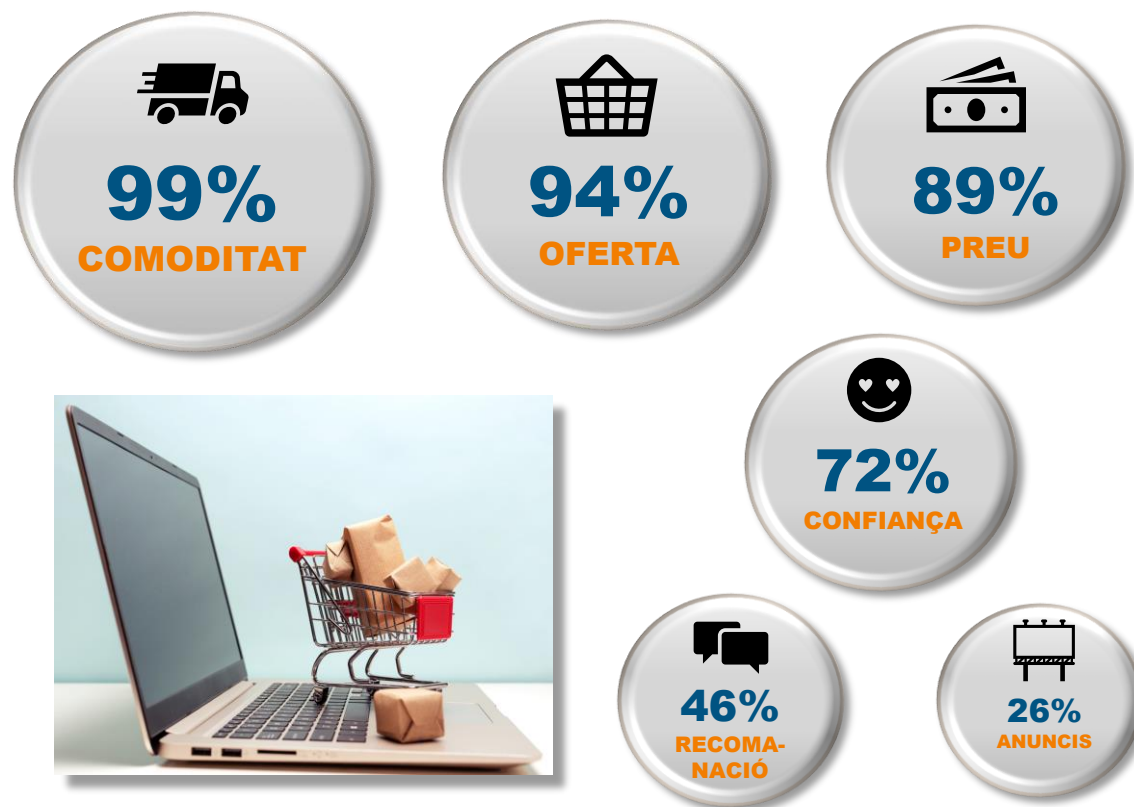


Font: ACCIÓ a partir d'IAB/Elogia Estudi e-commerce 2020 (dades població catalana)

# Comoditat, oferta i preu són els principals *drivers* del comerç electrònic a Catalunya

*Drivers compra en línia 2020*  
(% motivadors compra en línia a Catalunya T2B)

Dispositius de compra en línia 2020  
(% enquestats catalans)



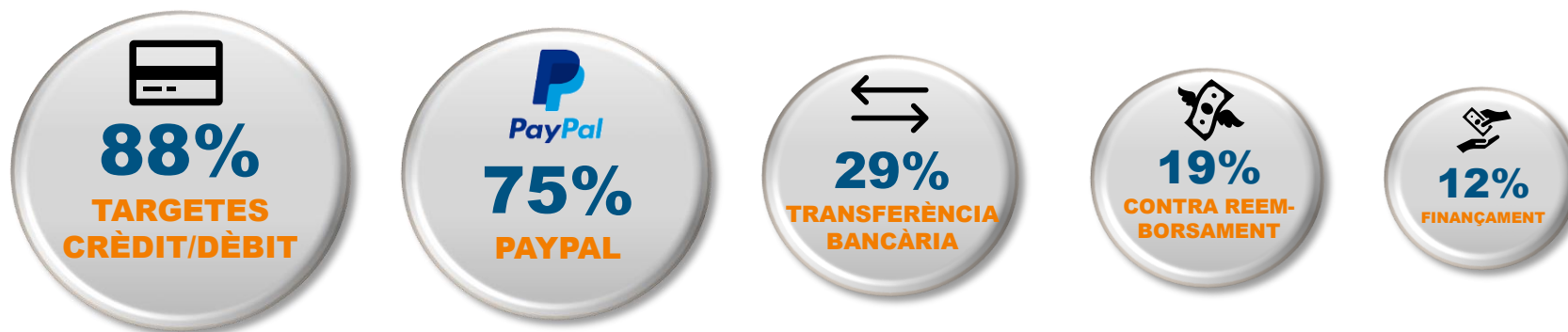
Font: ACCIÓ a partir d'IAB/Elogia *Estudi e-commerce 2020* (dades població catalana)

# Les targetes de crèdit i de dèbit són els mètodes més utilitzats a Catalunya per pagar al comerç electrònic

El mètode de pagament més utilitzat en el comerç electrònic a Catalunya és la *targeta de crèdit/dèbit*, seguida de *PayPal* i *transferència bancària*.

