

Informalidad en el E-Commerce

Cuarto Trimestre 2024

La CNC desde fines de 2019 comenzó a realizar el Índice de Informalidad Digital, para ir monitoreando en el sector comercio lo que está sucediendo en esta materia, poder identificar y dimensionar la magnitud de la informalidad del e-commerce y su evolución en el tiempo, poder conocer las categorías más vulnerables y los sectores más afectados por este flagelo, para así contribuir con estos resultados a la urgente necesidad de combatir el comercio informal con políticas públicas enfocadas a regular los canales digitales que no están cumpliendo con la regulación correspondiente, tanto en lo que se refiere al pago de IVA como a la internación de productos desde el exterior.

Para la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC) la informalidad y el comercio ilícito representa una de sus principales preocupaciones y el fuerte crecimiento que ha experimentado el comercio electrónico en los últimos años pone en escena también una nueva amenaza: la informalidad online, un comercio ambulante VIP que se mueve en redes y plataformas nacionales e internacionales.

El comercio digital se ha convertido en una herramienta clave para que los pequeños negocios expandan su alcance y accedan a mercados internacionales, fortaleciendo su presencia en el entorno online. Su crecimiento, acelerado significativamente tras la pandemia, ha permitido a los emprendedores diversificar sus ingresos y captar nuevos segmentos de consumidores, impulsando su integración en la economía digital. No obstante, este desarrollo también trae consigo importantes retos en términos de formalización y cumplimiento normativo. La alineación con las regulaciones fiscales, las políticas de comercio electrónico y las medidas de seguridad resulta fundamental para garantizar un ecosistema confiable, que proteja tanto a los compradores como a los propios vendedores, y fomente un crecimiento digital equilibrado y regulado.

Principales resultados cuarto trimestre 2024

De las 4.100 encuestas realizadas a usuarios de internet durante el cuarto trimestre del 2024, se determinó que un 70% de los usuarios de la Región Metropolitana y un 65% de los usuarios de las regiones estudiadas, realizaron alguna compra en internet, cifras levemente inferiores a lo registrado en el tercer trimestre del 2024 (73% y 69% respectivamente) y algo menor a lo registrado en igual trimestre de 2023, donde un 72% de los usuarios de internet de la Región Metropolitana y un 69% de las regiones estudiadas realizaron alguna compra online.

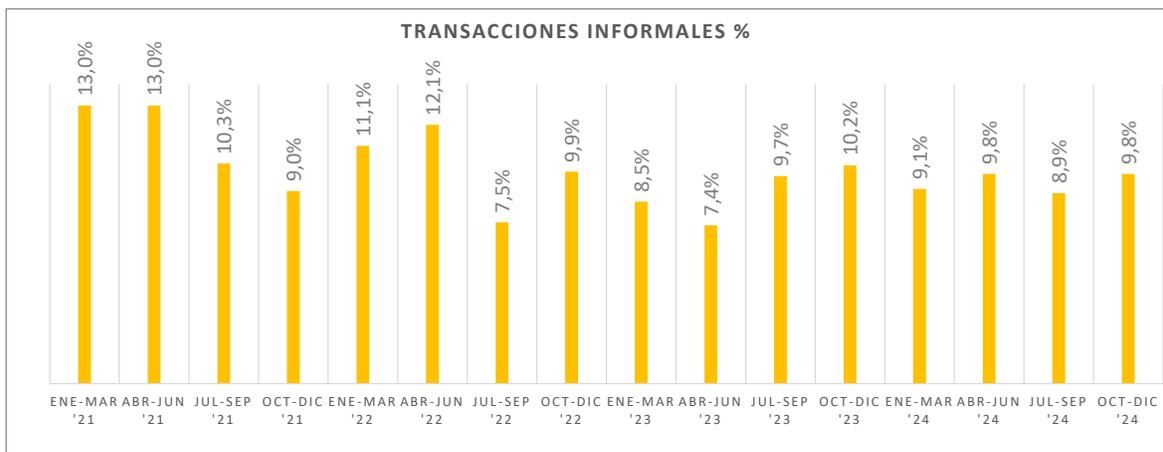
RESULTADOS DE INFORMALIDAD DIGITAL

Resultados de la informalidad digital y estimación del monto anual que se gasta en el mercado informal online

