

# TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

**CENTRO ECONOMÍA DIGITAL CCS**  
[@georgelever](#)

**DIJISTE QUE LLEGARA AL  
SUMMIT POR PROVIDENCIA!!**

**EN BOTE**



- RRSS
- Transfronterizo
- D2C
- Marketplaces
- Logística
- Mobile
- Video
- Múltiples canales, una experiencia
- Búsqueda por voz
- Automatización
- AI
- Modelos de suscripción
- Personalización
- Medios de pago

# **eCommerce Chileno**

**9.200 empresas**

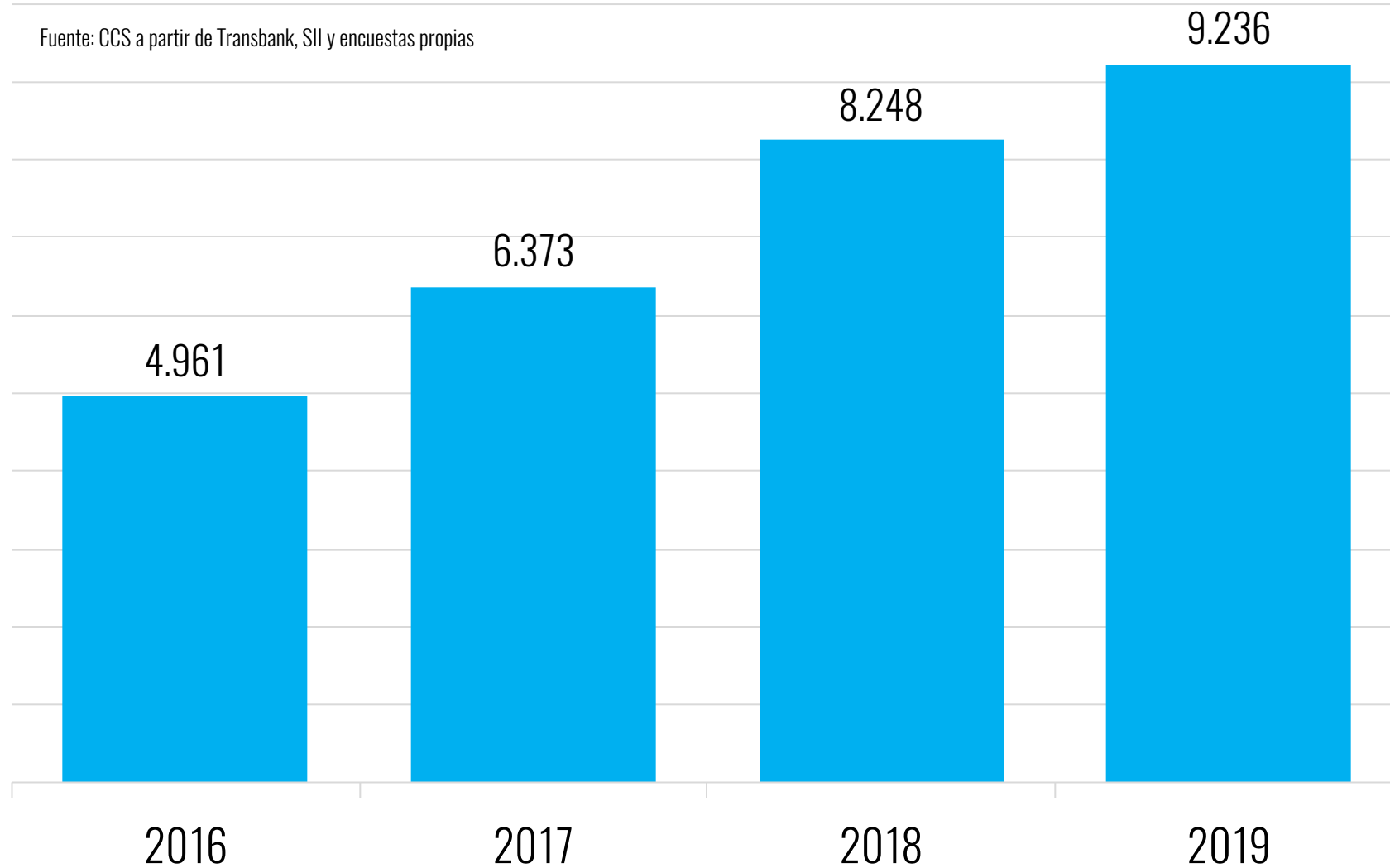
**120 mil trabajadores**

**47% mujeres**

**18% migrantes**

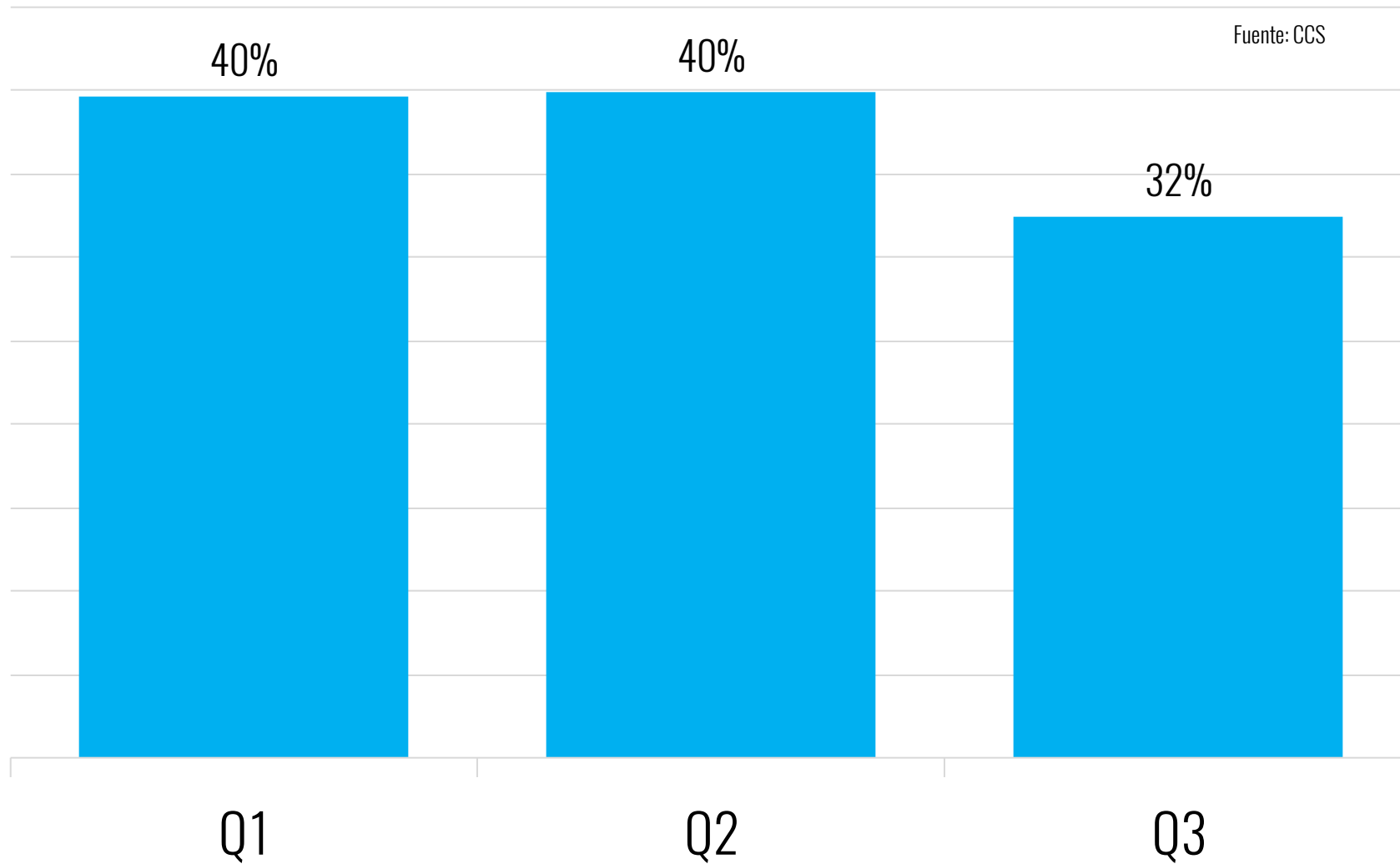
# Número de empresas eCommerce

Fuente: CCS a partir de Transbank, SII y encuestas propias



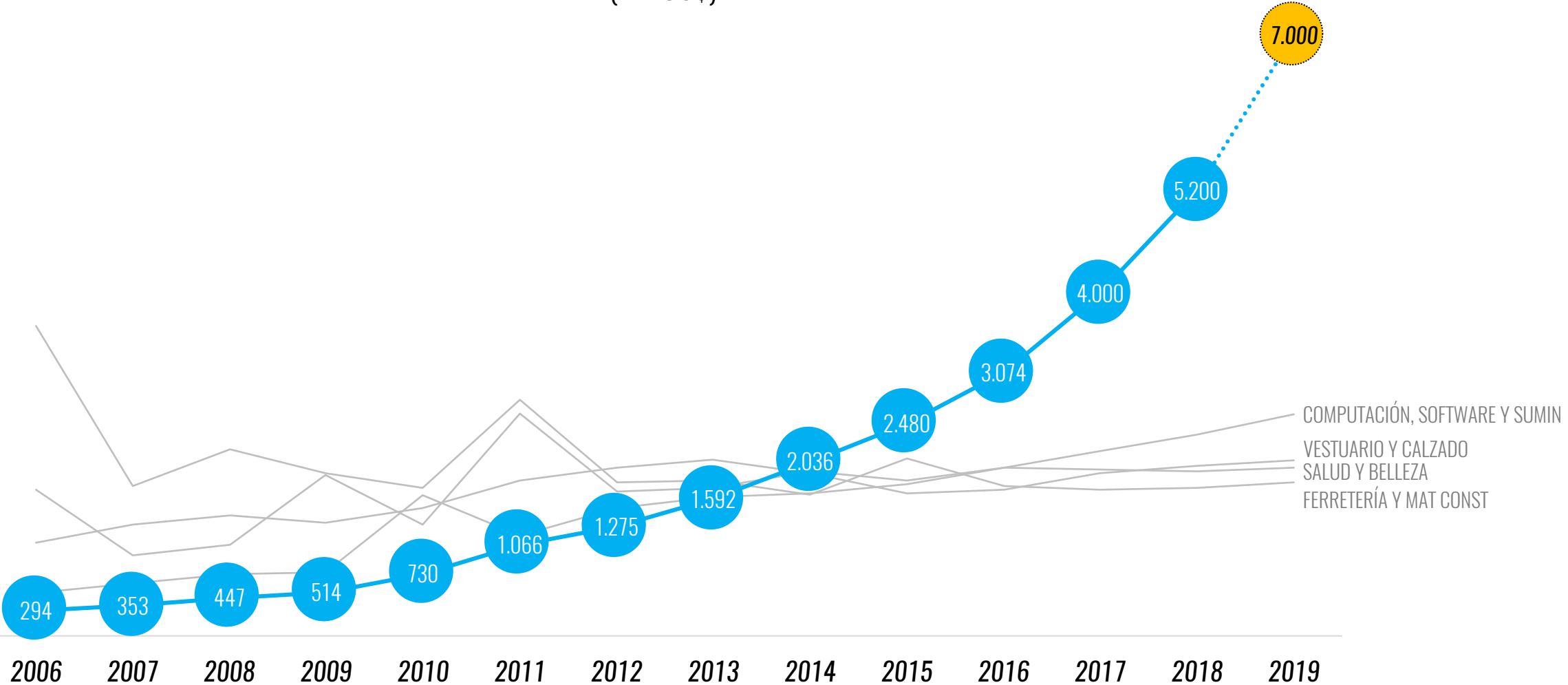
# CRECIMIENTO REAL COMERCIO ELECTRÓNICO B2C 2019

(ESTIMACIÓN PRELIMINAR, VENTAS US\$ 4.500 MILLONES AL Q3 2019)

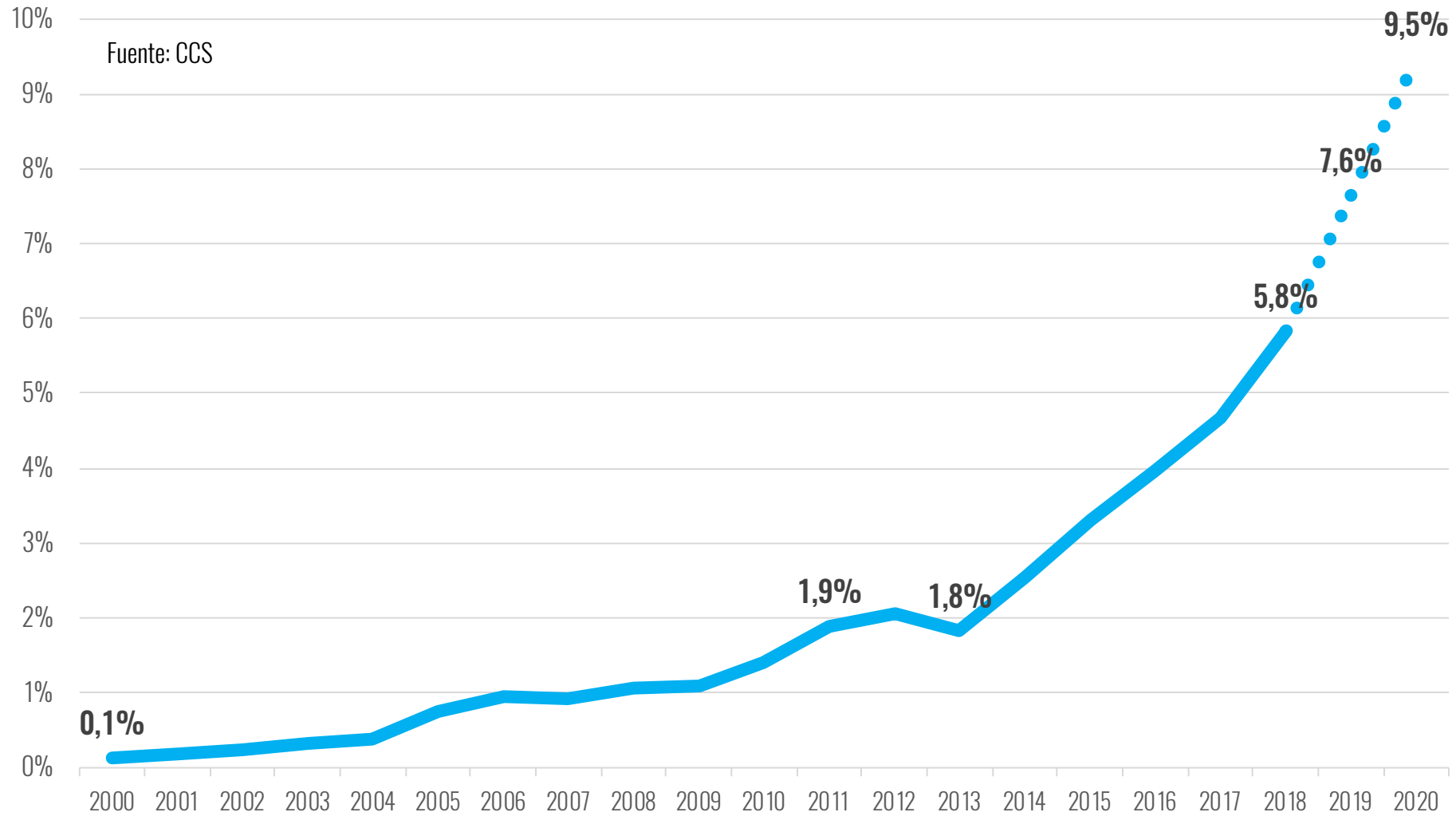


# eCommerce B2C en Chile

(MMUS\$)