Mètodes de pagament més utilitzats en plataformes de comerç electrònic a Catalunya 2020

(% empreses de comerç electrònic catalanes)



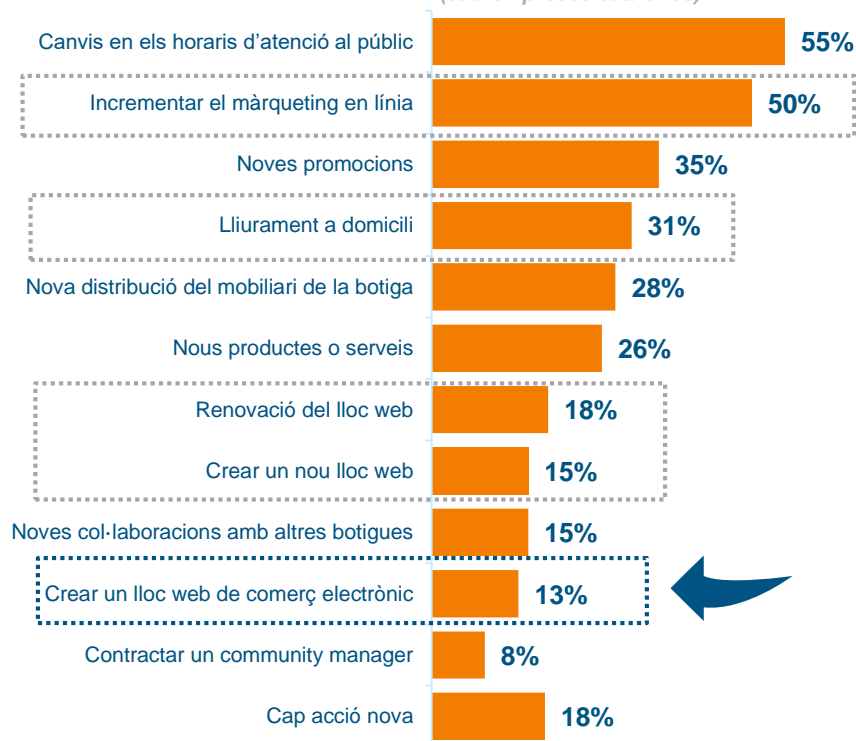
Font: ACCIÓ a partir d'IAB/Elogia *Estudi e-commerce 2020* (dades població catalana)

# La COVID-19 també impulsa el comerç electrònic a Catalunya...

Un 13% de les empreses catalanes han introduït el comerç electrònic durant el període juny-agost 2020, i un 10% ho faran abans de Nadal 2020. El lliurament a domicili i altres accions digitals també han incrementat (creació o renovació de lloc web i màrqueting en línia).

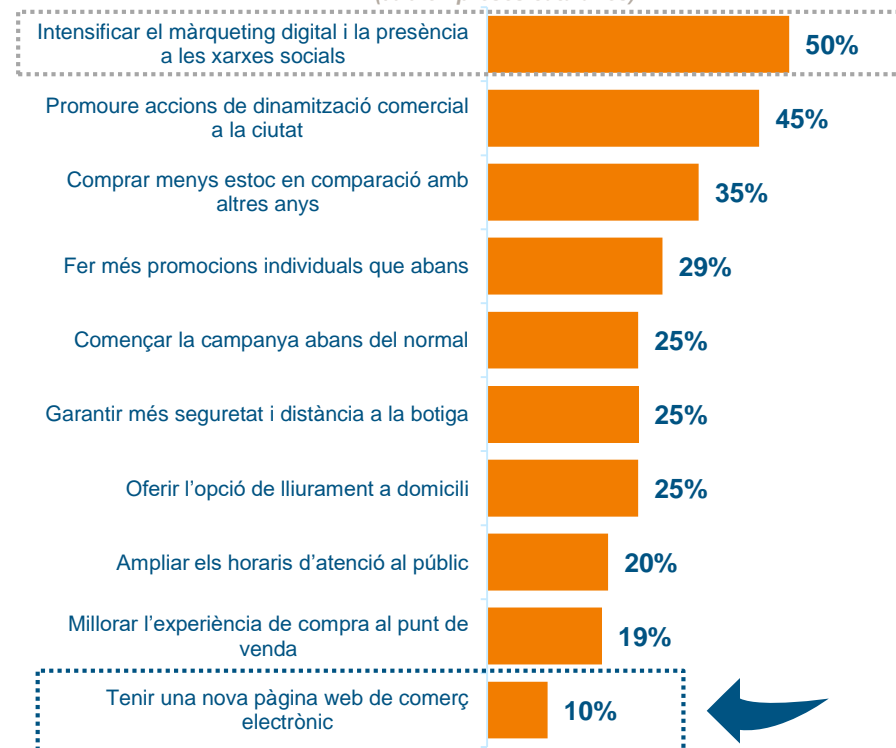
## Accions implementades juny-agost 2020

(% d'empreses catalanes)



## Accions previstes per a la campanya de Nadal 2020

(% d'empreses catalanes)