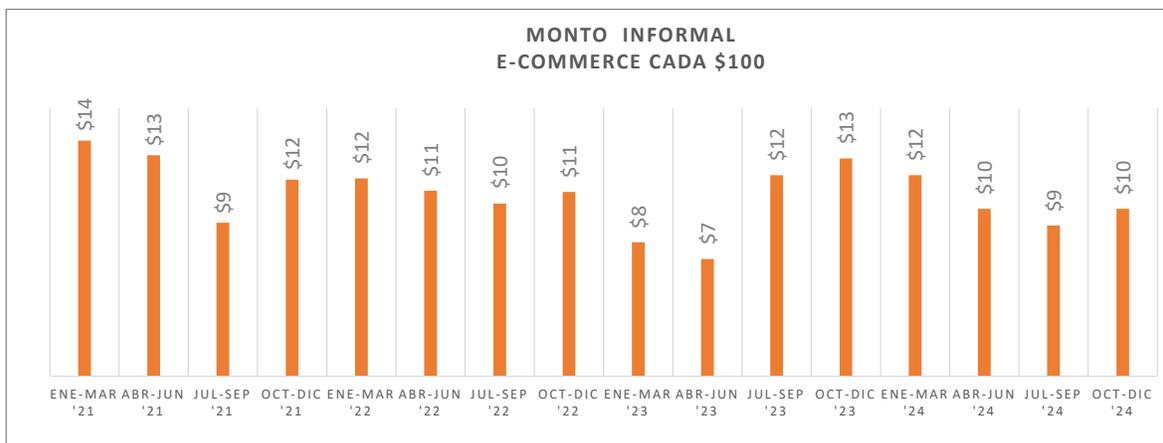
Del total de transacciones digitales en el sector retail realizadas en el cuarto trimestre de 2024, un 9,8% se estima que fueron informales, 0,4 pp. bajo lo reportado en igual trimestre del año pasado y 0,9 pp. mayor al tercer cuarto del año. En cuanto al monto gastado, se estima que \$10 de cada \$100 pesos son destinados a la informalidad, levemente sobre el período anterior y por debajo de lo reportado en el cuarto trimestre de 2023 (\$13 de cada \$100).

De esta manera, en el cuarto trimestre de 2024 se estima que en el sector del comercio minorista (no incluye T&E y Servicios) se hicieron compras a través de plataformas digitales, nacionales e internacionales, por un total de US\$3.276,8 millones, 0,1% sobre igual períodos de 2023, de los cuales US\$327,6 millones fueron destinados a compras informales, evidenciando estas una baja anual en dólares de 23% (sin considerar efecto tipo de cambio), mientras que las compras formales aumentaron un 3,6%.

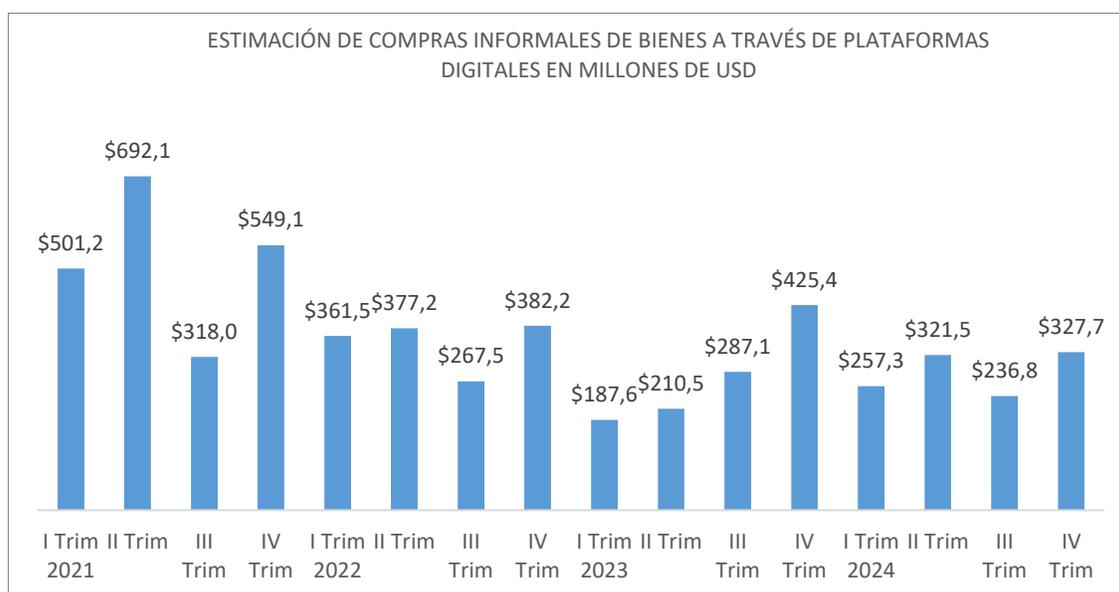
De esta manera el 2024 cierra con un estimado de US\$ 1.143,4 millones en compras informales digitales, lo que representa un alza de 3% frente a lo estimado en 2023.