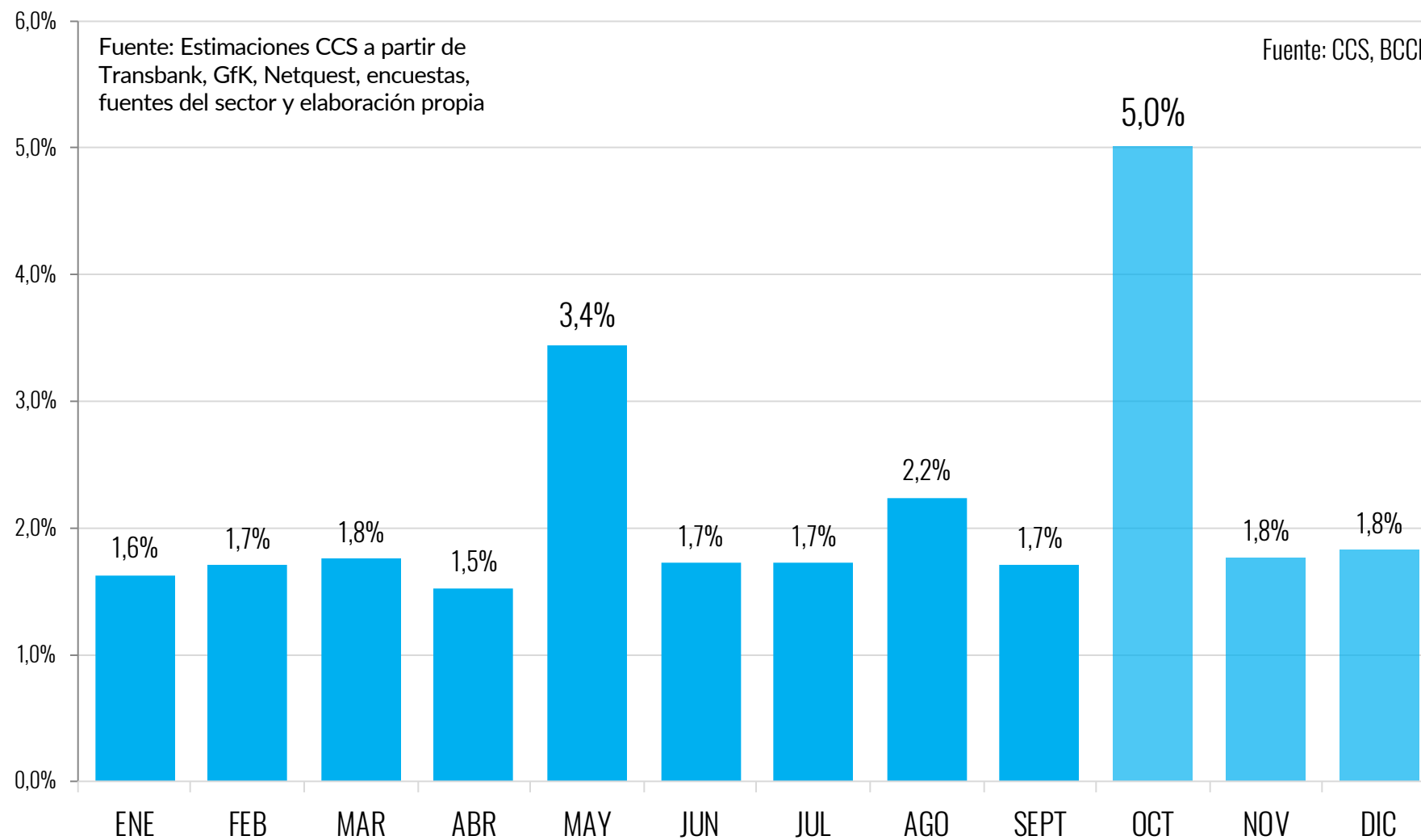


# CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total



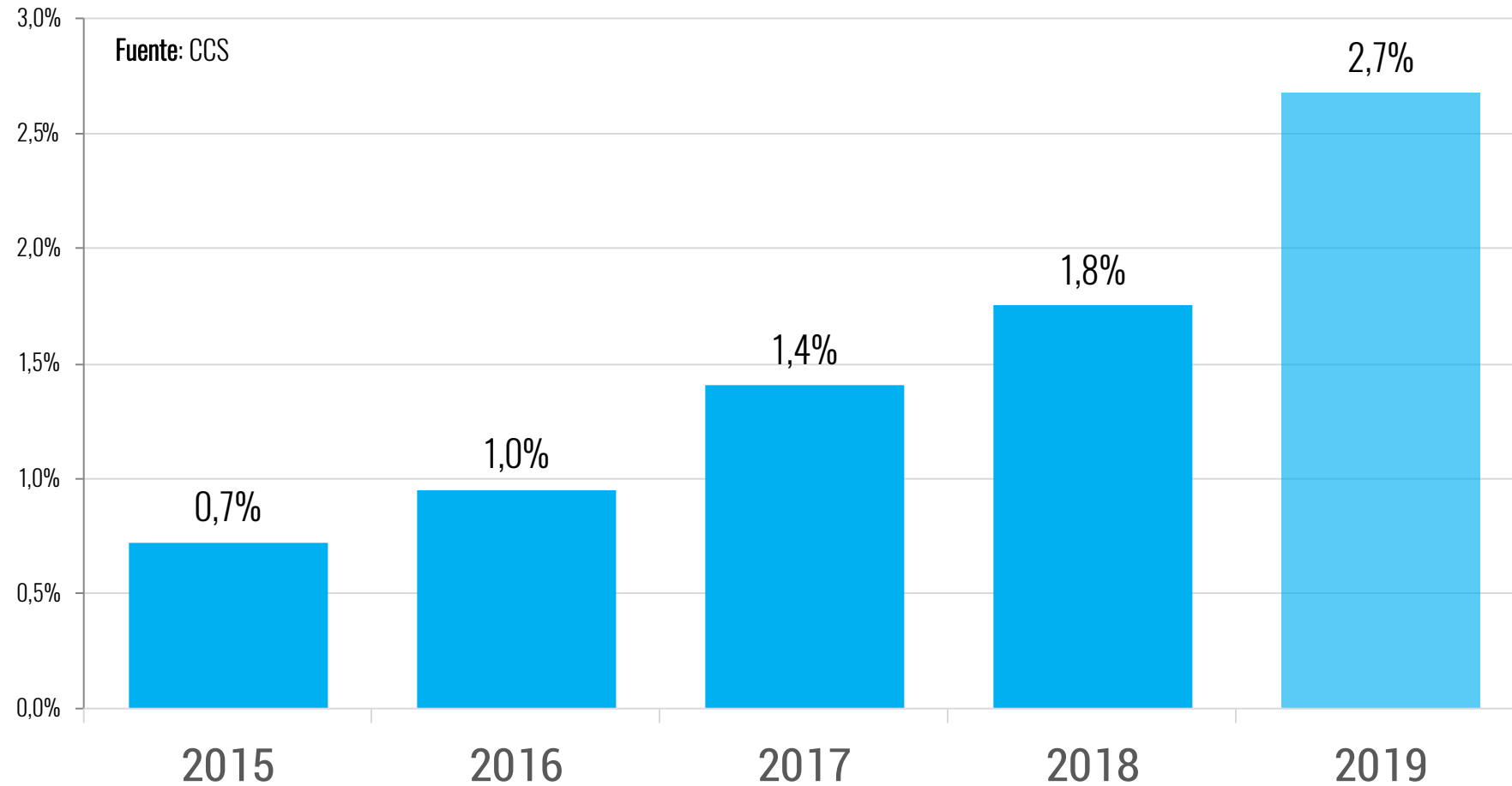


## INCIDENCIA ECOMMERCE EN CRECIMIENTO RETAIL (2019)



# Contribución del eCommerce al crecimiento del comercio

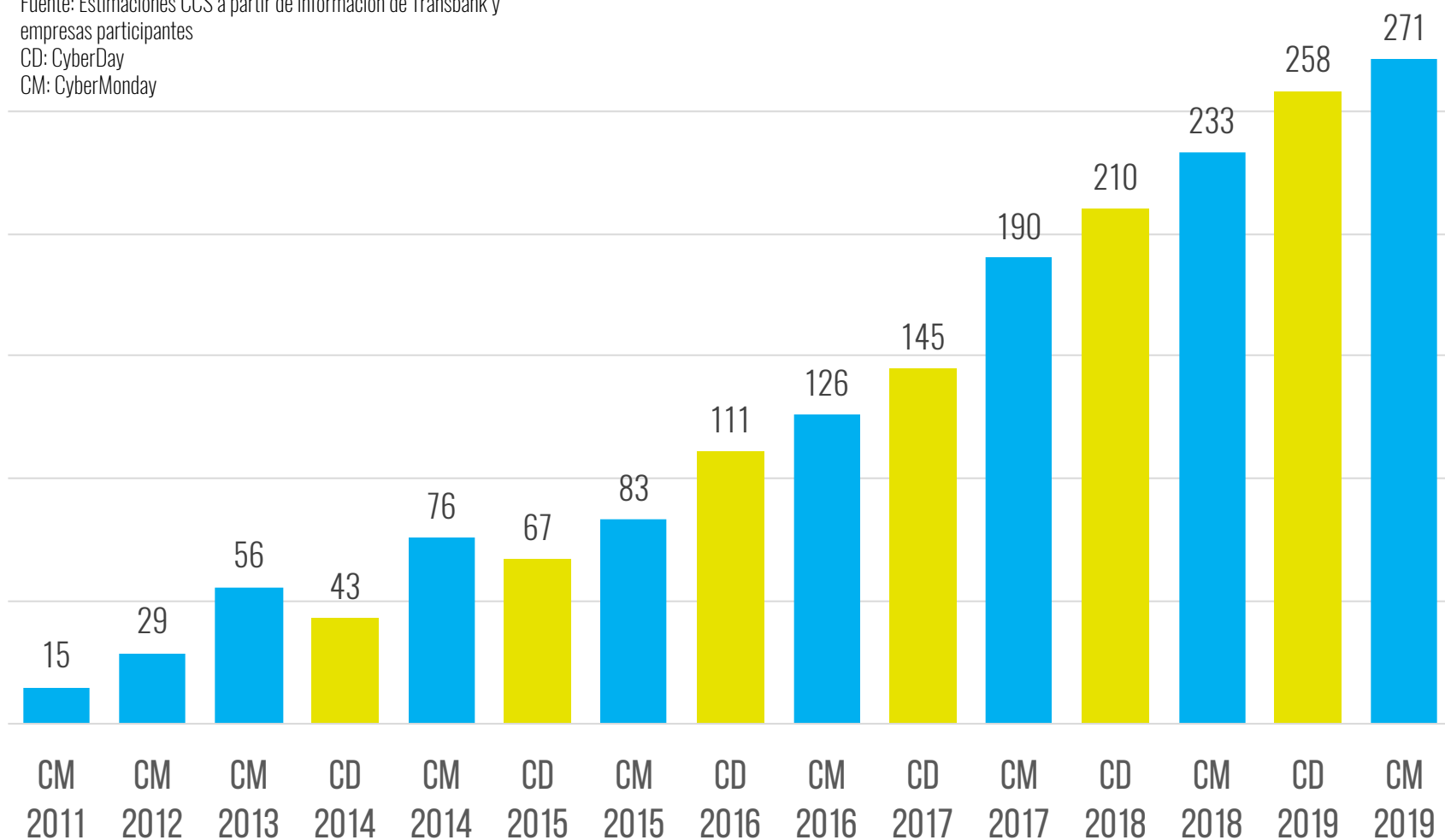
(Puntos porcentuales de crecimiento total del retail)



# VENTAS HISTÓRICAS EVENTOS CYBER

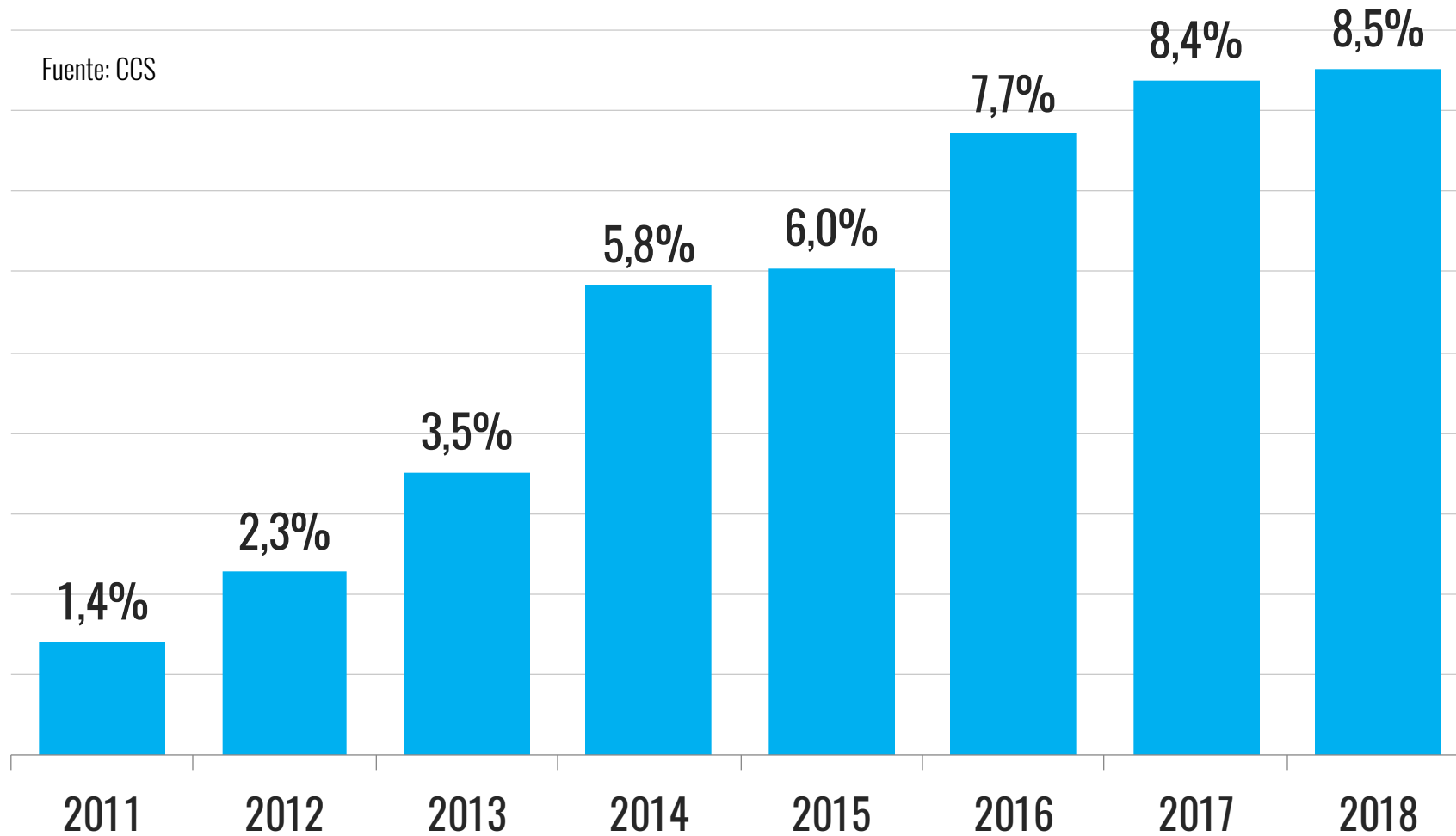
## EN MMUS\$

Fuente: Estimaciones CCS a partir de información de Transbank y  
empresas participantes  
CD: CyberDay  
CM: CyberMonday



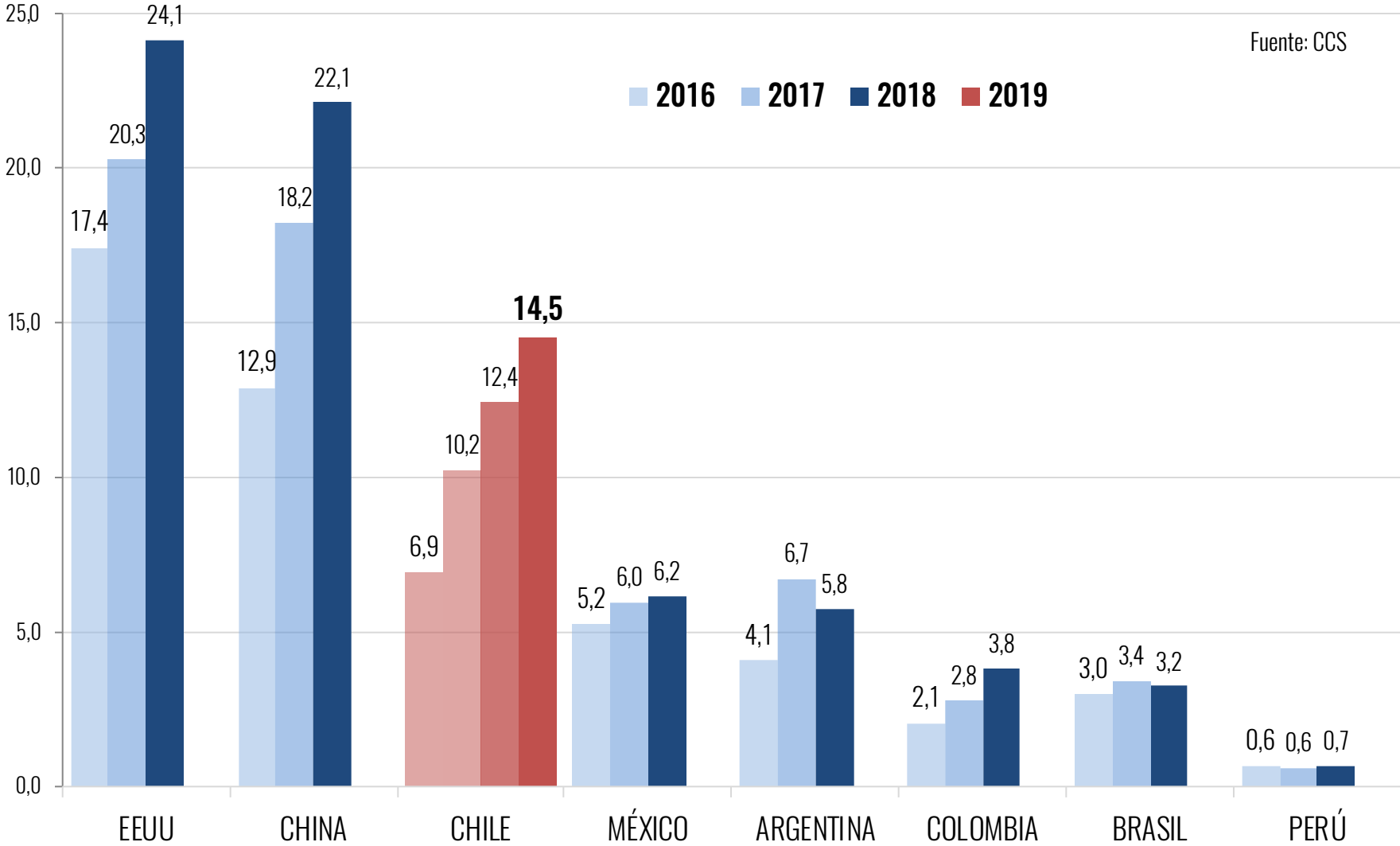
# PARTICIPACIÓN DÍAS CYBER SORE VENTAS TOTALES ANUALES B2C