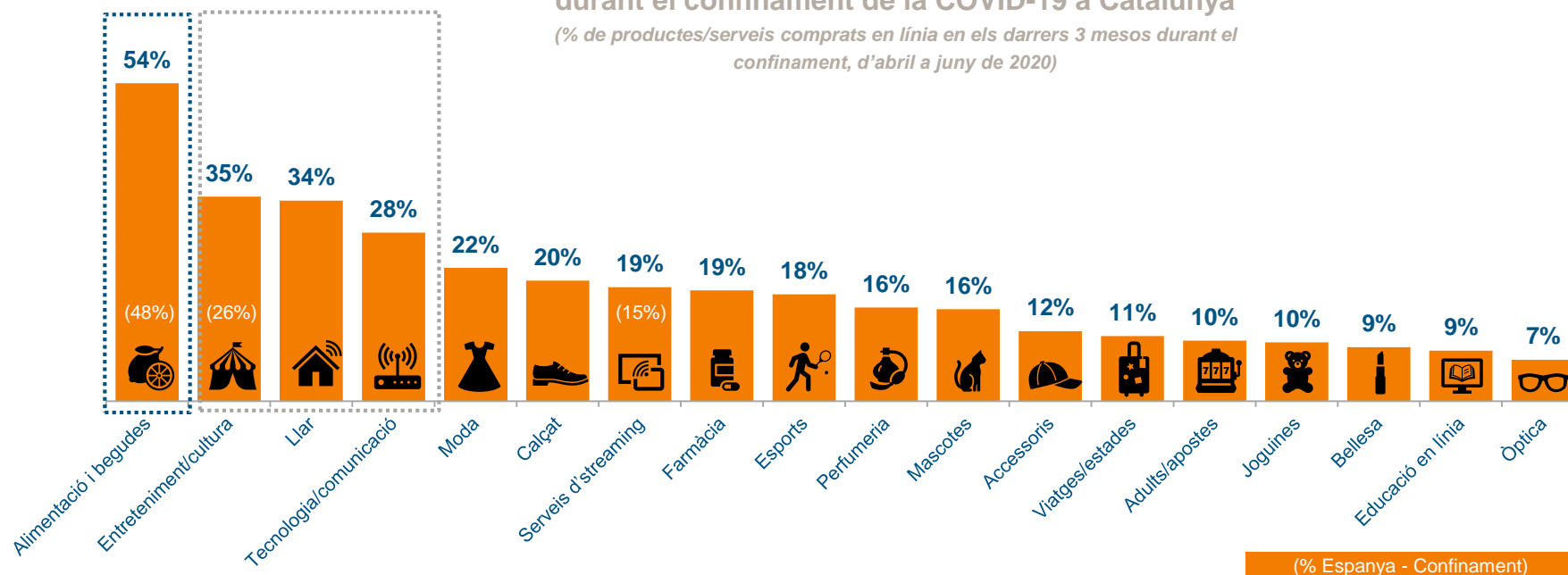
Font: ACCIÓ a partir de J3B3 economy & research *Anàlisi de l'evolució del sector comerç de Catalunya arran de la crisi COVID-19: resultats de la desena onada d'enquestes (de l'1 al 26 de setembre de 2020)*

# Categories de productes més comprats durant el confinament a Catalunya

En comparació amb Espanya, durant el confinament els catalans han comprat més productes en línia, sobretot Entreteniment/Cultura, Alimentació i begudes i Serveis d'*streaming*.

## Penetració per categoria de producte de comerç electrònic durant el confinament de la COVID-19 a Catalunya

(% de productes/serveis comprats en línia en els darrers 3 mesos durant el confinament, d'abril a juny de 2020)



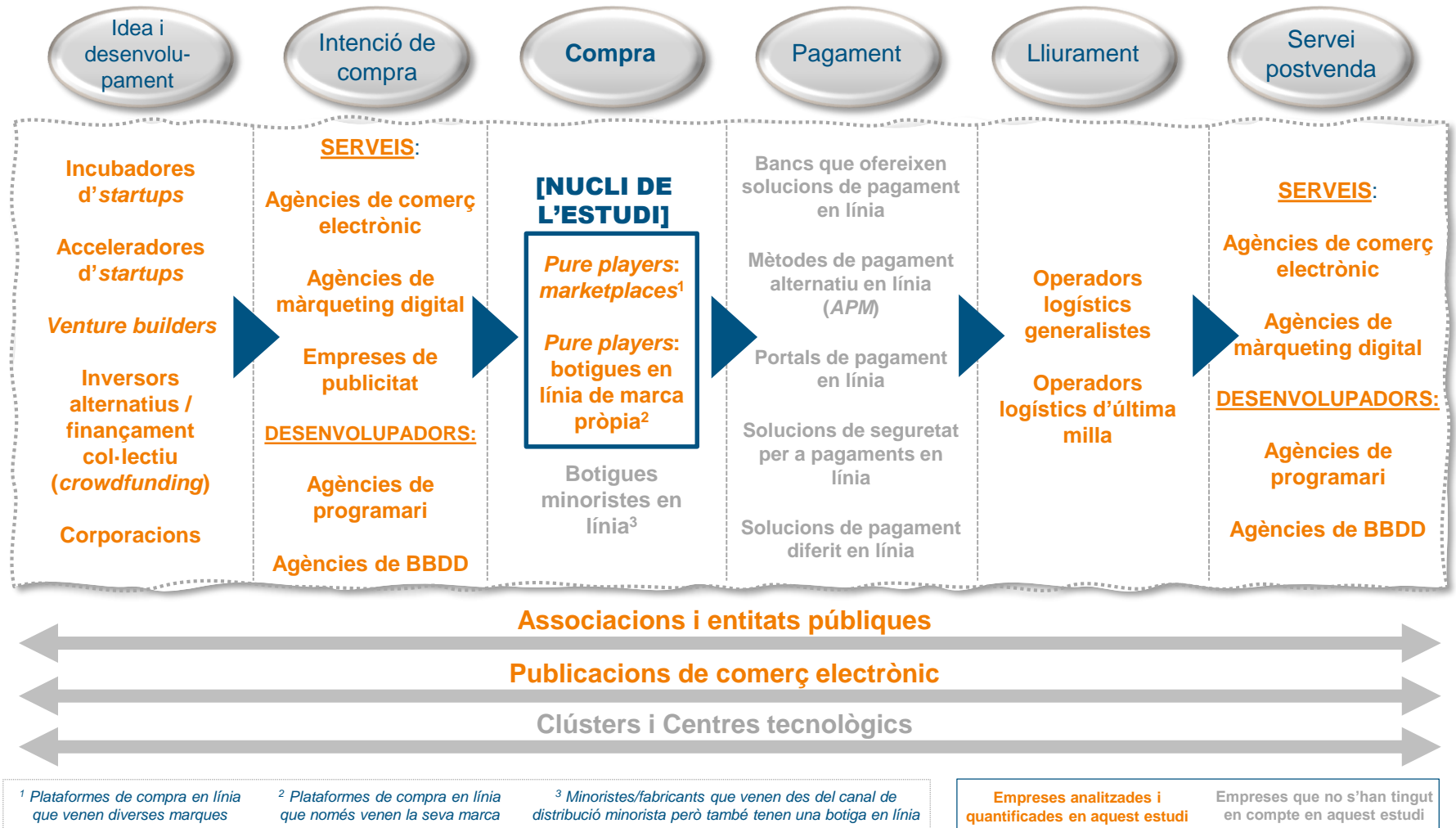
Font: ACCIÓ a partir d'IAB/Elogia Estudi e-commerce 2020 (dades població catalana)