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC



Fuente: Departamento de Estudios CNC

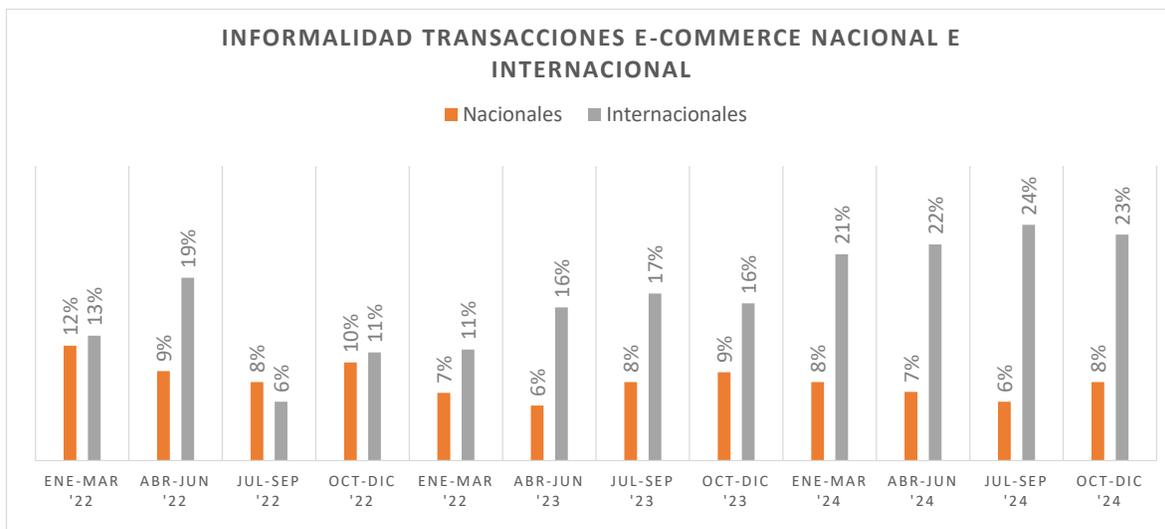
Transacciones nacionales versus internacionales

Se estima que un 8% de las transacciones en plataformas nacionales fueron informales durante el último cuarto de 2024. Respecto a las transacciones internacionales, las cuales representan un 15% de las transacciones totales, se estima que un 23% de ellas presentan alguna irregularidad en su entrada, entendida la irregularidad como la ausencia de pago de los derechos o impuesto en compras mayores de US\$ 41.

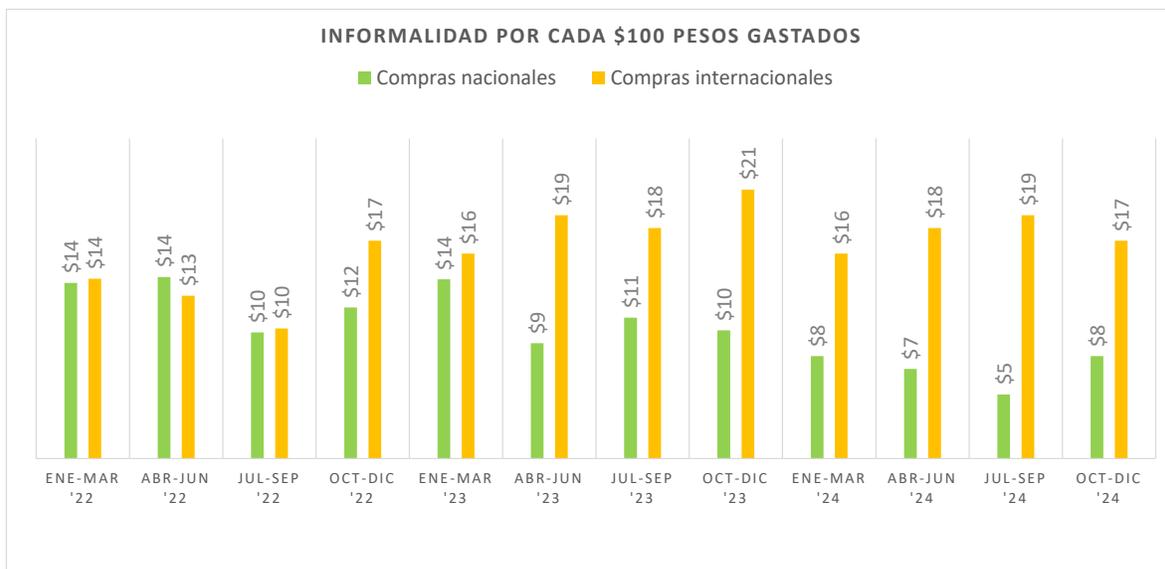
Al analizar el gasto informal en canales digitales, se evidencia que en el período octubre-diciembre de 2024, \$8 de cada \$100 fueron compras informales en canales nacionales y en los canales internacionales \$17 de cada \$100 gastados se estiman con alguna irregularidad.