Fuente: CCS

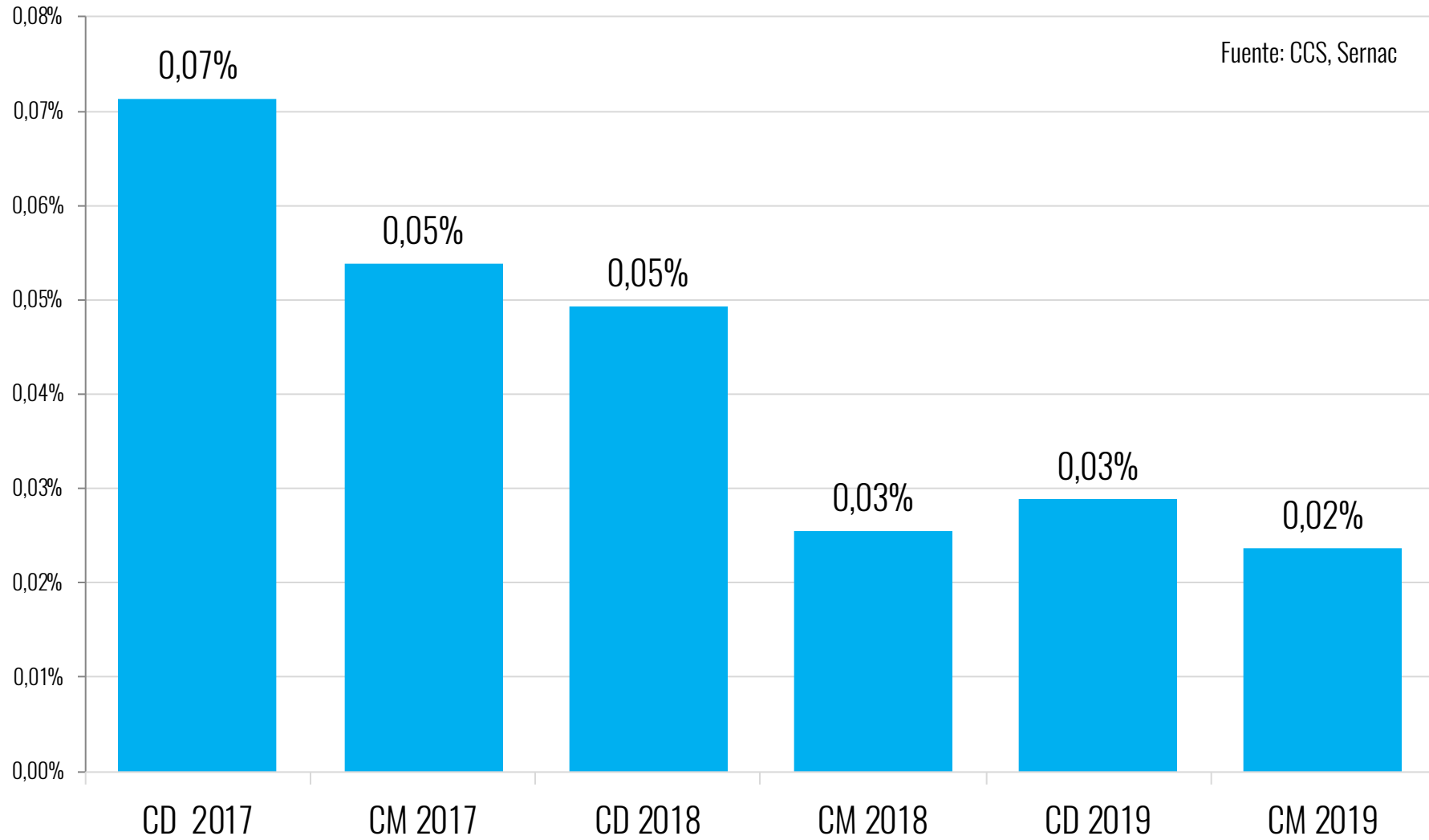


# VENTAS PER CAPITA EVENTOS CYBER

(US\$, considera el evento principal de cada país)



# TASA DE RECLAMOS EVENTOS CYBER EN CHILE



**DIJISTE QUE ESTABAS  
EN EL CYBER!!**

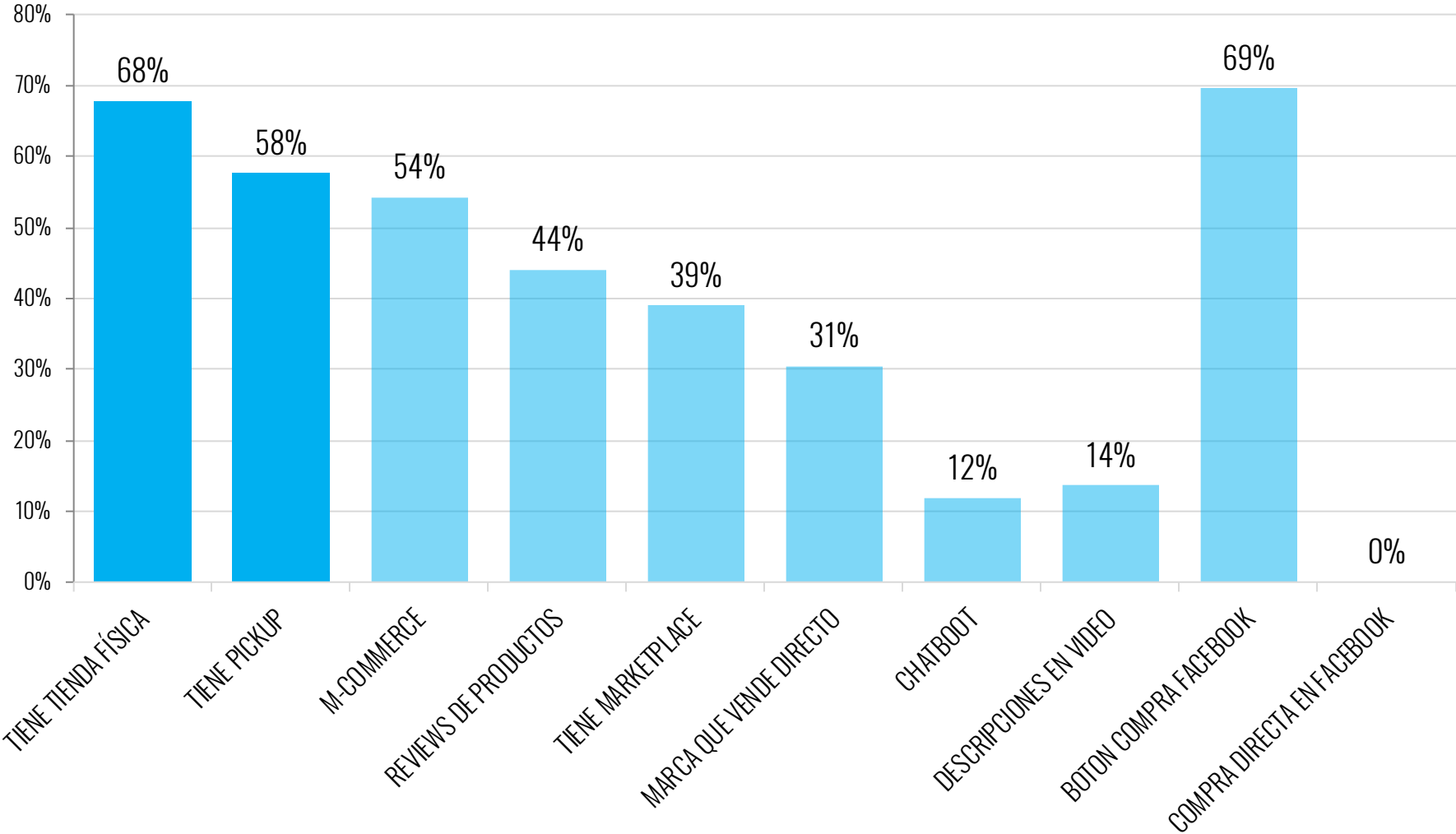


**CAFÉ**



# CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

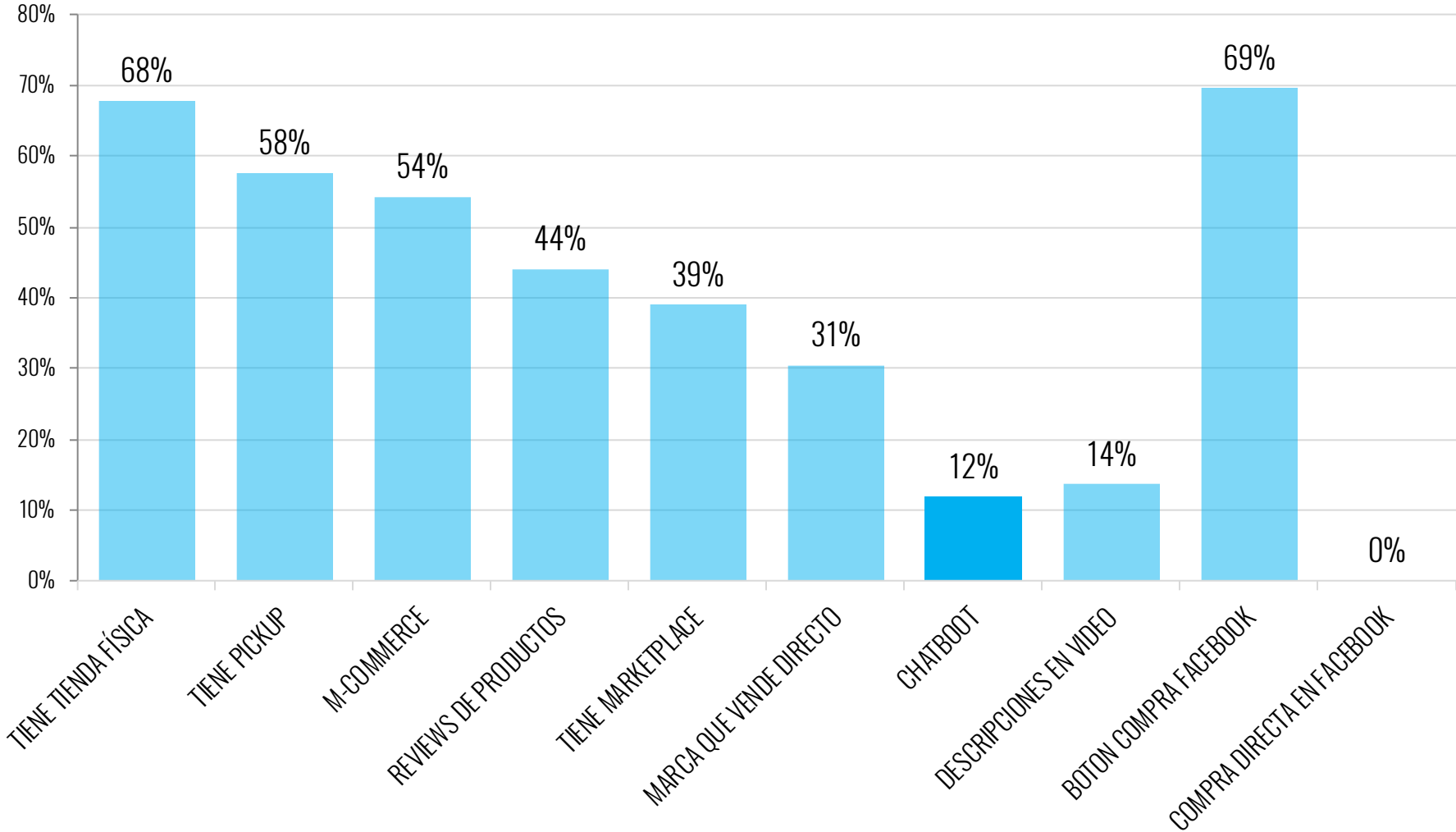
Fuente: CCS





# CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

Fuente: CCS



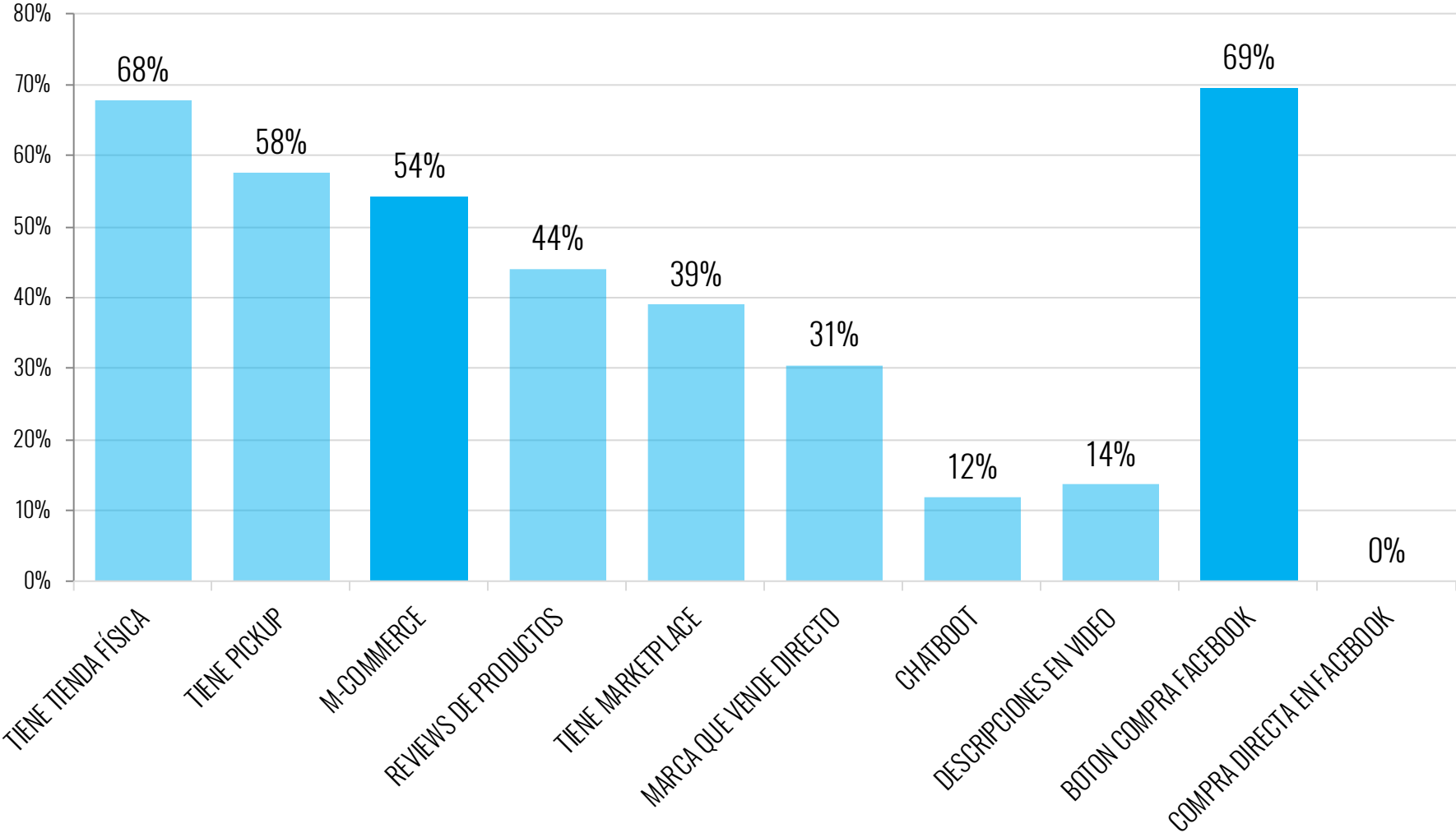
**DIJISTE QUE EL CHAT  
FUNCIONABA 24 HORAS!!**