## 4. Ecosistema català de comerç electrònic



# Cadena de valor del comerç electrònic a Catalunya



Font: ACCIÓ

# El sector del comerç electrònic a Catalunya

**827** empreses de comerç electrònic a Catalunya

**3.773** M€ de facturació en el sector del comerç electrònic 2019, que representa un **1,5%** del PIB

**18.334** Llocs de treball 2019

**81%** de les empreses de comerç electrònic a Catalunya s'han creat fa **menys de 10 anys**. **61%** de les empreses es troben en **fase d'startup**.

**20%** de les empreses de comerç electrònic a Catalunya són **exportadores**. **99%** de les empreses són **pimes**.

**3%** de les empreses fan un **79%** de la facturació total i tenen el **62%** del total d'empleats.

**73%** de les empreses són **Pure players** (un **44%** venen la marca pròpia i un **56%** són **marketplaces**), **11%** són **empreses de serveis**, **9%** són **empreses desenvolupadores** i **4%** són **empreses de logística**.

Els principals sectors dels **Marketplaces** són **Fashion & Design (14%)**, **Traveltech & Leisure (12%)** i **Foodtech & Drinks (11%)**; mentre que els principals sectors dels **Pure players** de marca pròpia són **Fashion & Design (39%)**, **Foodtech & Drinks (9%)** i **Wellness & Beauty (8%)**.

# Principals empreses de comerç electrònic a Catalunya



- **Categoria:** *Pure player - Marketplace*
- **Sector:** Multisector
- **Activitat:** ofereix una àmplia gamma de serveis a través de les seves webs. També fabrica i ven dispositius electrònics.



- **Categoria:** *Pure player - Marketplace*
- **Sector:** Moda i disseny
- **Activitat:** distribució de productes de gamma alta dels segments de moda, esports, joieria i rellotges.

- **Categoria:** *Pure player - Marketplace*
- **Sector:** Multisector
- **Activitat:** els seus negocis són el comerç bàsic, la informàtica al núvol, els mitjans digitals i l'entreteniment i les iniciatives d'innovació.

Font: ACCIÓ a partir d'Orbis i premsa

# Cadena de valor del comerç electrònic a Catalunya (I)

## Pure players: MARKETPLACES



Font: ACCIÓ

Nota: Mostra d'empreses per facturació. Aquesta és una representació parcial per tal d'il·lustrar quines empreses pertanyen a l'ecosistema del comerç electrònic a Catalunya, però hi pot haver altres empreses que no estan incloses en aquest estudi.

# Cadena de valor de comerç electrònic a Catalunya (II)

## Pure players: MARCA PRÒPIA



Font: ACCIÓ

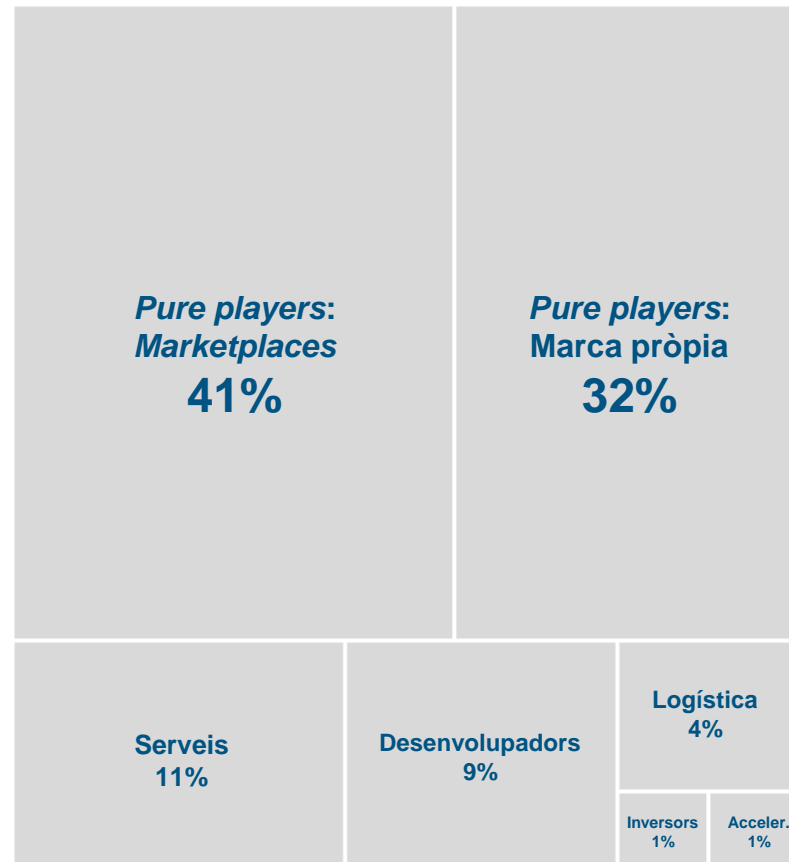
**Nota:** Mostra d'empreses per facturació. Aquesta és una representació parcial per tal d'il·lustrar quines empreses pertanyen a l'ecosistema del comerç electrònic a Catalunya, però hi pot haver altres empreses que no estan incloses en aquest estudi.