De esta manera, al analizar compras en portales o plataformas nacional versus internacionales, los resultados evidencian que durante el cuarto trimestre de 2024 se gastaron US\$2.854,7 millones en portales nacionales, 1% sobre igual período 2023, donde US\$230,6 millones fueron compras informales, 18% menos que un año atrás.

Por su parte, el monto destinado a compras en portales internacionales alcanzó los US\$393,2 millones entre octubre y diciembre de este año, 14% bajo un año atrás, donde US\$70,7 millones se estima que serían compras que entraron con algún grado de irregularidad, 26% menos que en igual trimestre de 2023.



Fuente: Departamento de Estudios CNC



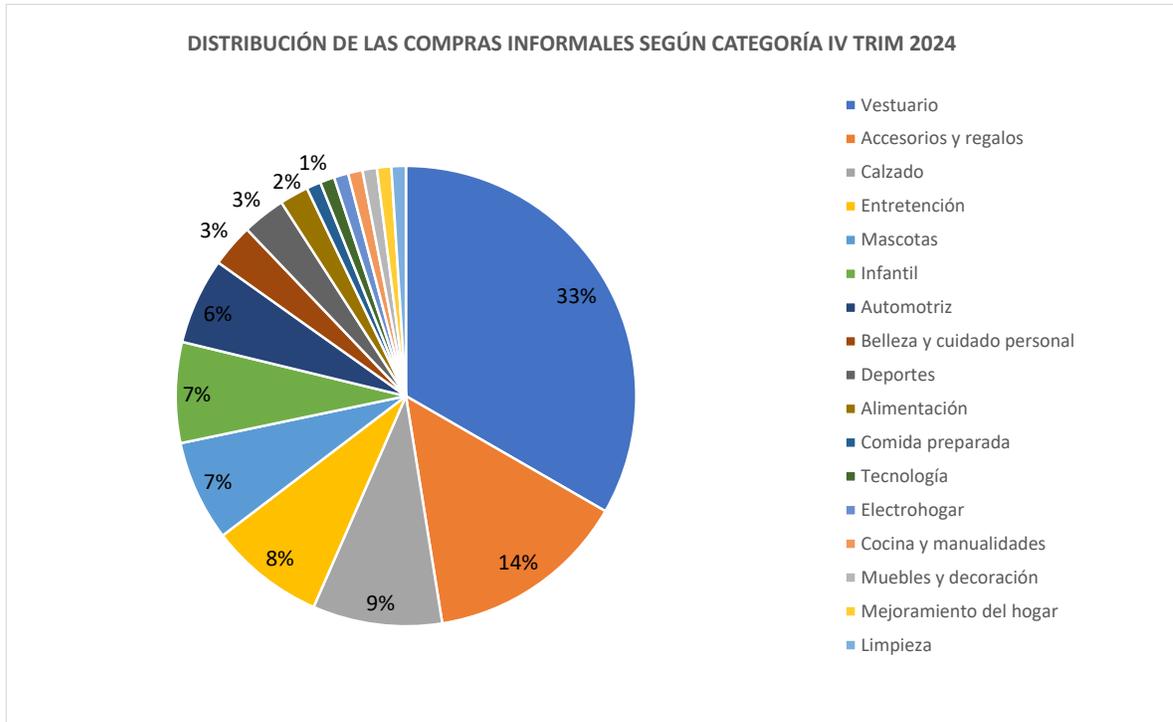
Fuente: Departamento de Estudios CNC

Análisis de la informalidad por categoría

Transacciones informales