**AL MES**



# CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

Fuente: CCS

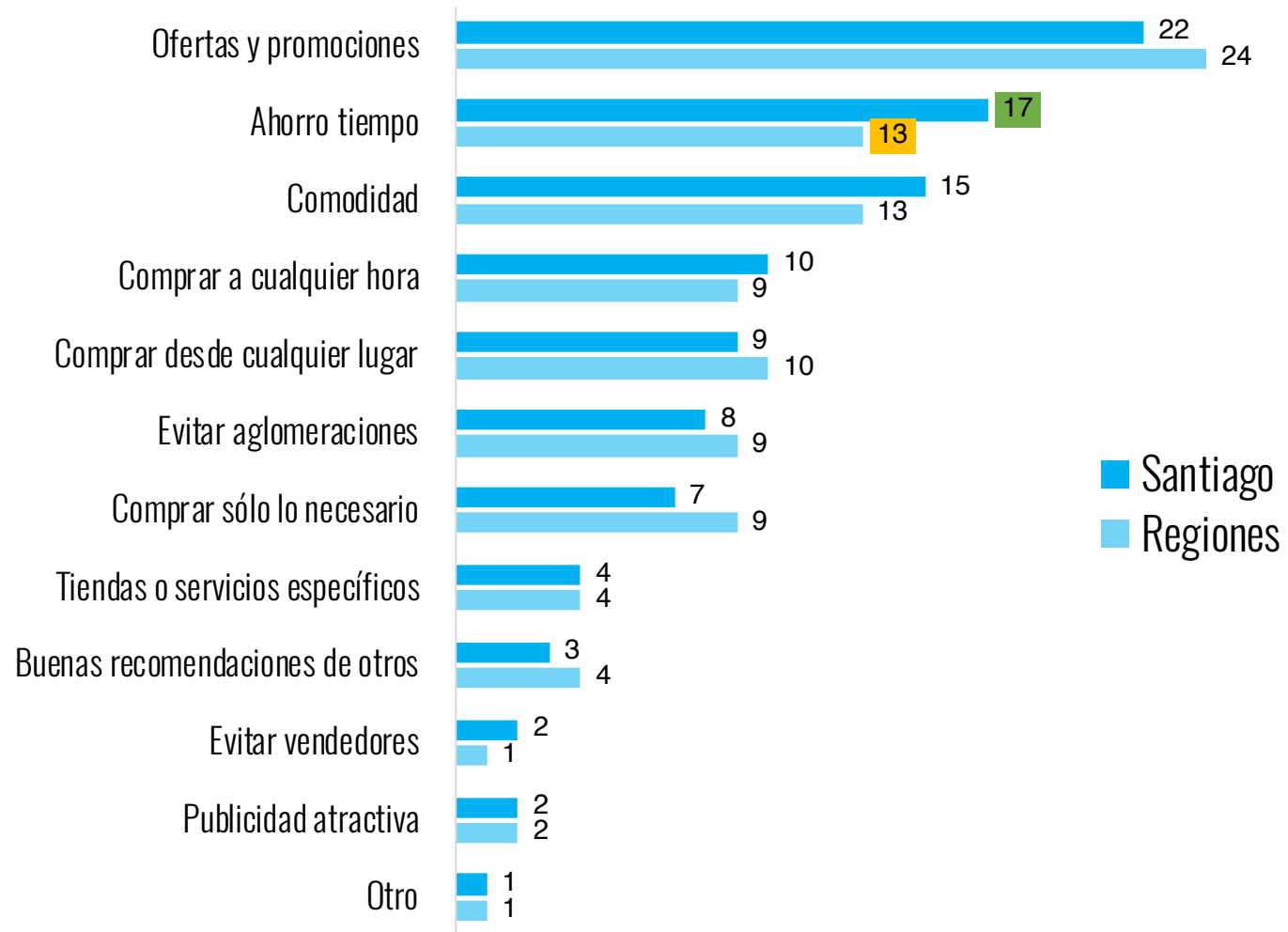


**DIJISTE QUE PODÍA  
COMPRAR DONDE QUISIERA!!**

**YO**



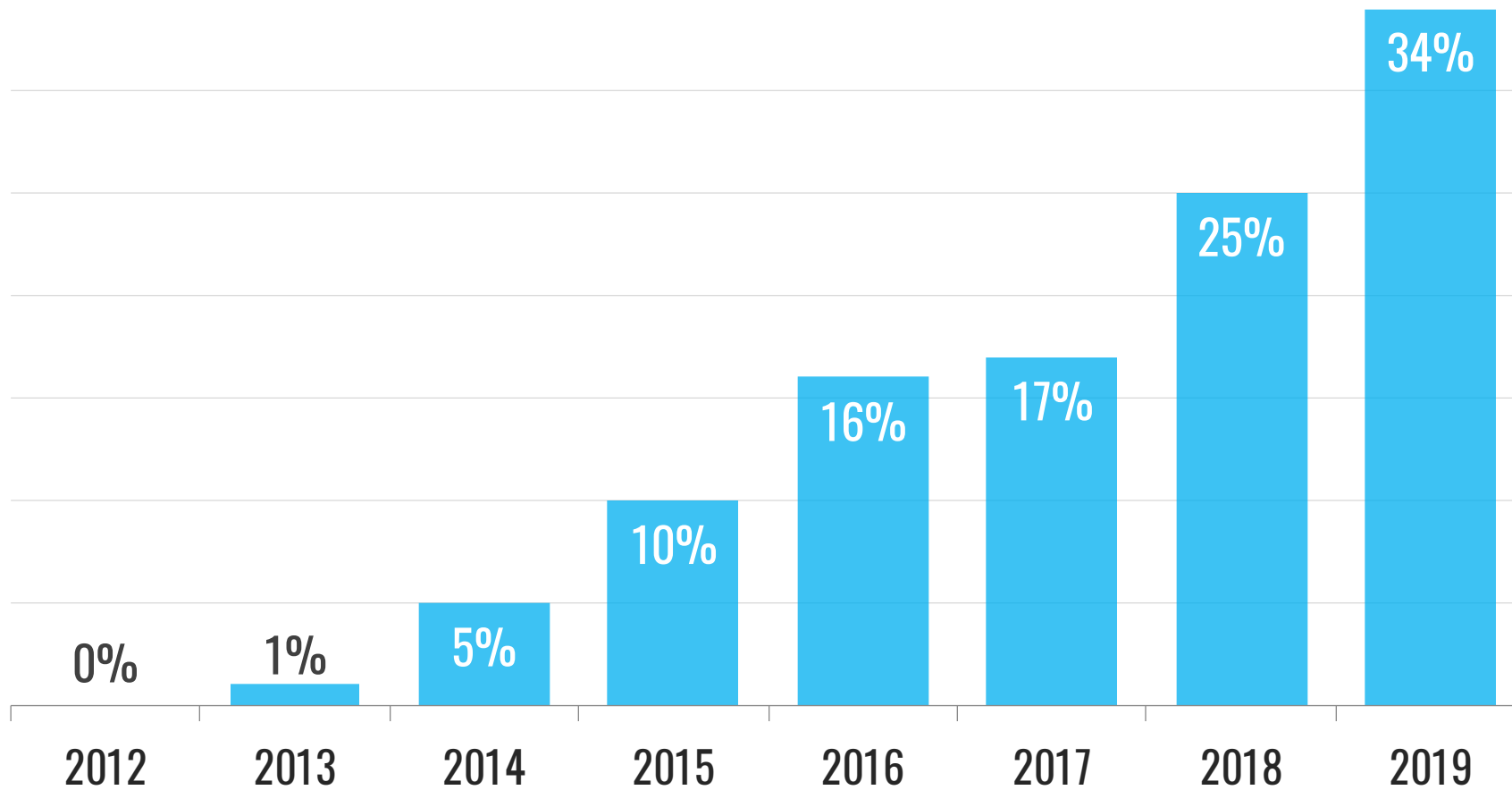
# DRIVERS PARA LA COMPRA ONLINE



Fuente: CCS / Kawésqar

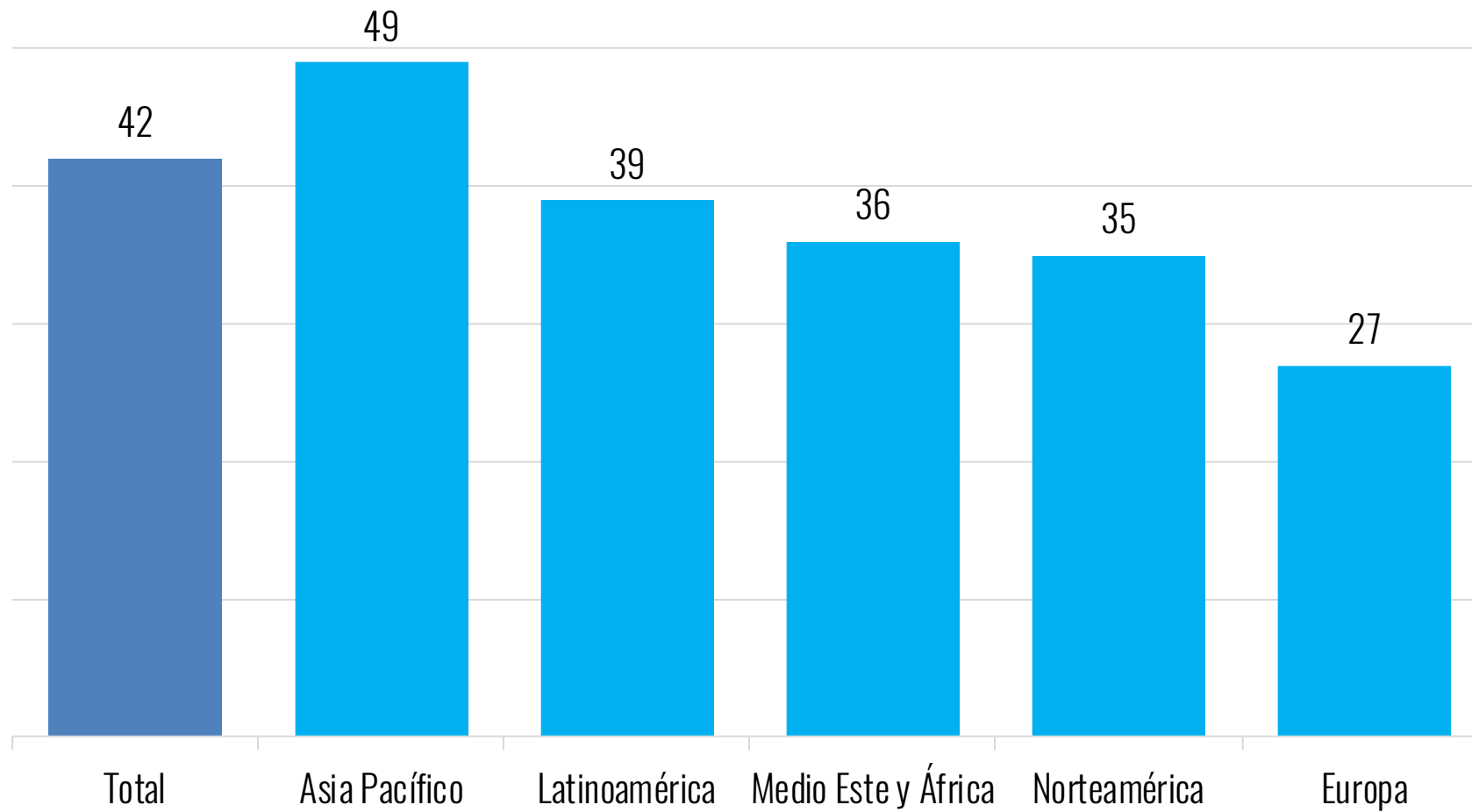
# CHILE: Participación de móvil sobre ventas de eCommerce

Fuente: Estimación CCS



# Porcentaje de usuarios que ha realizado búsquedas por voz en el último mes (2019)

Fuente: GlobalWebIndex



**DIJISTE QUE  
OPERABAS OMNI!!**



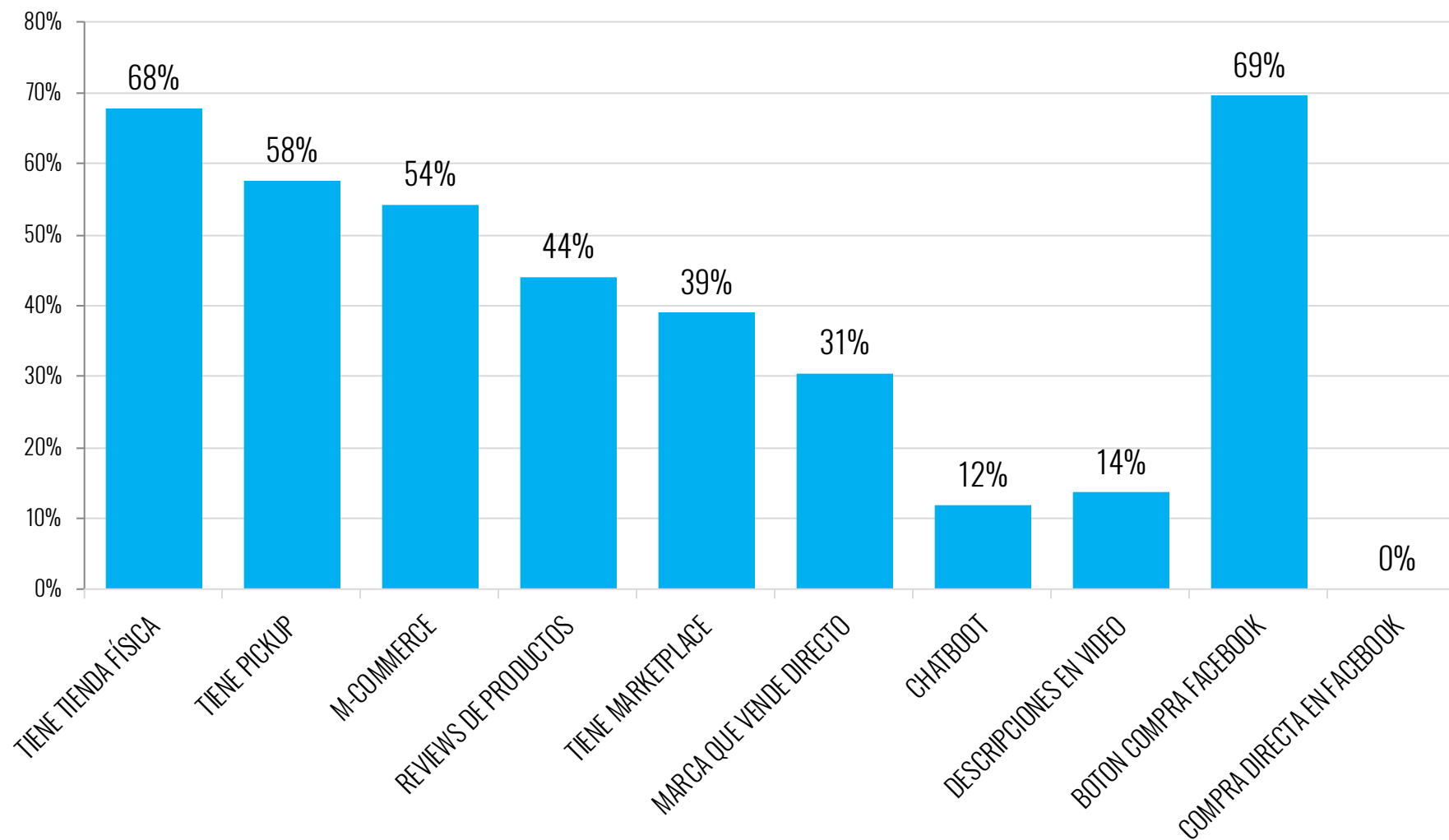
**BUS**





# CARACTERÍSTICAS SITIOS CHILENOS eCOMMERCE

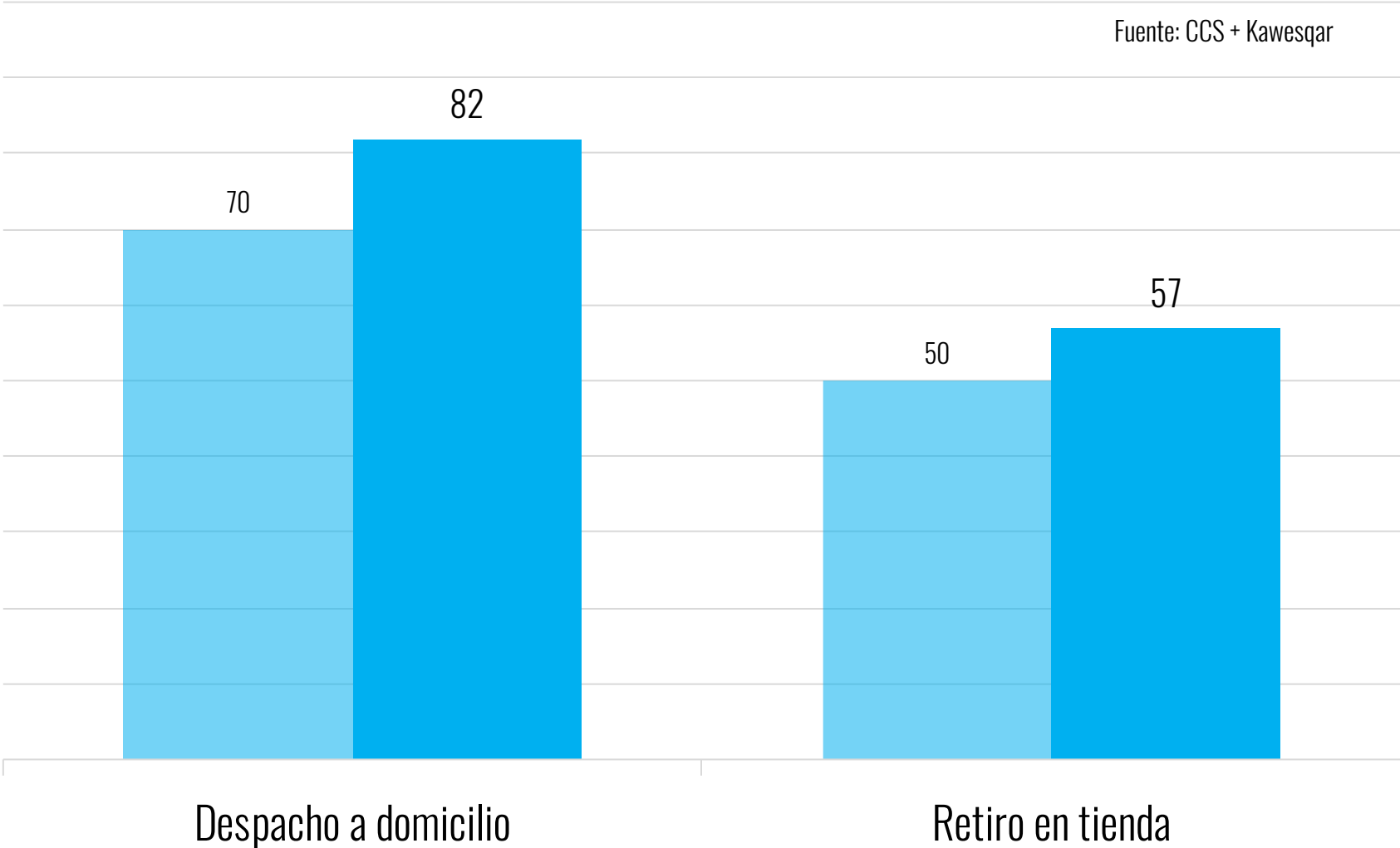
Fuente: CCS



# TIPOS DE DESPACHO UTILIZADO POR CONSUMIDORES

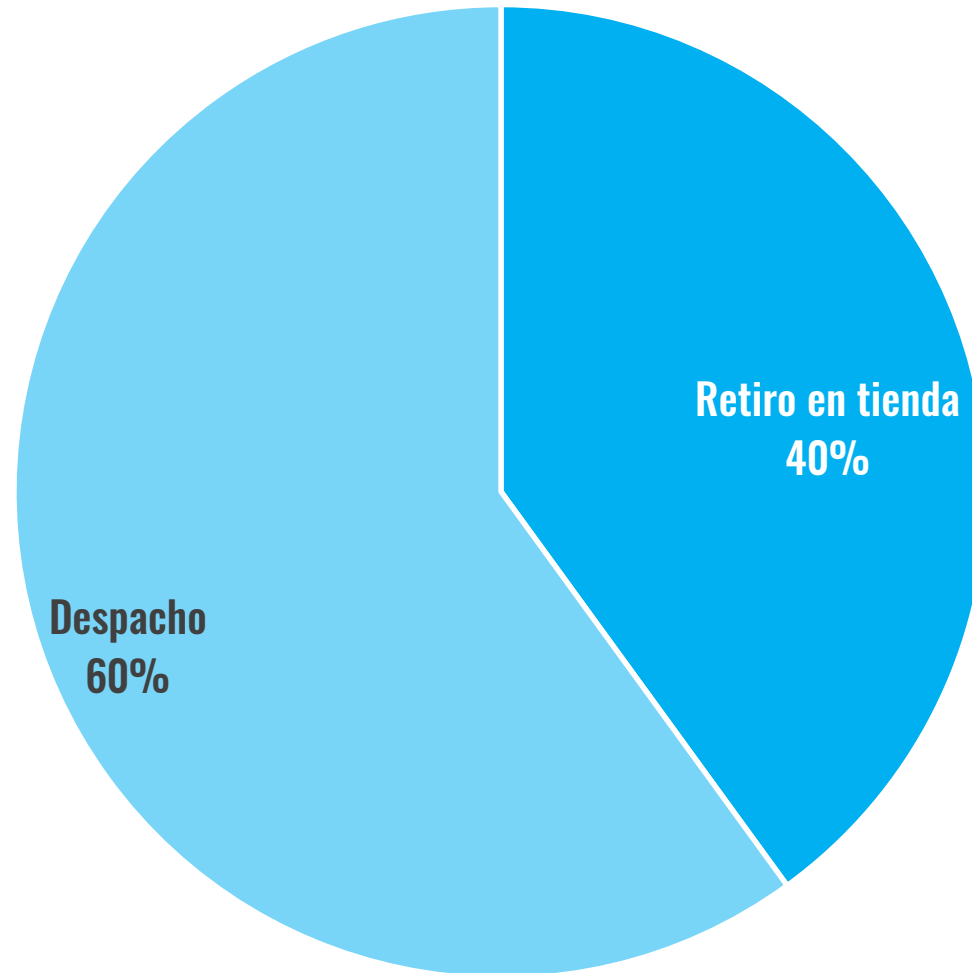
■ 2018 ■ 2019 Q3

Fuente: CCS + Kawesqar



## MÉTODOS DE ENTREGA DE PRODUCTOS

(EST. SOBRE UN TOTAL DE 38 MILLONES DE PEDIDOS 2018 B2C LOCAL)