# Cadena de valor de comerç electrònic a Catalunya (III)



# Categories de comerç electrònic a Catalunya

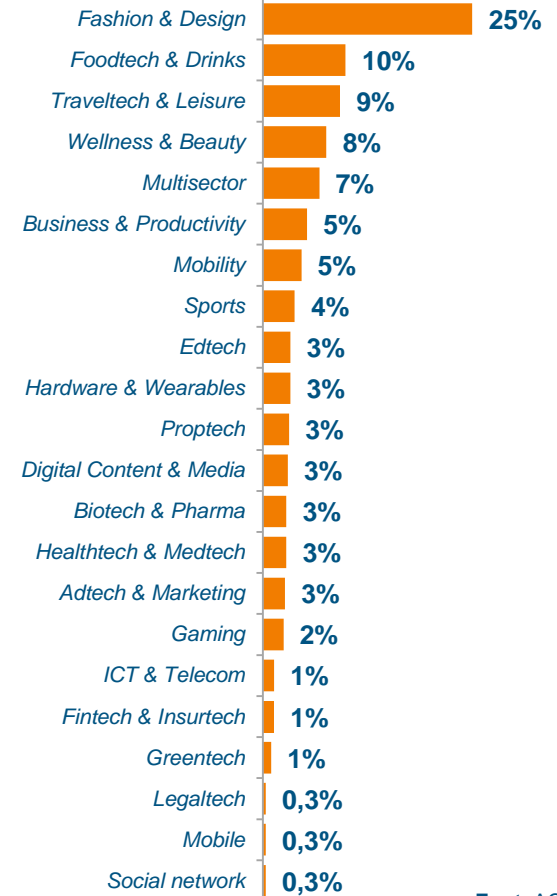
Categories comerç electrònic  
(% empreses 2020)



Associacions i entitats públiques 0,5% | Publicacions 0,2% | Corporacions 0,2%

**TOTAL  
PURE  
PLAYERS  
73%**

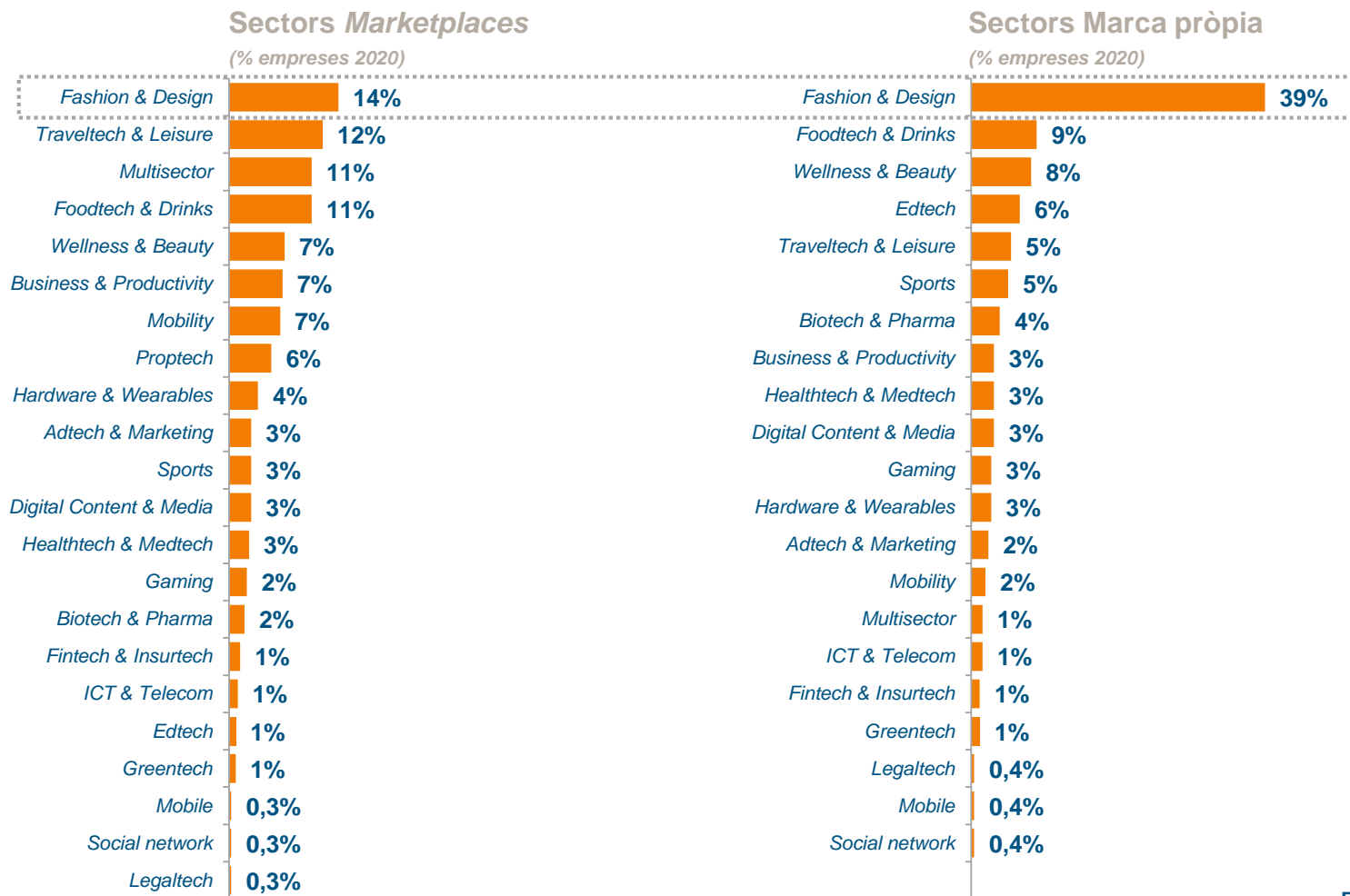
Sectors Pure Players  
(% empreses 2020)