Del total de las transacciones informales a través de plataformas digitales durante el cuarto trimestre del 2024, un tercio se concentra en Vestuario (33%), 11 pp. más que hace un año, siendo la categoría que más aumenta su participación en la informalidad. Luego, Accesorios y Regalos representa un 14%, seguido de la categoría Calzado con 9%, 4 pp. más que hace un año. Luego Mascotas (accesorios y comida) e Infantil (exceptuando ropa) con un 7% cada uno y Automotriz (repuestos y accesorios) con un 6% de participación.

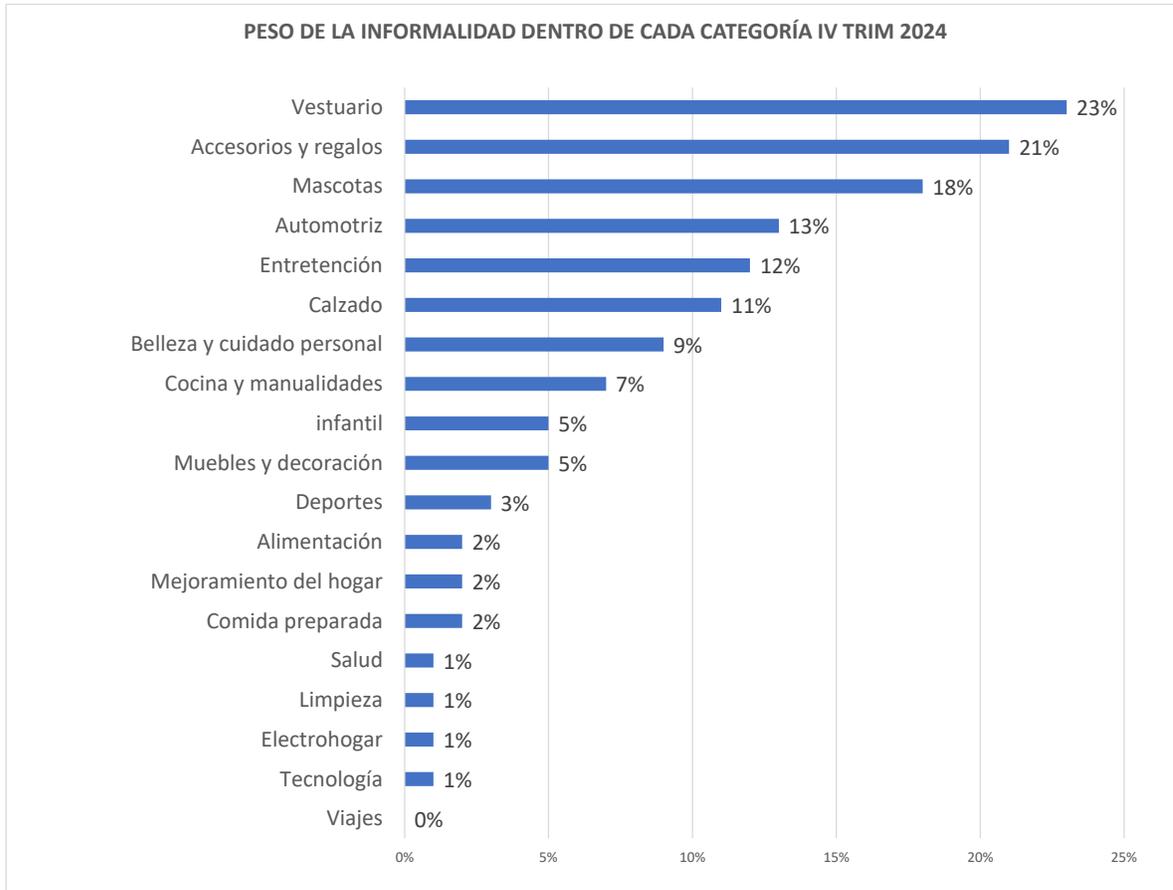
Por su parte, las categorías Alimentos, Muebles/Decoración y Cocina/Manualidades marcan bajas de 4pp. cada una en su participación dentro de las compras informales respecto a igual trimestre de 2023.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Por su parte, al analizar el **peso de la informalidad dentro cada una de las categorías**, es decir, qué porcentaje de las transacciones dentro de cada una fueron informales, se evidencian caídas en la mayoría de ellas respecto al último cuarto de 2023.