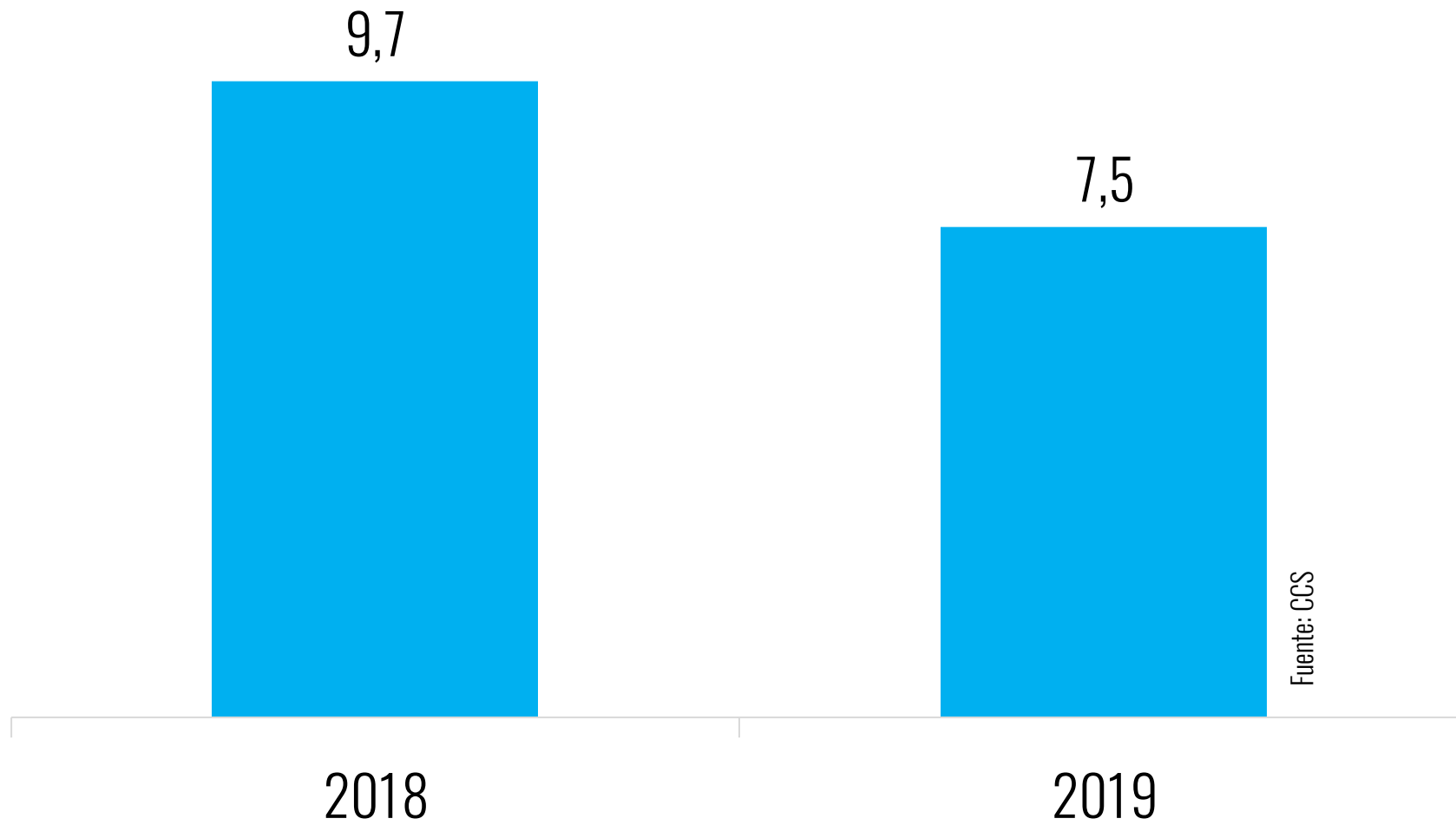
Fuente: CCS a partir de Netrica y estimaciones propias

**DIJISTE QUE  
LLEGABA EL 17!!**

**DE NOVIEMBRE**



# CHILE: PLAZO PROMEDIO DE ENTREGA (días)

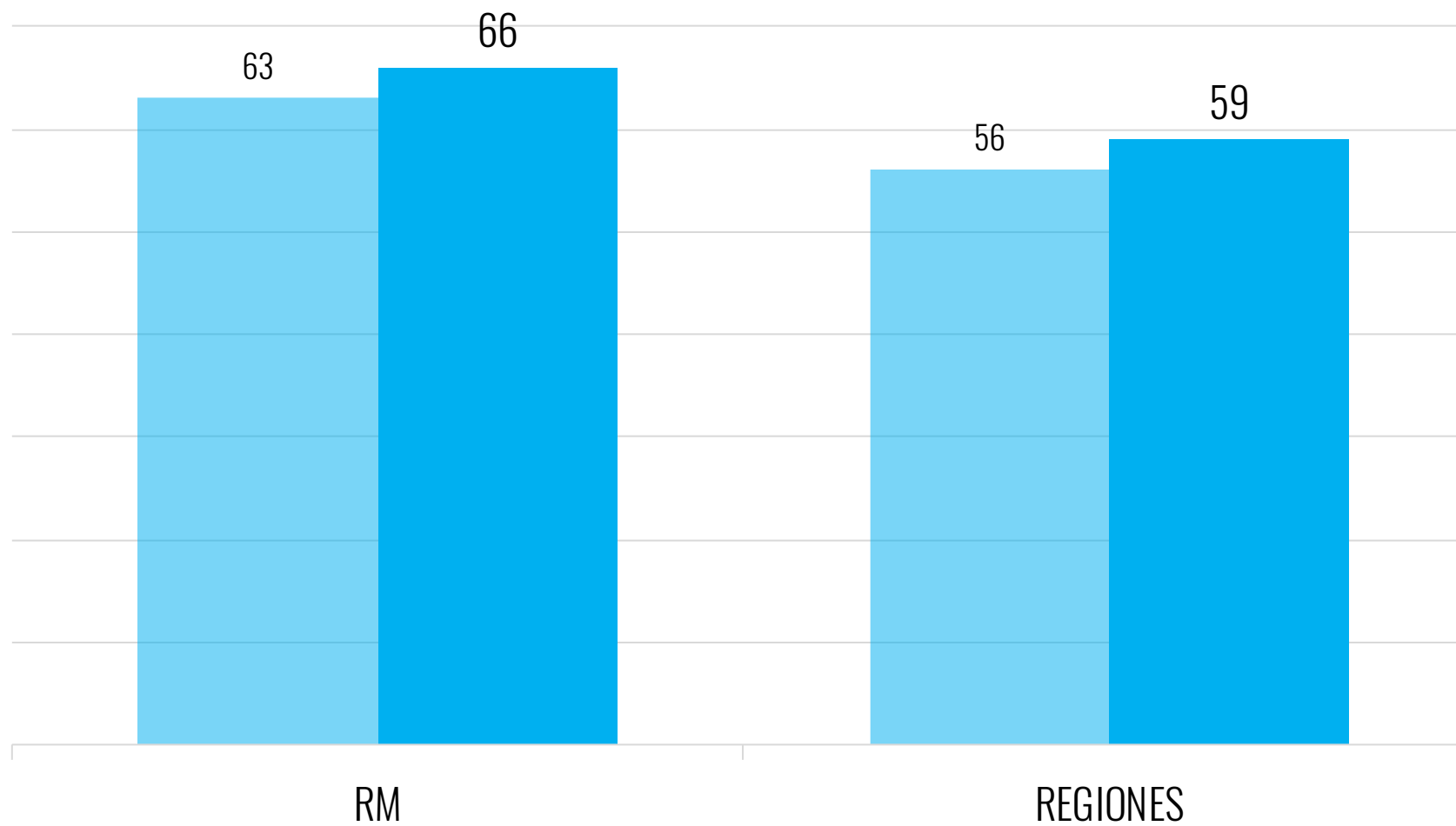


Fuente: CCS

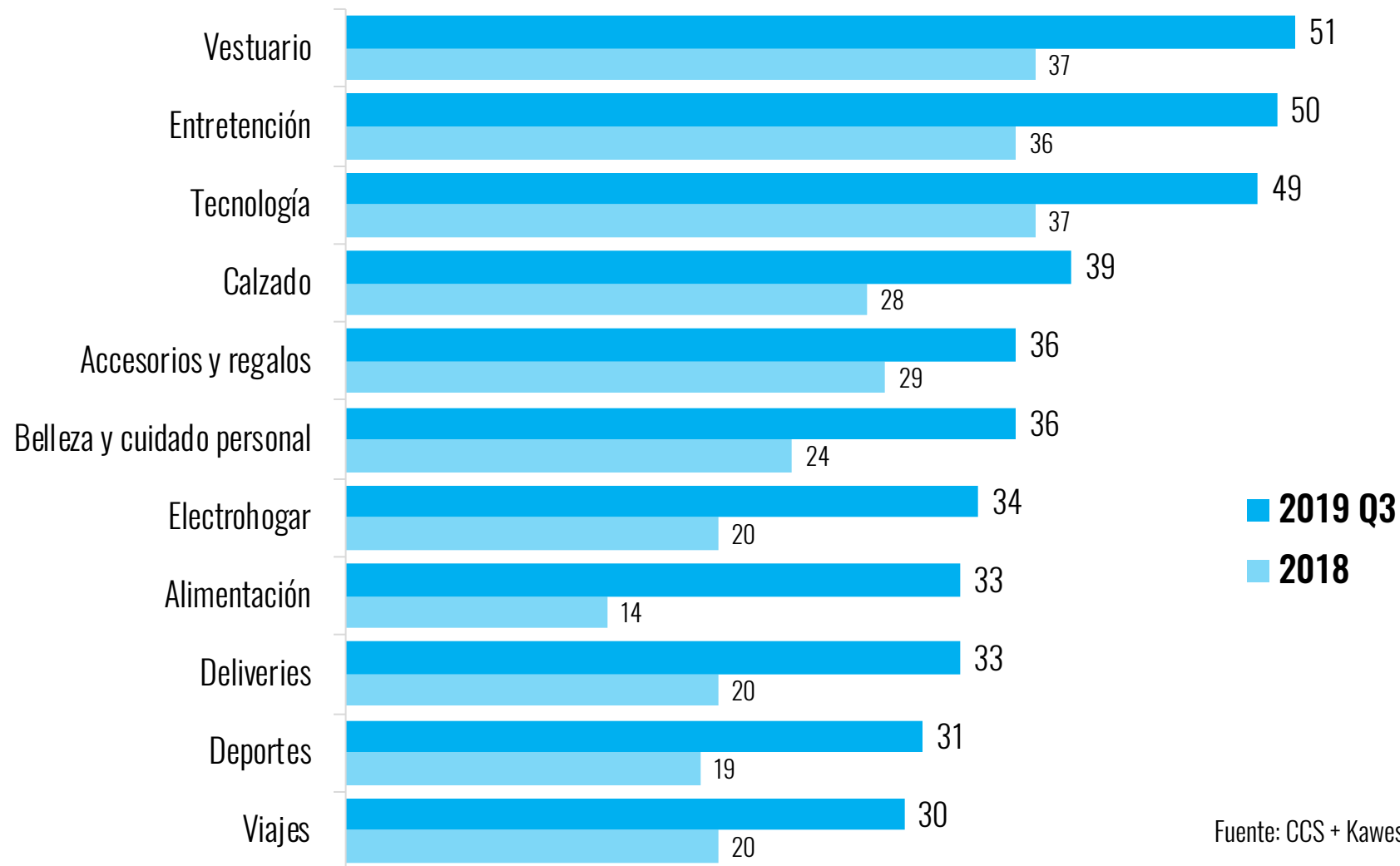
## PORCENTAJE DE USUARIOS DE INTERNET QUE COMPRA ONLINE