Font: ACCIÓ



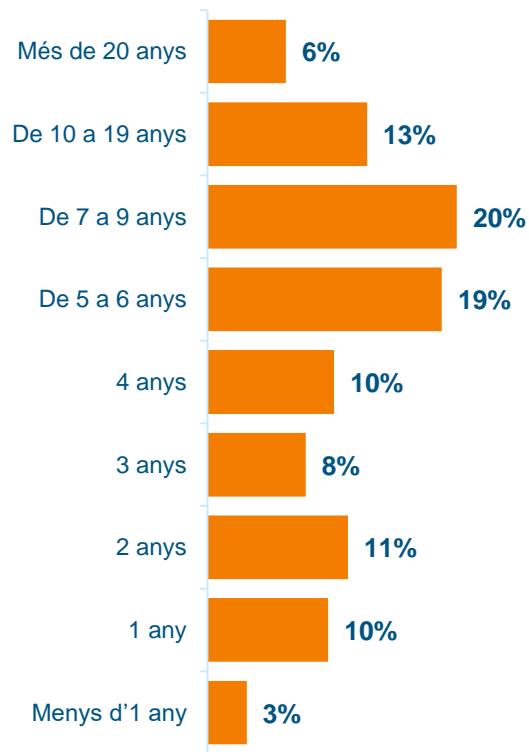
# Principals sectors dels *Pure players*



Font: ACCIÓ

# La major part de les empreses de comerç electrònic catalanes són joves i encara en fase d'standard

Edat de les empreses de comerç electrònic  
(% empreses comerç electrònic catalanes 2020)



**61 %** encara en fase d'standard



*Nota: Mostra d'empreses per facturació. Aquesta és una representació parcial per tal d'il·lustrar quines empreses pertanyen a l'ecosistema del comerç electrònic a Catalunya, però hi pot haver altres empreses que no estan incloses en aquest estudi.*

Font: ACCIÓ

# Fires i congressos relacionats amb el comerç electrònic a Catalunya



# Projectes de comerç electrònic en clústers catalans



S'ha posat en marxa un procés de digitalització de les empreses del clúster. El clúster és molt transversal, però hi ha empreses de productes que realitzaran comerç electrònic.



Hi ha un nou projecte anomenat *Agriamazon*, un marketplace per a empreses del sector, que està previst presentar a la *IRC Competitive Reinforcement*.



S'observa una important tendència cap al comerç electrònic. Una de les línies de treball és el mercat web, però també hi ha formació per aprofundir en el comerç electrònic específic per al sector, estudis per saber quin és el client actual i futur, estudis de tendències, formació sobre l'ús del comerç electrònic com a eina d'exportació, etc.



Aquest clúster sol organitzar la fira *080 Showroom*, que convida a Barcelona compradors internacionals. Aquest any, a causa de la COVID-19, s'ha realitzat de manera virtual.



S'ha iniciat un projecte de plataforma digital tipus aparador, pensat inicialment per al sector professional B2B.



Aquest clúster organitzarà l'edició *Marketplace* del sector *Digital Hotel Contract*, a través del projecte *IneriHotel Marketplace*. Un altre projecte important relacionat amb el comerç electrònic és *HiContract*, una plataforma col·laborativa en línia per a la promoció de productes i marques especialitzades en *contract-hospitality*, pensada per als directors de compres d'empreses hoteleres i prescriptors que busquin proveïdors per als seus projectes de disseny d'interiors d'hotels.



Secpho treballa en comerç electrònic des de la perspectiva de la cadena de logística automatitzada (digitalització de logística). Tenen uns 30 socis que treballen directament o indirectament en aquestes tecnologies.



Projectes dels clústers d'alimentació: marketplaces, estudi del consumidor digital, formació sobre comerç electrònic.

Font: ACCIÓ

# Principals tecnologies que impacten en el sector del comerç electrònic a Catalunya



## IMPRESSIÓ 3D

La impressió 3D pot permetre que els compradors en línia personalitzin una varietat de productes, des de decoració de la llar i fundes de telèfons mòbils fins a joguines i joieria. També elimina la necessitat d'un minorista i redueix l'excés d'estoc.



## BIG DATA / NÚVOL

El comerç electrònic, amb la seva gran quantitat d'informació, és un dels sectors que més s'ha beneficiat de les dades massives o *big data*. Analitzar aquesta informació permet modificar i adaptar les estratègies de màrqueting i publicitat a les necessitats dels clients.



## BLOCKCHAIN

Permet establir una xarxa segura entre totes les parts implicades en la cadena de logística, com la protecció de dades i moneders, i ofereix transparència al sector ja que permet detectar els canvis més insignificants en una transacció.



## CIBERSEGURETAT

Permet protegir contra les principals amenaces de seguretat en el comerç electrònic: *phishing* (simular que és personal de la plataforma de comerç electrònic), *malware* (programari malintencionat amb violació de la seguretat) i frau en transaccions de targeta de crèdit/dèbit.



## CONNECTIVITAT

El 5G farà que internet sigui més accessible i amb cerques més fluides des dels dispositius mòbils. La realitat virtual i les experiències d'IA també seran més ràpides, la qual cosa promourà l'ús massiu d'aquestes tecnologies en el sector del comerç electrònic.



## IA

La IA millora la predicció dels preus, assistents virtuals o *chatbots* amb recomanacions de compra, prediccions de demanda, analítica de l'experiència de compra de l'usuari, i gestió del màrqueting i dels inventaris.



## IoT

La tecnologia *IoT* aporta als minoristes del comerç electrònic l'avantatge de poder seguir les comandes del client des del moment en què la fan fins al moment en què el producte arriba a la porta del client, així com una gestió automatitzada de l'inventari.



## ROBÒTICA

L'automatització de la logística redueix els problemes (lliuraments lents o incorrectes, paquets perduts, productes danyats) amb robots mòbils autònoms, braços robòtics articulats, i robots d'emmagatzematge i recuperació.



## RV/RA

La realitat virtual permet l'establiment de supermercats virtuals, amb una visualització i examen detallat del producte, així com la possibilitat de fer proves virtuals i simulacions que redueixen la devolució de productes.