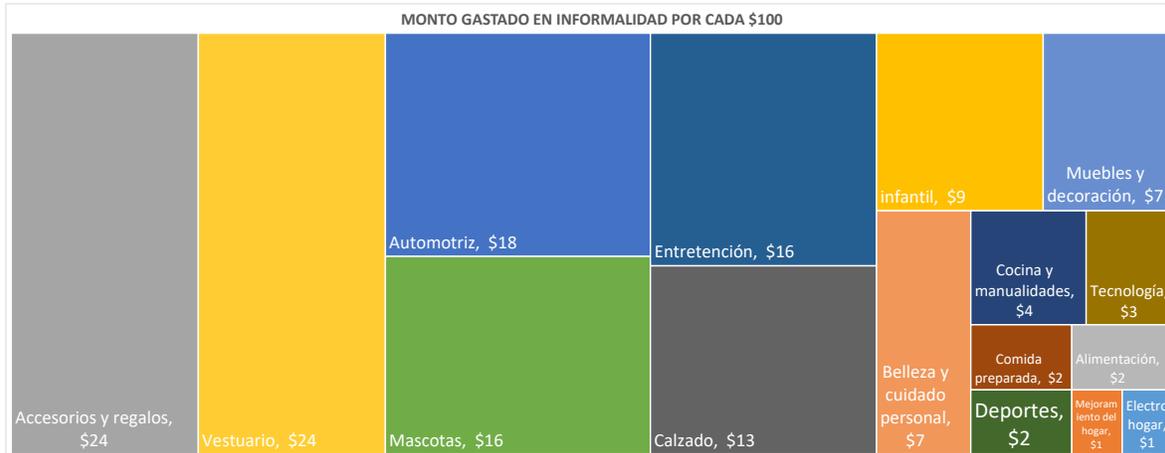
Destaca la tasa de informalidad dentro del rubro Vestuario, donde se estima que un 23% de las compras son informales seguido de Accesorios y Regalos con un 21%, subiendo ambas categorías respecto a un año atrás, le sigue Mascotas con una tasa de informalidad de 18%, Automotriz con 13%, Entretención con 12% y Calzado con un 11% de compras informales dentro de la categoría.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

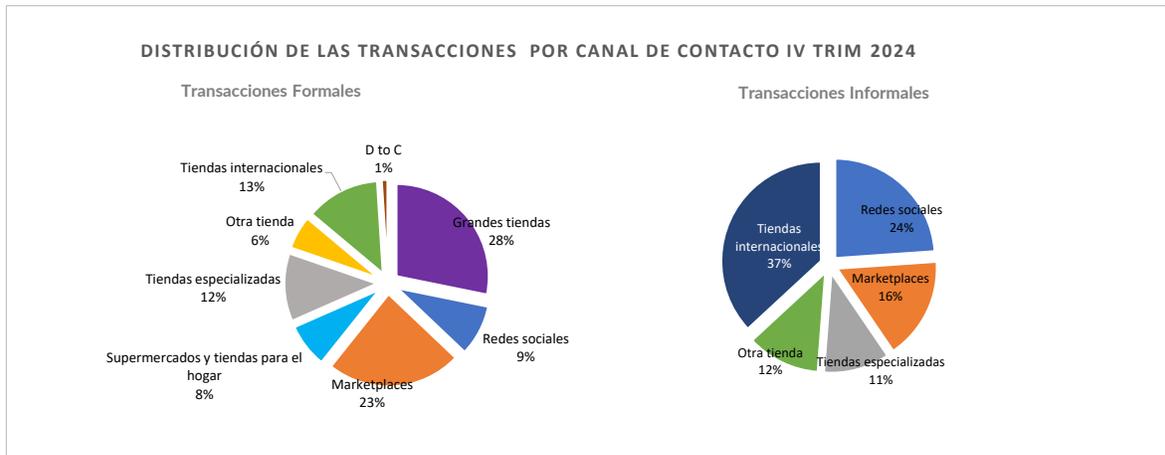
Monto gastado en compras informales

Respecto al monto gastado en compras informales durante el cuarto trimestre del 2024, destaca Accesorios y Regalos y Vestuario, donde \$24 de cada \$100 fue gasto informal, aumentando ambos respecto a igual periodo 2023. Luego el rubro Automotriz (repuestos y accesorios) \$18 de cada \$100 gastados se estima informal, seguido de Mascotas y Entretenimiento con \$16 cada uno. Le sigue Calzado donde \$13 de cada \$100 se estima como gasto informal.