■ 2018 ■ 2019 Q3

Fuente: CCS + Kawesqar

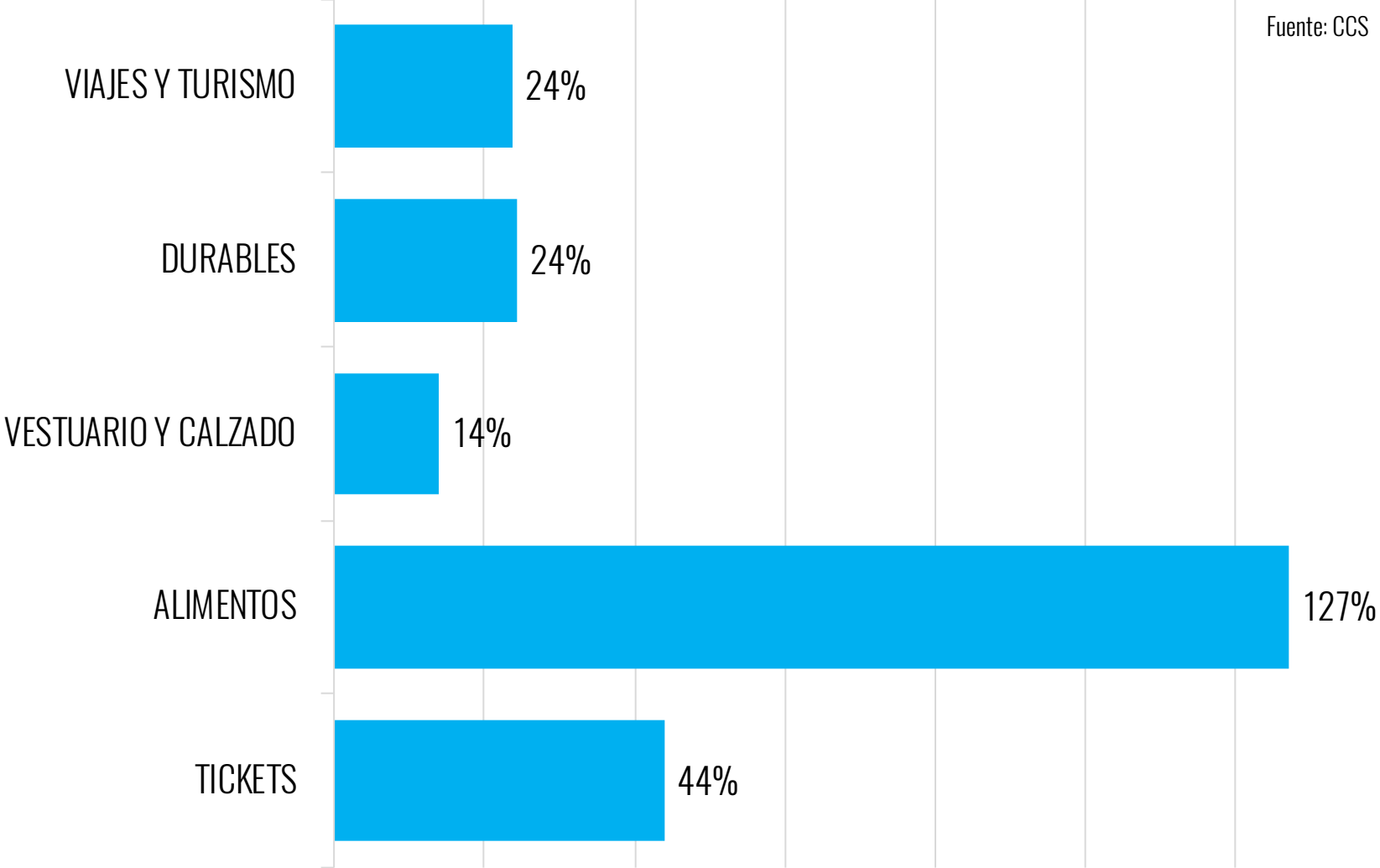


## Porcentaje de usuarios que compra online en cada categoría



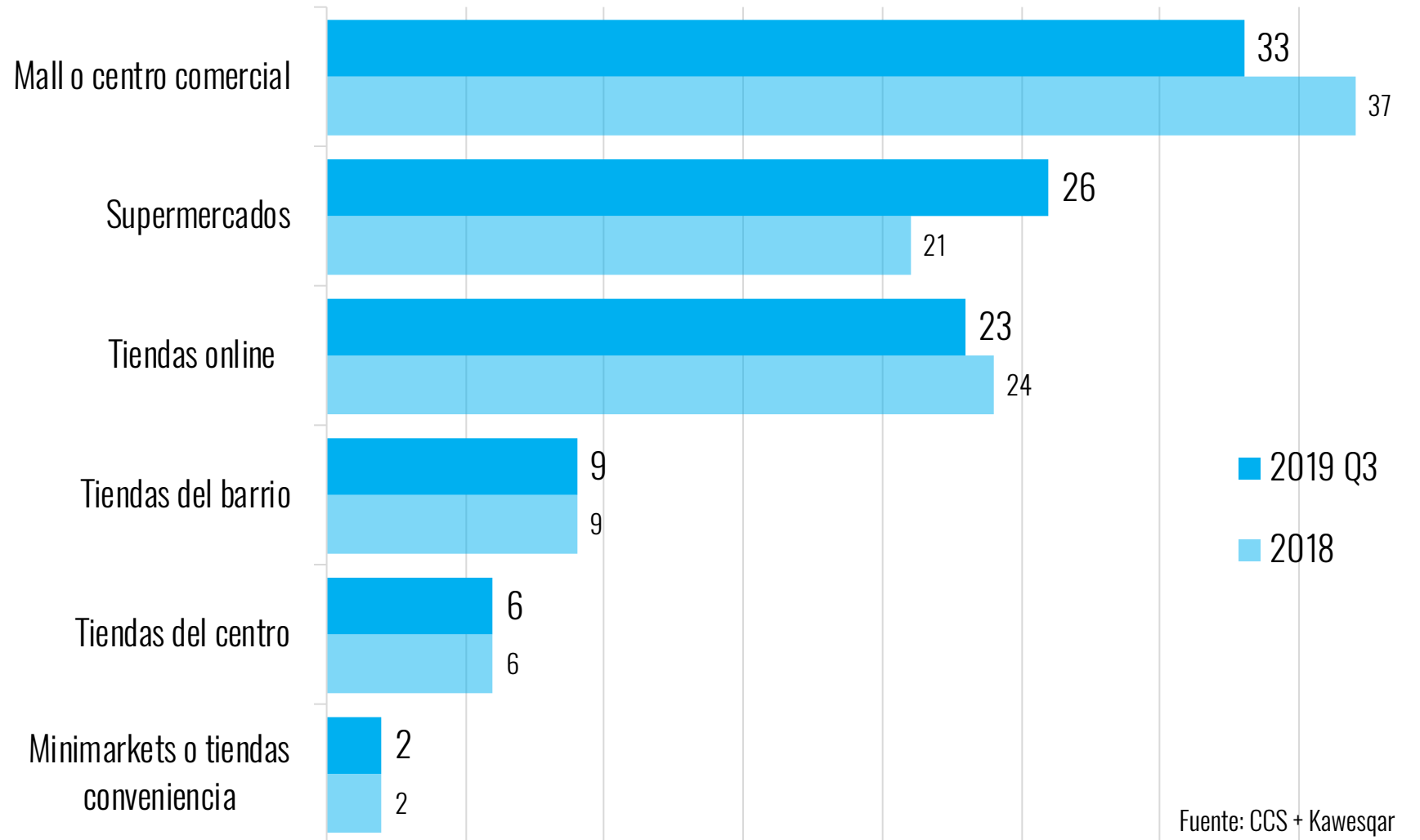
Fuente: CCS + Kawesqar

# CRECIMIENTO VENTAS 2018 POR CATEGORÍA (B2C)



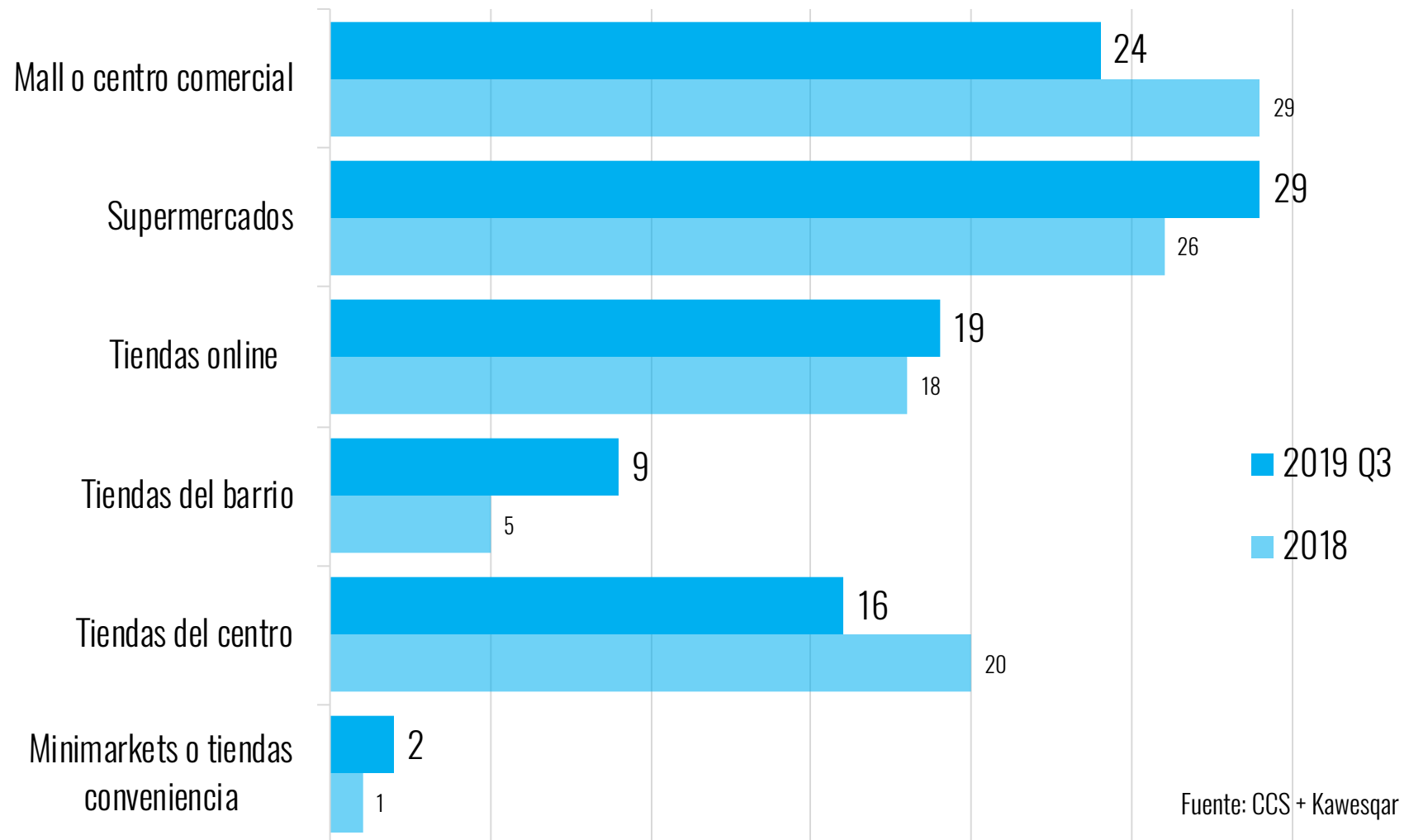


## PREFERENCIA DE CANAL PRÓXIMA COMPRA (RM)



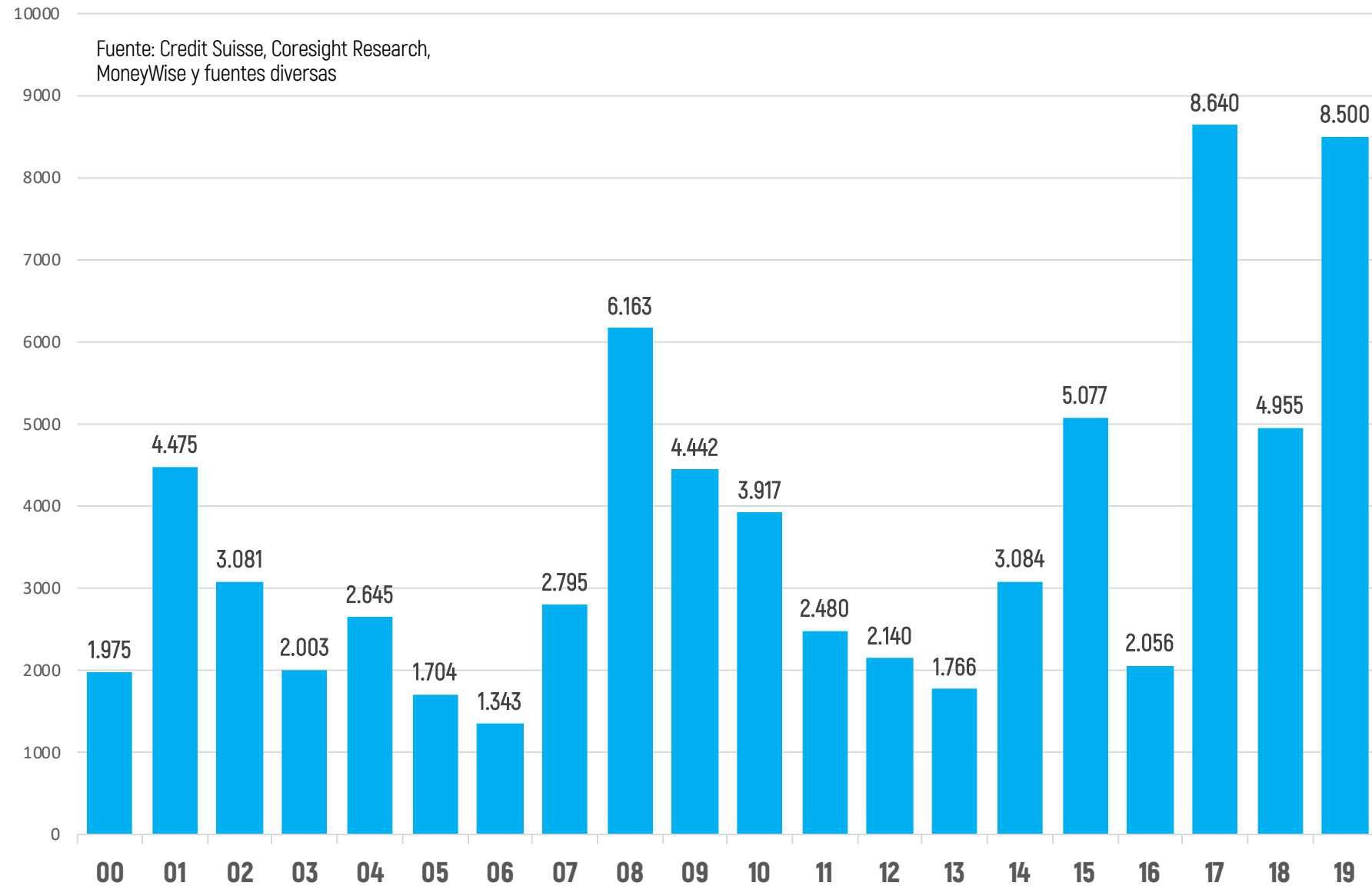
Fuente: CCS + Kawesqar

## PREFERENCIA DE CANAL PRÓXIMA COMPRA (REGIONES)



Fuente: CCS + Kawesqar

# Cierres de locales comerciales USA

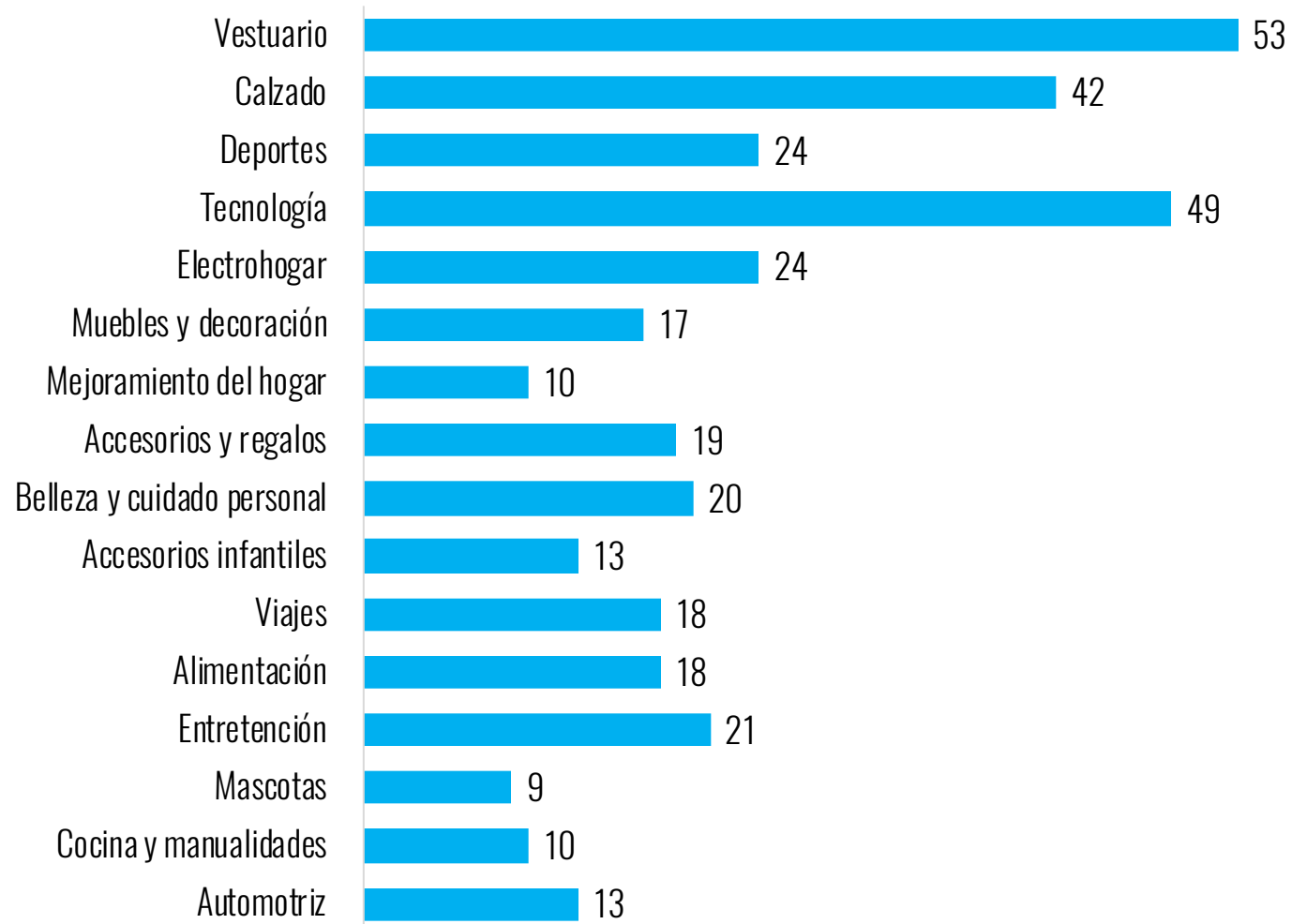