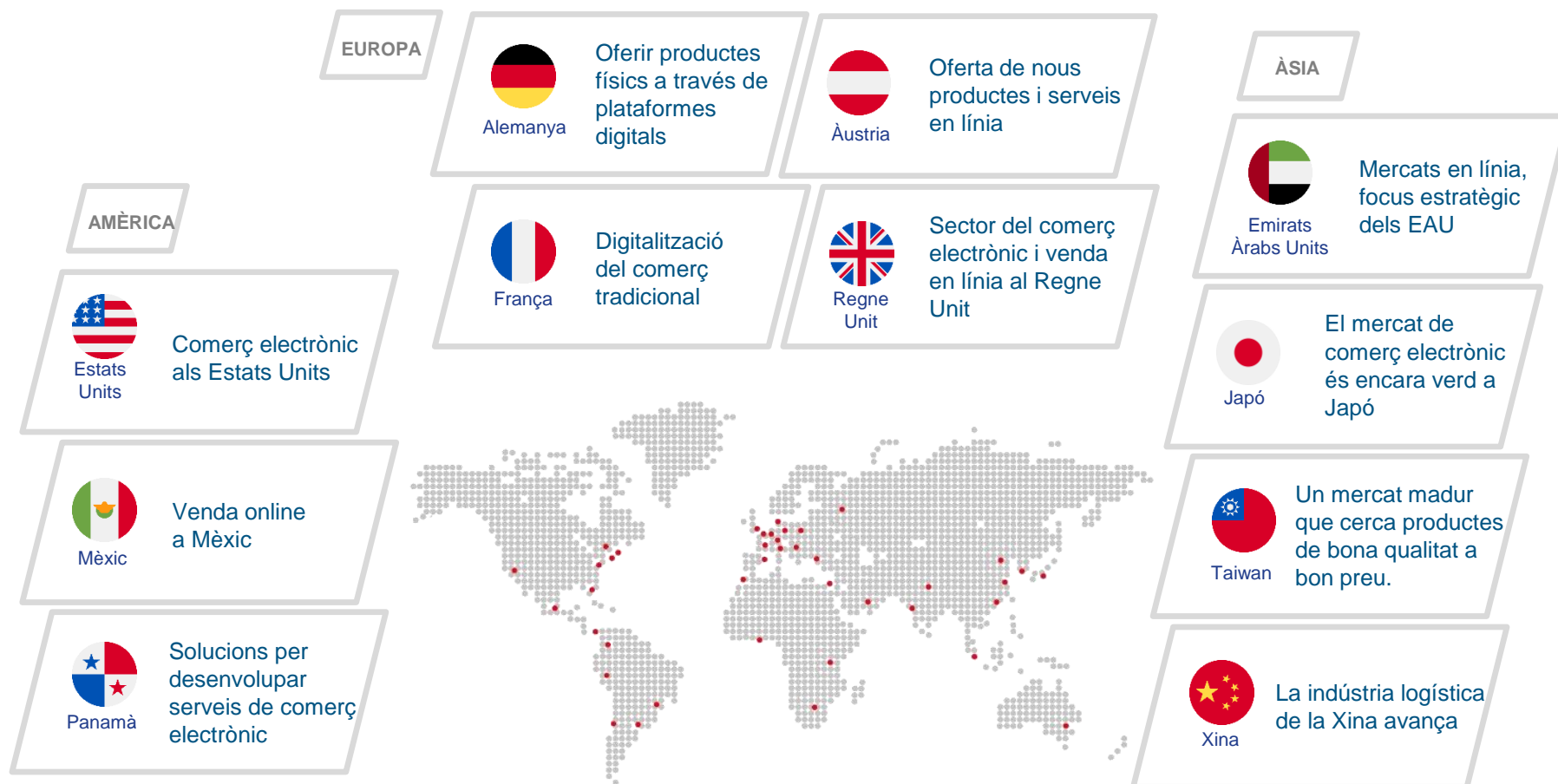


## SIMULACIÓ

Permet establir els millors dissenys de producte virtual per incrementar les vendes, i els millors escenaris virtuals i rutes en una botiga en línia. També permet millorar el disseny dels envasos per reduir al mínim els riscos durant l'enviament.

Font: ACCIÓ

# Oportunitats de negoci internacionals de comerç electrònic per a les empreses catalanes



Font: ACCIÓ a partir del Mapa global d'oportunitats de negoci internacional 2020

# Catalunya, una destinació internacional líder per a la IED de comerç electrònic

- La IED del sector del comerç electrònic constitueix un **1,6 % del total de projectes**, un **2,2 % de la inversió de capital**, i un **6,1 % dels llocs de treball creats a Catalunya**.
- La IED del **sector del comerç electrònic català** va constituir un **29,2 % dels projectes**, un **26,1 % de la inversió de capital**, i un **33,4 % dels llocs de treball creats a Espanya**.
- Catalunya és la **3a regió d'Europa occidental** en nombre de projectes, la **2a** en termes de **creació de llocs de treball** i la **2a** en **inversió de capital** en el sector del comerç electrònic.
- La IED del sector electrònic a Catalunya constitueix un **5,3 % dels projectes**, un **6,2 % de la inversió de capital**, i un **6,5 % dels llocs de treball creats a Europa occidental**.

Empreses estrangeres de comerç electrònic que han invertit a Catalunya en el període 2015-2019

Font: ACCIÓ a partir del Quadre d'inversions a Catalunya, d'Orbis Crossborder i d'fDi Markets, 2015-2019

# 5. Catalunya, una inigualable cruïlla logística d'última milla que impulsa el comerç electrònic





# Els quatre principals recursos logístics de Catalunya



## Una important zona industrial amb un mercat que hi encaixa

Un ecosistema industrial sòlid i especialitzat amb presència d'empreses internacionals, molt obert al món i amb accés ràpid a un ampli mercat.