Informalidad según canal

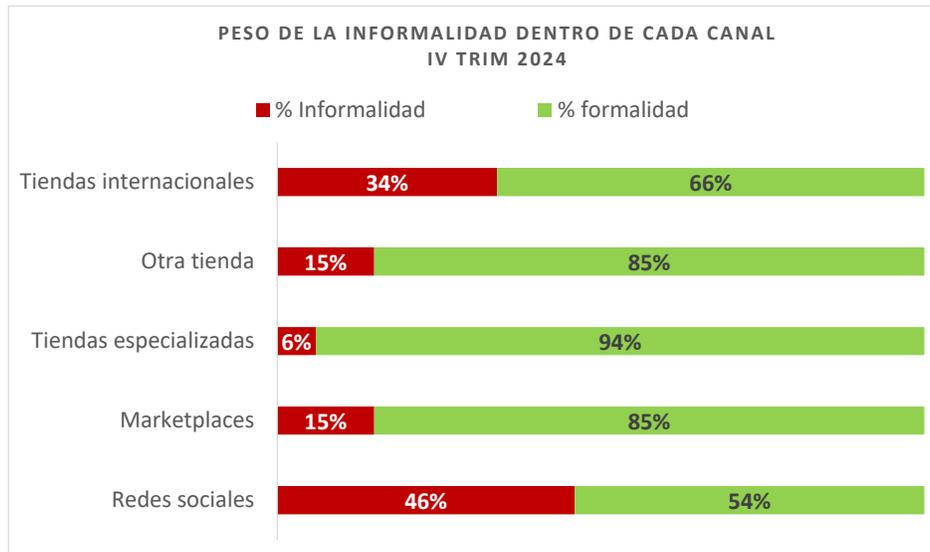
La distribución de las transacciones informales según canal de venta durante el cuarto trimestre del año pasado da cuenta que un 37% fueron en tiendas internacionales (compras que entraron con algún grado de irregularidad), en línea con el trimestre previo, seguido de las redes sociales con un 24% del total. Luego los Marketplaces, con un 16%, marcan una menor participación que hace un año. Finalmente, un 12% proviene de otras tiendas nacionales de menor tamaño y un 11% en tiendas especializadas nacionales.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Al analizar la informalidad que hay dentro de cada canal en el cuarto trimestre de 2024, es decir, el peso de compras informales por canal de compra se evidencia que un 46% de las transacciones en las redes sociales son informales, muy por sobre el resto de los canales y subiendo 8 pp. respecto

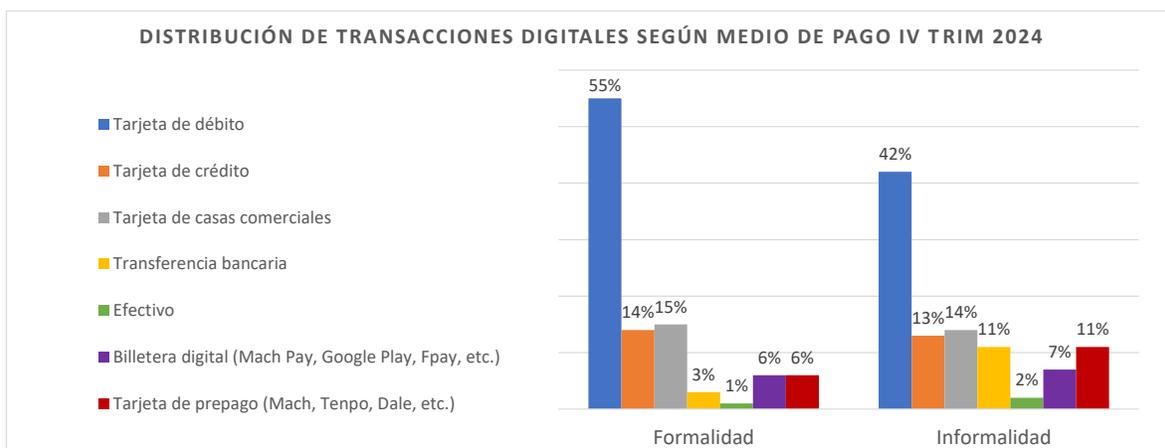
a igual trimestre de 2023. Por su parte, en línea con mejores controles internos, los Marketplace destacan con una baja anual de 6 pp., alcanzando una tasa de informalidad de 15%.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Medio de pago