**DIJISTE QUE TENÍA QUE  
CERRAR TODAS MIS  
TIENDAS FÍSICAS!!**

**A LAS 9**



## VITRINEO ONLINE - COMPRA EN TIENDA FÍSICA

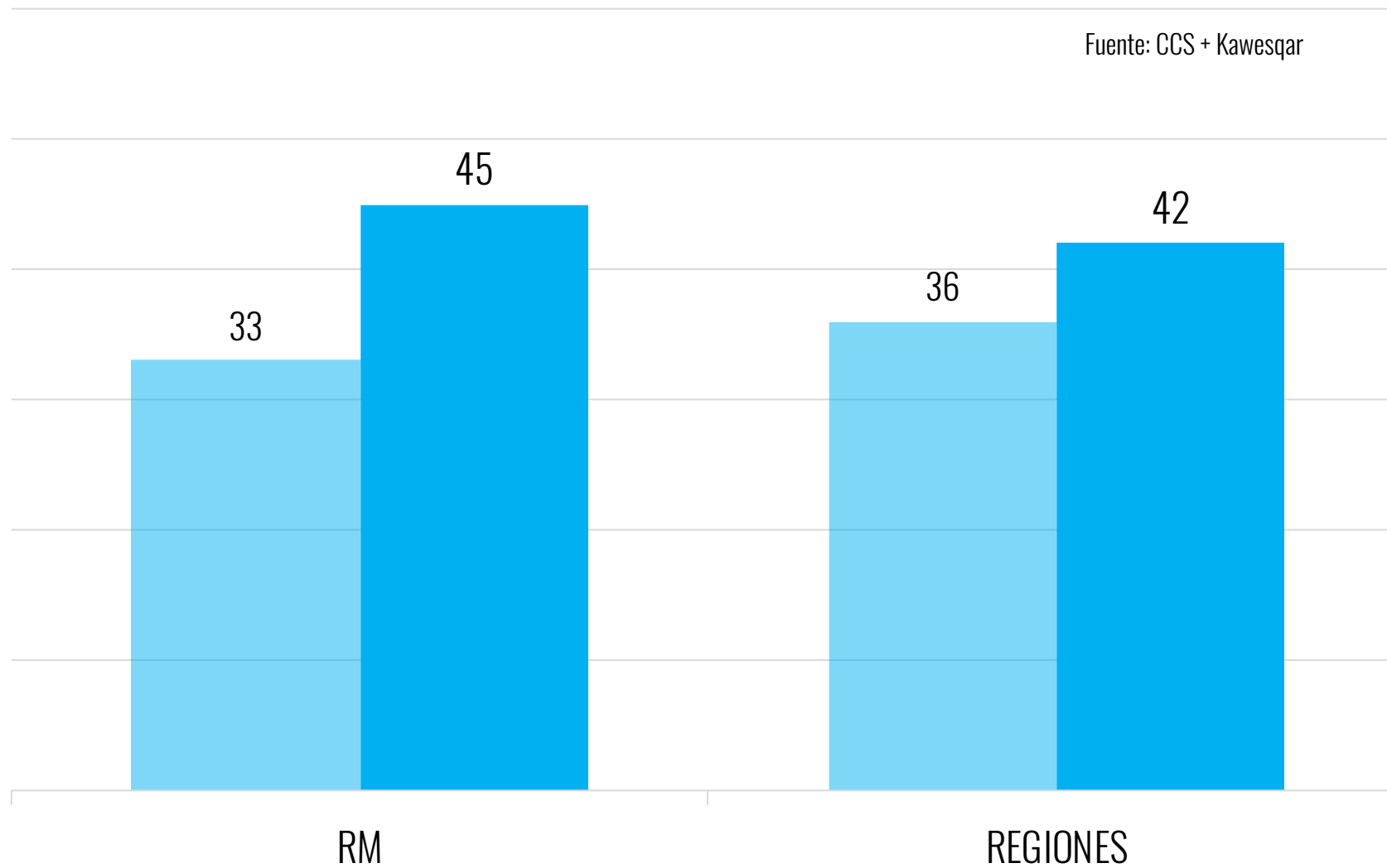


**Base: 2319 Casos considerando período Oct-Dic 2018**

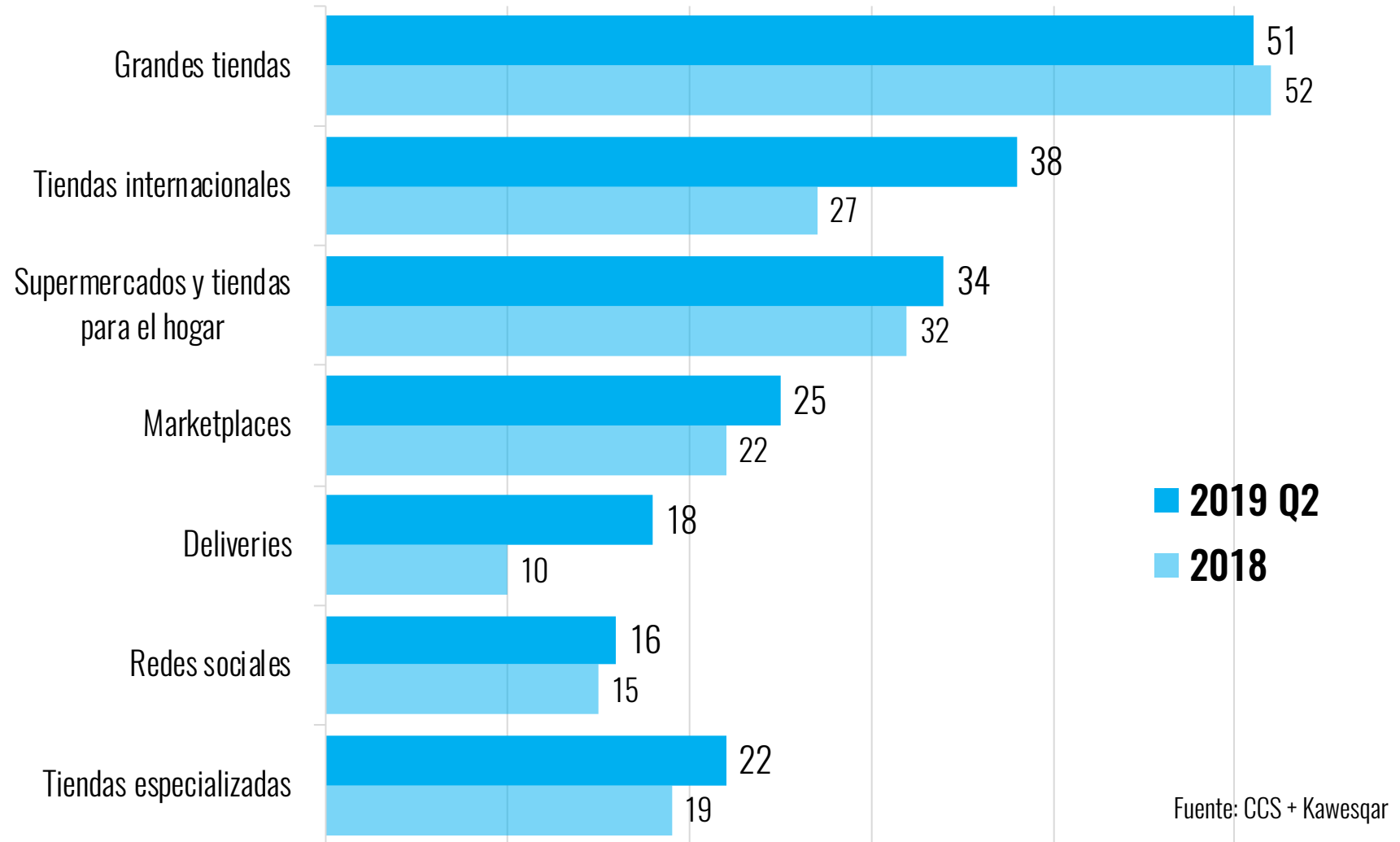
## VITRINEA EN TIENDA FÍSICA - COMPRA ONLINE

■ 2018 ■ 2019 Q3

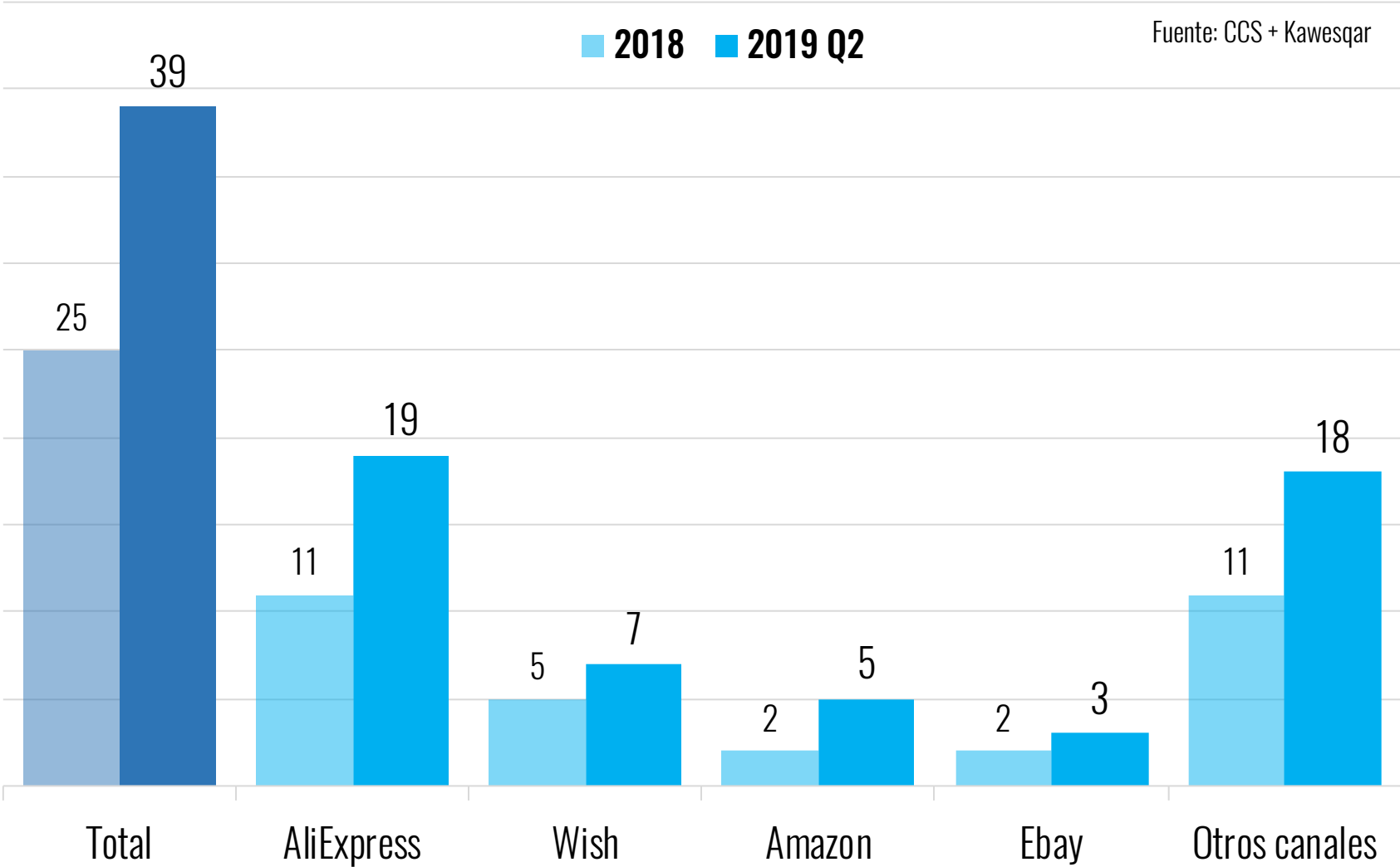
Fuente: CCS + Kawesqar



## Uso de canales online (porcentaje de usuarios que compra en cada categoría)



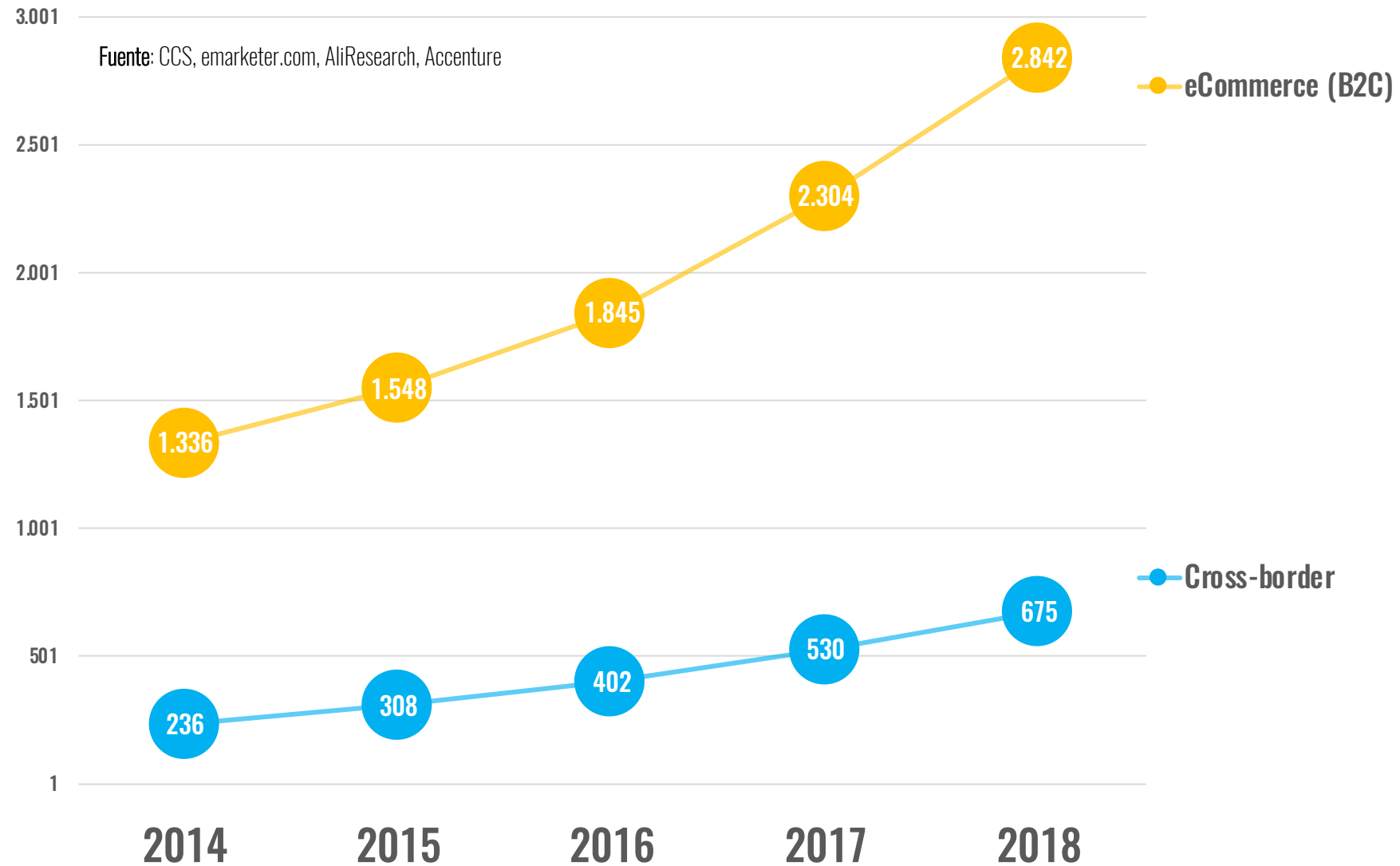
# Usuarios que realizaron compras en sitios extranjeros en el último trimestre