## Una capacitat de distribució inigualable

Una posició geoestratègica excel·lent que permet connexions intercontinentals eficients amb Àsia i Amèrica, i facilita una distribució de proximitat amb el sud d'Europa i el nord d'Àfrica.



## Hub logístic integrat

Catalunya és l'única regió del sud d'Europa que disposa d'un port i un aeroport internacionals amb zona franca, i zones logístiques amb capacitat d'emmagatzematge en una superfície de 12 km.



## Serveis logístics especialitzats i principals operadors logístics mundials i regionals

Un important ecosistema d'operadors locals i internacionals especialitzats, que proporcionen serveis de valor afegit a sectors com el tèxtil, productes químics, automoció, agroalimentació, farmàcia i comerç electrònic.

Font: ACCIÓ

# Logística d'última milla a Catalunya

L'expansió del comerç electrònic durant el 2020 ha accelerat el desenvolupament del lliurament d'última milla sostenible a Catalunya.

- Principalment en sectors com l'alimentació i els tèxtils, i també en d'altres com l'electrònica, és indispensable el desenvolupament de **noves formes de gestió logística**. L'eficiència i l'escurçament dels terminis de lliurament al client són indispensables per optimitzar els costos. Per aconseguir-ho, **és essencial trobar espais d'emmagatzematge en centres urbans**. La distribució d'última milla evita la circulació de vehicles pesats per la ciutat amb una càrrega que només ocupa un 30-40 % de la seva capacitat.
- Per reduir el trànsit, el soroll i la contaminació, la ciutat de **Barcelona** intervé en el sector del lliurament de mercaderies. L'Ajuntament ha **promogut dos microhubs de distribució que reparteixen amb bicicleta o vehicles ecològics**, però es preveu la instal·lació d'un *microhub* a cada districte de la ciutat. També es valora la distribució amb bicicletes elèctriques i furgonetes amb gas perquè el lliurament sigui més eficient i sostenible en àrees de difícil accés o amb restriccions horàries, com al districte de Ciutat Vella. També es multipliquen les iniciatives privades, amb **nous operadors**.

## Embalatges intel·ligents

Embalatges que poden controlar diversos paràmetres del lliurament, com la temperatura, la pressió o la humitat.

## Centres de consolidació

Una plataforma logística utilitzada per rebre paquets de diferents proveïdors i lliurar-los de manera eficient i sostenible.



## Consignes intel·ligents

Consignes repartides per la ciutat que poden guardar paquets de qualsevol proveïdor de forma segura per a un client.



## Lliurament segons demanda

Lliurament immediat o programat de paquets de comerç electrònic mitjançant una xarxa de distribuïdors locals flexibles.



Font: ACCIÓ a partir de CIMALSA Observatori de la Logística i premsa

## 6. Tendències del comerç electrònic a escala global



# Oportunitats de negoci i tendències



## El lliurament **Click & Collect**, una oportunitat per créixer:

Per la seva comoditat i flexibilitat, molts minoristes i operadors de serveis de restauració van iniciar o incrementar els serveis **Click & Collect** durant el confinament de la COVID-19. També se n'han implementat submodalitats com **Click & Drive** i **Curbside Pickup**.



## Robots i drons que realitzen lliuraments:

L'ús de robots i drons podria ser una manera d'eliminar la part dels costos de personal associats amb el lliurament. Aquesta tendència ha adquirit una importància especial durant la crisi de la COVID-19, ja que és la màxima extensió del comerç "sense contacte".



## Comerç social, les xarxes socials com a canal de vendes:

El canal de les xarxes socials, amb la seva immediatesa, flexibilitat i interacció, és un vehicle perfecte per captar compradors en línia. Tot i que és una modalitat força recent, es preveu que s'estengui en el futur.



## Dels **marketplaces** globals als **marketplaces** locals:

Comprar productes hiperlocals i sostenibles cada vegada és més popular en el mercat minorista, però també en el mercat en línia. De la mateixa manera, en els darrers anys han proliferat els **marketplaces** de productes ecològics, moda sostenible, productes locals, artesanía i roba de segona mà.



## Centres de servei més petits i reinvençió obligada de la logística d'última milla:

El model de logística tradicional s'ha transformat en una logística urbana (logística d'última milla) que entrega al consumidor des de centres de distribució més petits, i ha adquirit una rellevància especial durant la crisi de la COVID-19.



## Tecnologia que impulsa el comerç electrònic: **Livestreaming**, **RA**, **Big data**, **Machine learning** i **Chatbots**:

La tecnologia actual s'utilitza en el comerç electrònic per atraure, implicar i retenir els consumidors: Realitat augmentada (per imitar l'experiència del contacte físic), **Livestreaming** per arribar als consumidors, i **Big data** per personalitzar el servei.



## L'increment del **Voice Commerce**:

Comprar amb **smart speakers** pot ser una de les implementacions que representarà més canvis en el mercat en línia dels propers anys. Tot i que actualment la seva presència no és gaire notable, l'increment d'aquests dispositius influirà en el sector del comerç electrònic.

Font: ACCIÓ

# ACCIÓ

Passeig de Gràcia, 129

08008 Barcelona

[www.accio.gencat.cat](http://www.accio.gencat.cat)

[www.catalonia.com](http://www.catalonia.com)

@accio\_cat

@catalonia\_ti



## Consulteu l'informe:

<http://www.accio.gencat.cat/ca/serveis/banc-coneixement/cercador/BancConeixement/el-comerc-electronic-a-catalunya>



## Més informació sobre el sector i notícies relacionades:

<https://www.accio.gencat.cat/ca/sectors/logistica-ecommerce/>

Per a sol·licitar l'informe complet ens podeu enviar un correu electrònic a [irodriguez@catalonia.com](mailto:irodriguez@catalonia.com)

# ACCIÓ



Generalitat  
de Catalunya