Respecto a la forma de pago en las compras informales, al igual que en las formales, la tarjeta de débito es la gran protagonista, con un 42% de participación en las transacciones informales, cayendo 5 pp. respecto a igual trimestre de 2023, mientras que las trasferencias y las tarjetas de prepago aumentan su participación en el pago informal alcanzando 11% respectivamente.



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Conclusiones

El índice de informalidad online del cuarto trimestre de 2024 evidencia que el comercio informal digital sigue representando un desafío significativo para el sector retail en Chile. Aunque la proporción de transacciones informales se mantiene relativamente estable, los montos involucrados siguen siendo relevantes y evidencian una necesidad urgente de regulación y fiscalización.

Los datos del cuarto trimestre de 2024 muestran que el 9,8% de las transacciones digitales del comercio minorista tienen algún grado de informalidad y, en términos de monto, se estima que \$9 de cada \$100 pesos gastados son informales. La tasa de informalidad es levemente mayor que en el tercer trimestre del año pasado y está en línea con lo registrado en igual período de 2023. Entre enero y diciembre, se acumulan transacciones por un total de US \$1.143,4 millones, lo que representa un 3% más que en 2023.

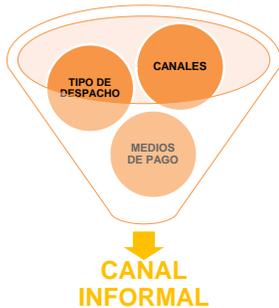
Las redes sociales siguen siendo el principal foco de informalidad, con un 46% de transacciones informales, aumentando 8 pp. respecto a 2023. Por su parte, los Marketplace han mejorado sus controles, reduciendo su tasa de informalidad. En cuanto al medio de pago, la tarjeta de débito sigue liderando como método de pago en compras informales con un 42% de participación, aunque en descenso respecto a 2023 (-5 pp.) y las transferencias bancarias junto con las tarjetas de prepago han ganado terreno, alcanzando un 11% de participación cada una en el ecosistema informal, lo que sugiere un posible desplazamiento hacia métodos menos rastreables.

Las compras digitales representan una oportunidad clave para el crecimiento del sector comercio, permitiendo que pequeños emprendedores amplíen su alcance y accedan a nuevos mercados. Sin embargo, para que este desarrollo sea sostenible, es fundamental avanzar en su formalización. La evasión de impuestos en compras digitales sigue siendo un desafío importante del cual debemos hacernos cargo. Además, casi la mitad de las transacciones realizadas en redes sociales son informales, lo que resalta la necesidad urgente de fortalecer las regulaciones y exigir mayores controles en estas plataformas. La diversificación de los métodos de pago en la informalidad refleja la adaptación de los actores informales a las restricciones, por lo que es crucial monitorear el impacto de nuevas tecnologías financieras en este fenómeno. Todo esto afecta la competitividad del comercio formal, distorsionando el mercado y presentando un desafío para la sostenibilidad del comercio digital regulado.

ENFOQUE METODOLÓGICO

Para aproximarnos al dimensionamiento de la informalidad en el comercio on line en Chile, se toma un conjunto de variables levantadas desde el Panel & Tracking de e-commerce que permiten identificar las compras que se realizan fuera de los marcos del comercio establecido.

Para la nueva medición se consideró el periodo de octubre-diciembre 2024



FICHA METODOLÓGICA

MEDICIÓN TRIMESTRAL 2300 CASOS SANTIAGO Y 1800 CASOS REGIONES
REGIONES: ANTOFAGASTA, LA SERENA / COQUIMBO, VALPARAÍSO / VIÑA DEL MAR,
RANCAGUA, GRAN CONCEPCIÓN Y TEMUCO
HOMBRES Y MUJERES 18 A 75 AÑOS - ABC1, C2, C3 Y D
MARGEN DE ERROR 2,2% EN SANTIAGO Y 2,4% REGIONES