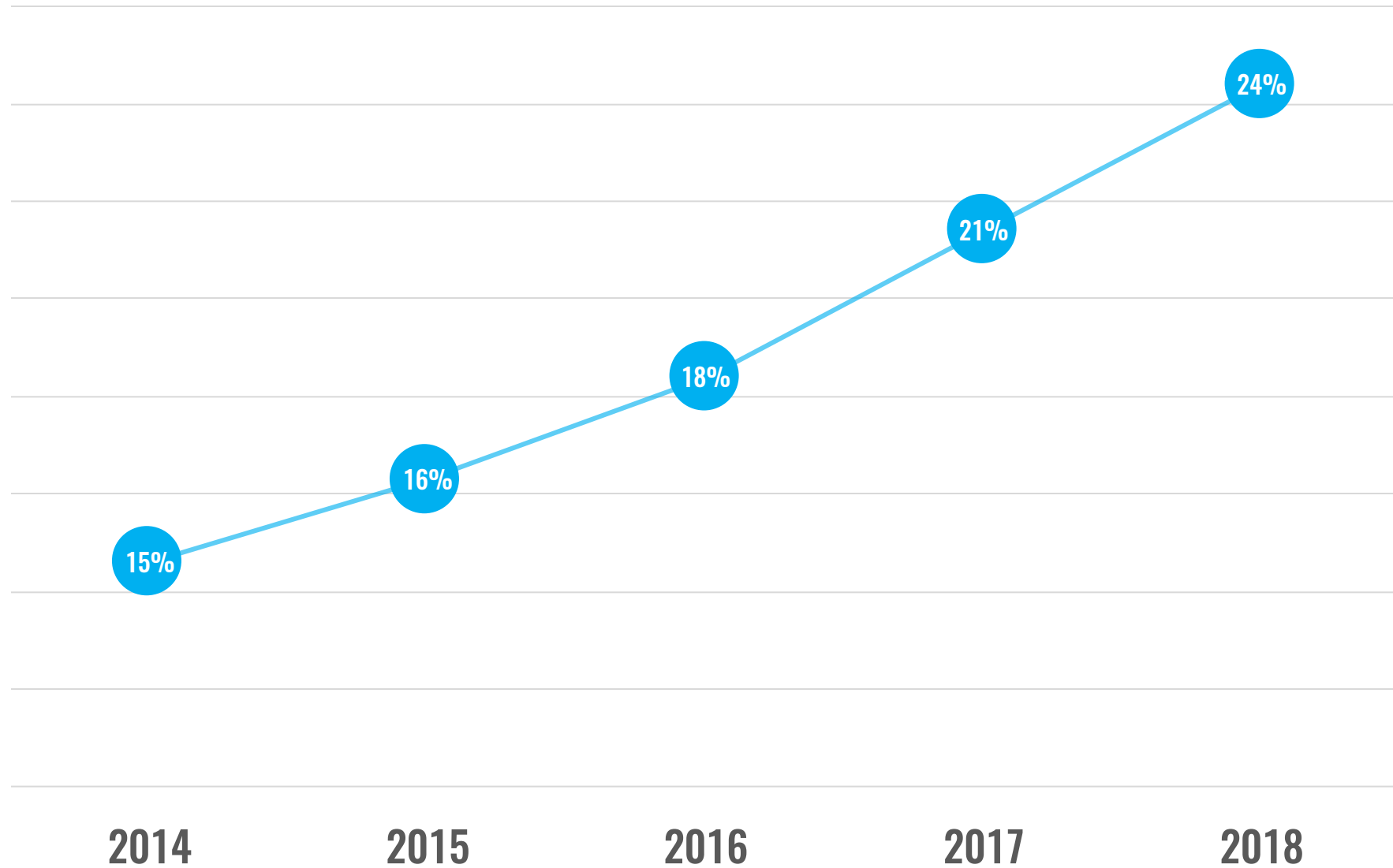


# eCommerce Total y Transfronterizo

Global, en US\$ MMM

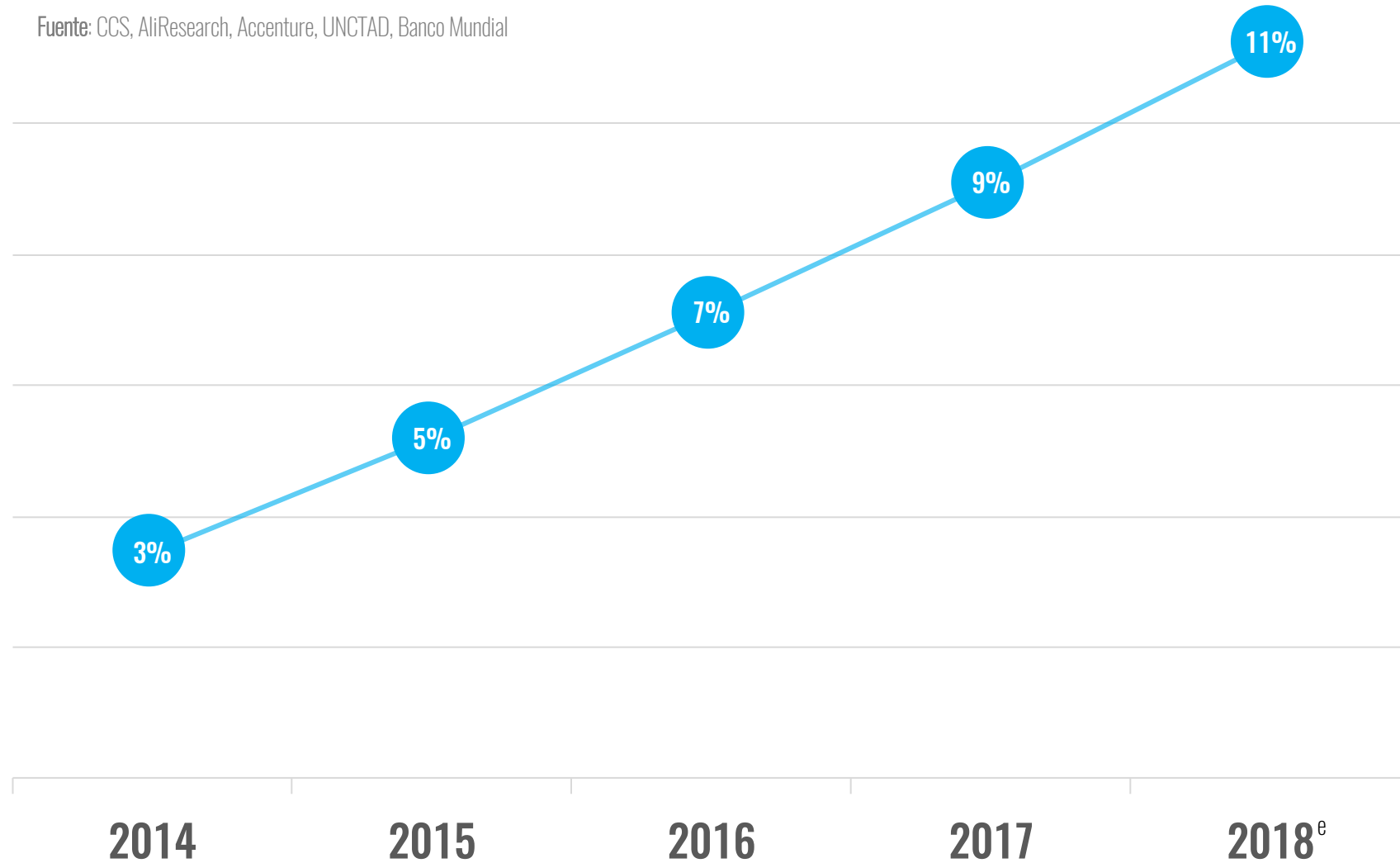


## Participación de cross-border en eCommerce global

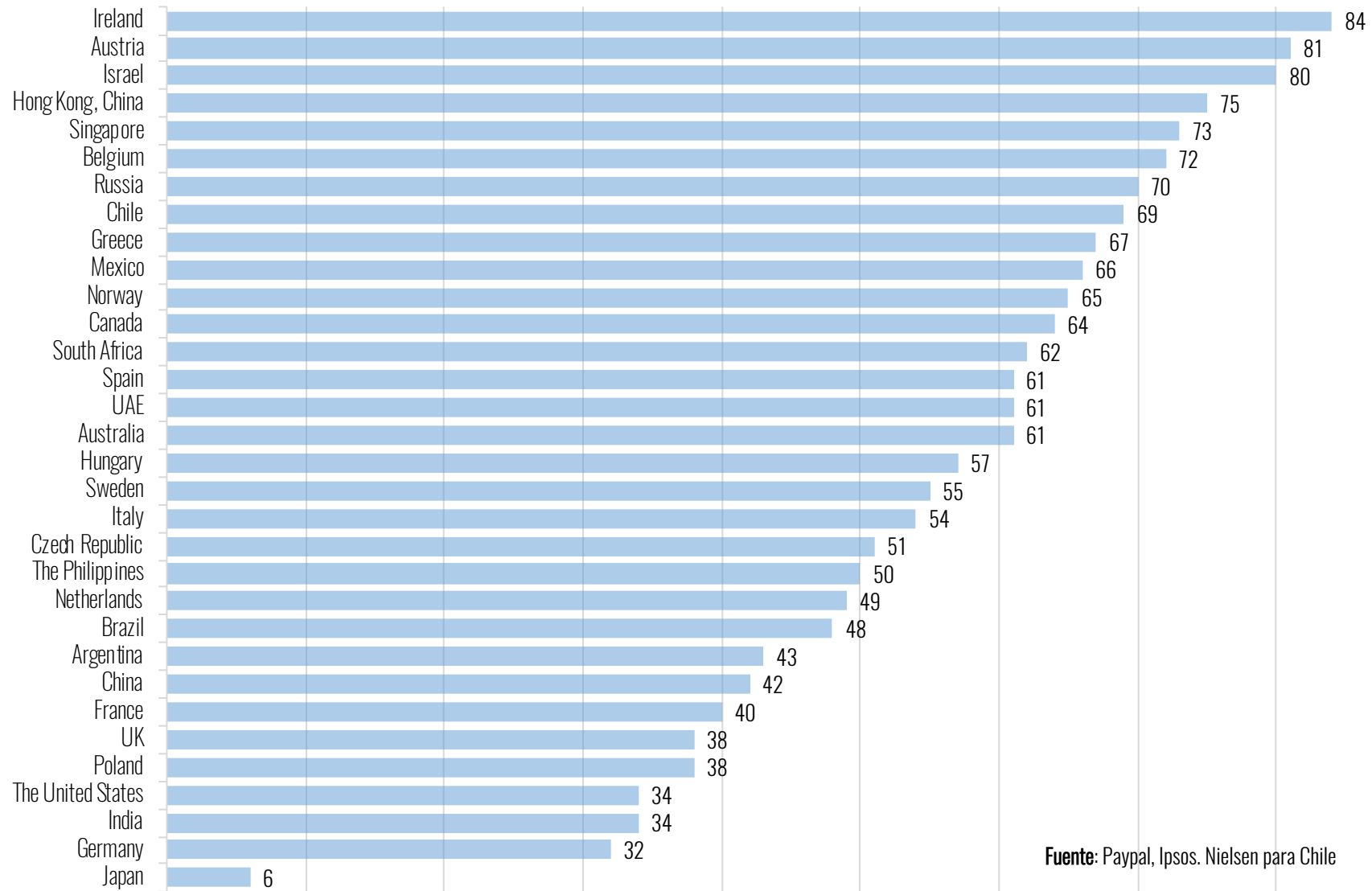


## Participación de eCommerce cross-border sobre el comercio global de bienes

Fuente: CCS, AliResearch, Accenture, UNCTAD, Banco Mundial

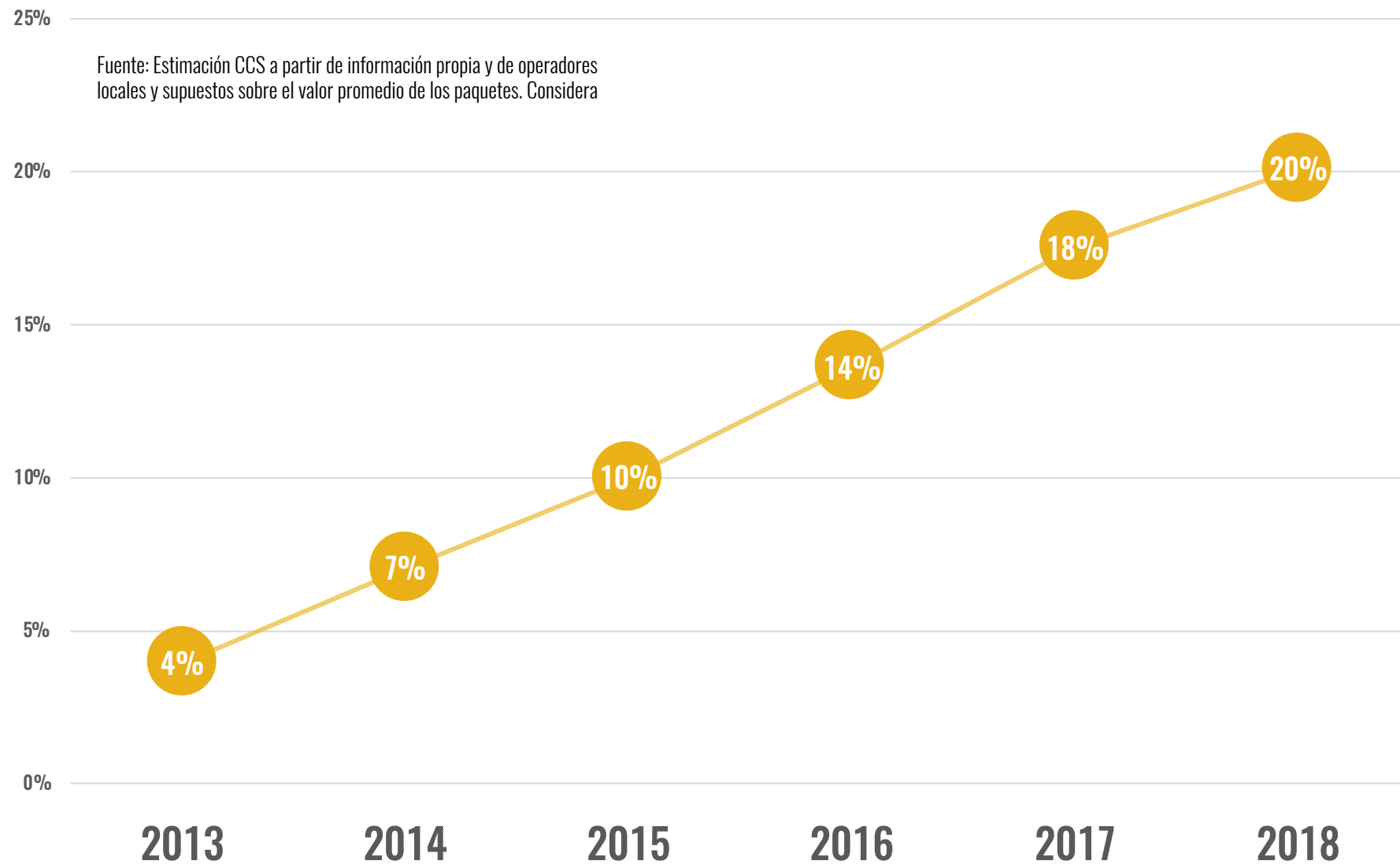


## % de compradores online que compran CROSS-BORDER



Fuente: Paypal, Ipsos. Nielsen para Chile

## CHILE: COMPRAS A SITIOS EXTRANJEROS COMO % DEL eCOMMERCE TOTAL

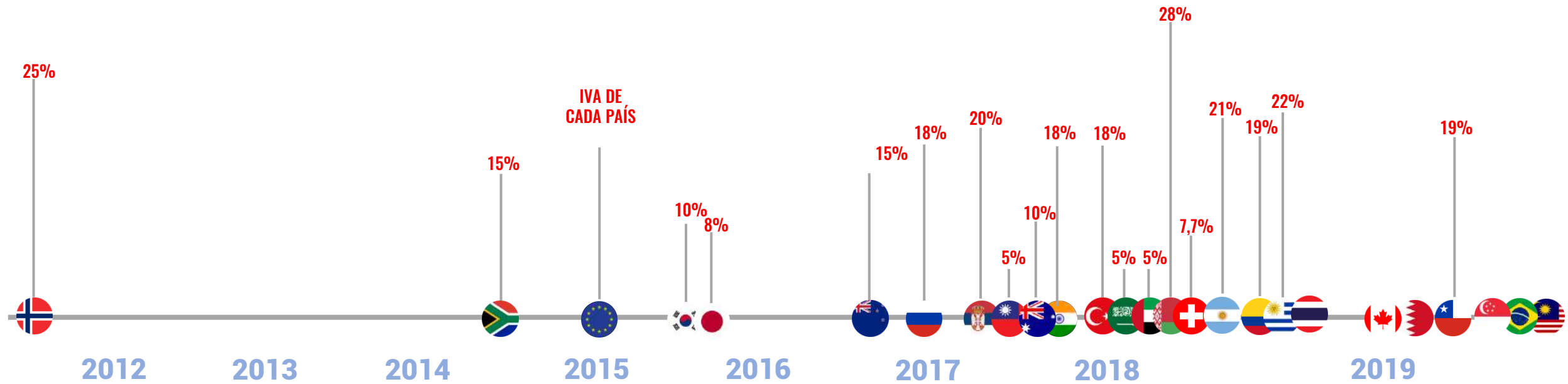


**DIJISTE QUE TENÍA  
GARANTÍA!!**

**EN CHINA**



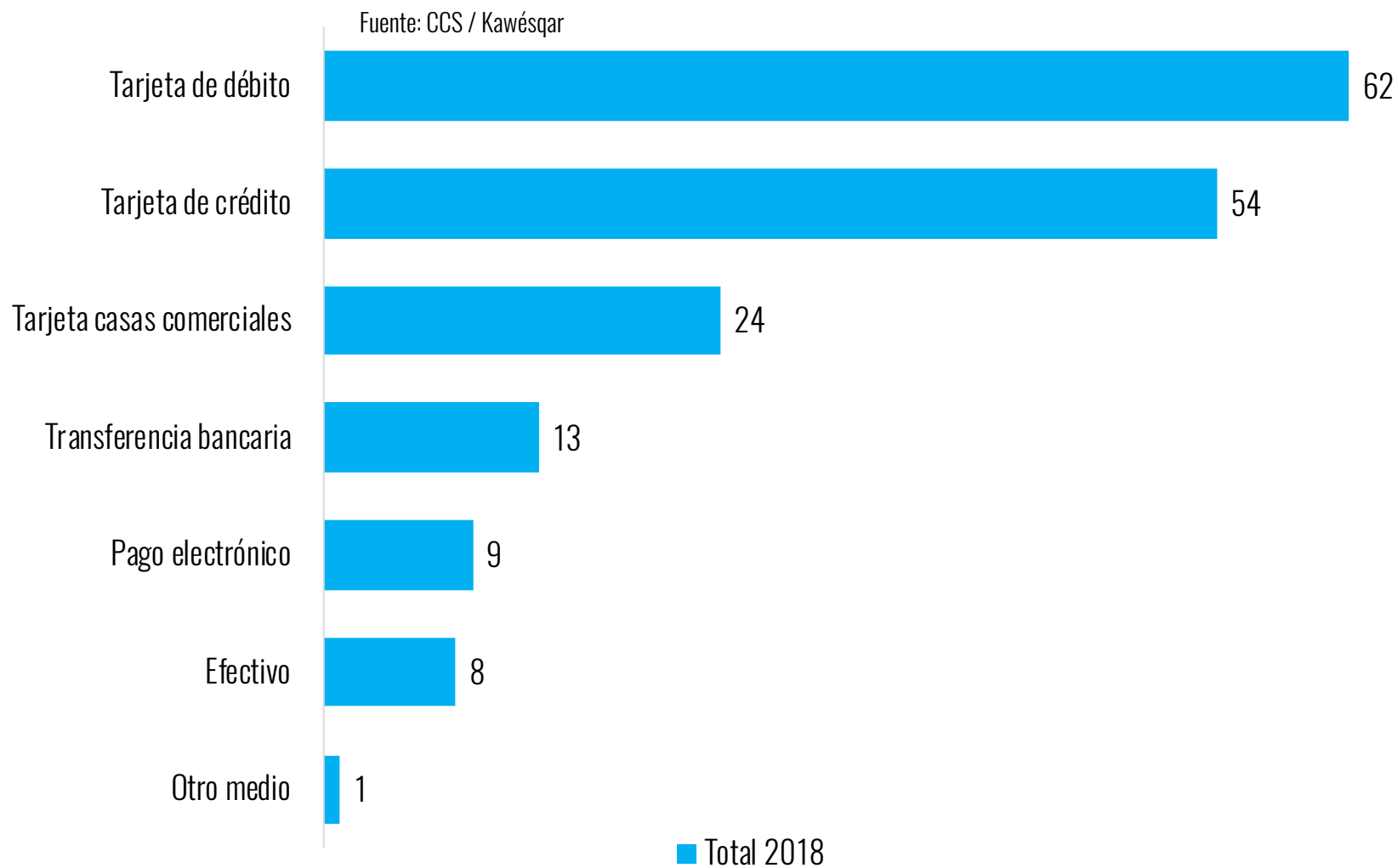
# IMPUESTOS DIGITALES EN EL MUNDO



Fuente: Compilación CCS

# MEDIOS DE PAGO EN ECOMMERCE: REGIÓN METROPOLITANA

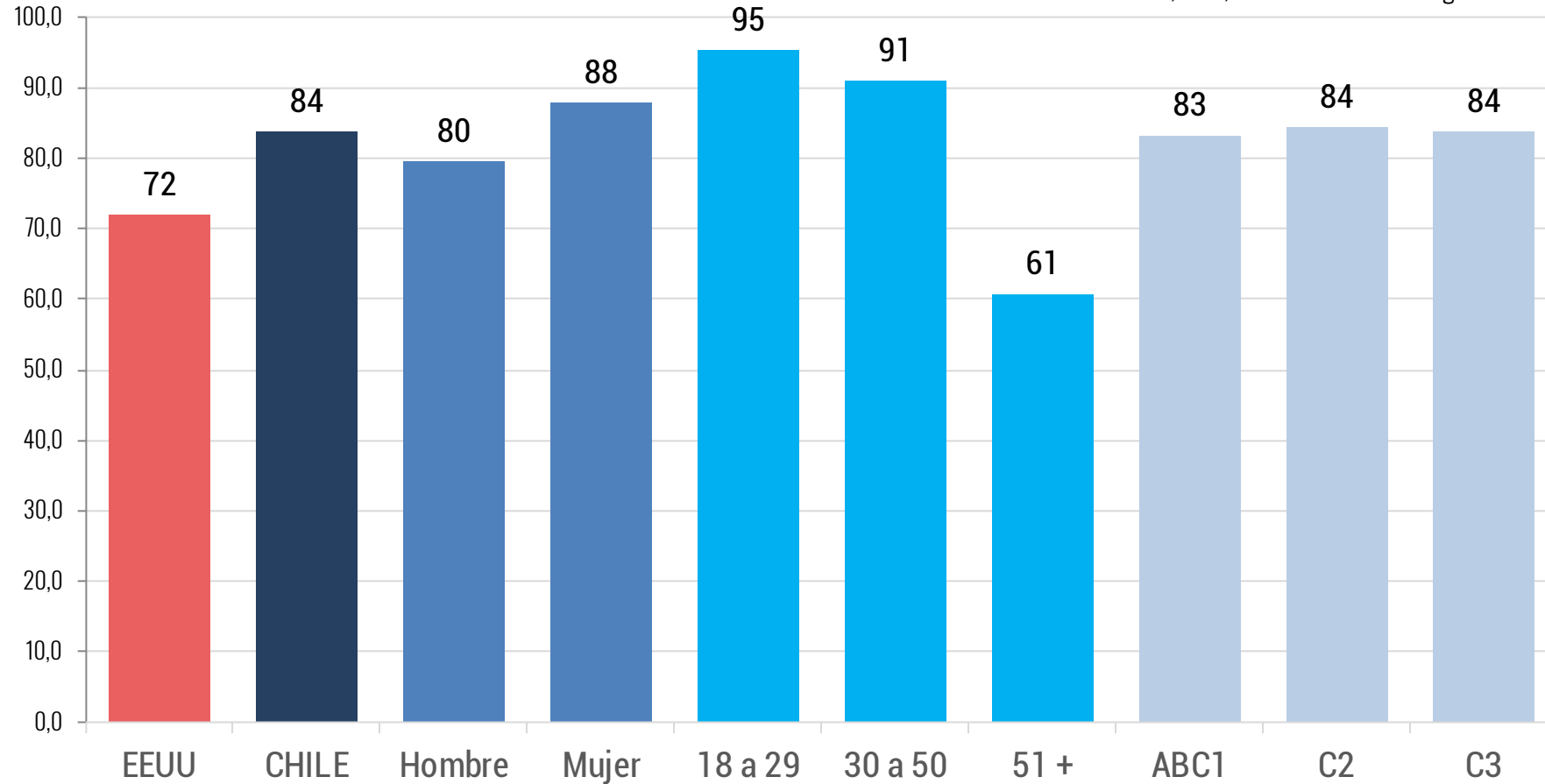
¿Cómo pagas habitualmente cuando compras online?






## % que utiliza Teléfono móvil para acceder a servicios bancarios online

Fuente: CCS, PUC, USC Center for the Digital Future



A top-down view of a dark wooden desk. In the upper right, there is a vintage-style camera with a lens. Below it, a pair of black-rimmed glasses lies on the surface. At the bottom, the top edge of a laptop is visible. The entire scene is framed by a thick blue border.

# TENDENCIAS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN CHILE

**CENTRO ECONOMÍA DIGITAL CCS**  
[@georgelever](#)