



Informe e-País: El comercio electrónico en Austria

Noviembre 2024

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Viena

Este documento tiene carácter exclusivamente informativo y su contenido no podrá ser invocado en apoyo de ninguna reclamación o recurso.

ICEX España Exportación e Inversiones no asume la responsabilidad de la información, opinión o acción basada en dicho contenido, con independencia de que haya realizado todos los esfuerzos posibles para asegurar la exactitud de la información que contienen sus páginas.

icex



[día] de Noviembre de 2024
Viena

Este estudio ha sido realizado por
Rocío Richard de Miguel

Bajo la supervisión de la Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Viena

<https://www.austria.oficinascomerciales.es>

© ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 224240302

Resumen ejecutivo

En 2024, Austria experimentó un crecimiento demográfico del 0,4%, superando los 9.1 millones de habitantes a enero de 2024, impulsado mayormente por población no austriaca¹. Entre las personas que emigran de Austria predominan los nacidos en el extranjero. En promedio entre 2017 y 2019 emigraron anualmente 110.000 personas, de las cuales 90.000 (82%) nacieron en el extranjero. El PIB per cápita alcanzó los 58.670 euros a finales de 2024, mientras que la penetración de Internet fue del 91,99%². La conectividad digital se mantiene alta, con el 97% de hogares con al menos un móvil inteligente³.

El país muestra un aumento constante en el consumo de datos. El mercado está liderado por la empresa A1, la cual abarca el 25,4% de cuota. Aunque mejora la cobertura de banda ancha (93% con al menos 30 Mbps), sigue rezagada en redes fijas de muy alta capacidad. Destaca en innovación (puesto 19 global en 2024⁴) y enfoque en tecnologías avanzadas como Inteligencia Artificial y Quantum Computing. Iniciativas como [Iniciativa Ö-Cloud](#) y participación en [Gaia-X](#) aseguran calidad en servicios en la nube. La inversión de 125 millones de euros en el proyecto europeo IPCEI refleja el compromiso con tecnologías futuras.

En cuanto al comercio electrónico, este experimentó un aumento del 5% en 2023, alcanzando los 10.600 millones de euros. Este es el máximo hasta el momento, las compras con teléfonos inteligentes aumentaron enormemente, un 36%. Las transacciones de compra con dispositivos móviles están aumentando rápidamente. Se espera que en 2025 continúe el desarrollo positivo de las ventas. El volumen de ventas *online* en millones de euros se prevé que llegue a 12.310 millones de euros en 2025, llegando a crecer un 76% desde 2019.⁵

El comercio electrónico B2B en Austria ha estado aumentando desde 2016, según [Eurostat](#). En Austria, los ingresos por ventas de transacciones B2B de bienes físicos relacionados con una amplia gama de productos se valoraron en 10.000 millones de euros en 2023, un aumento respecto a años anteriores. Se prevé un crecimiento adicional hasta 2026, cuando se espera que los ingresos por ventas de comercio electrónico B2B alcancen los 12.200 millones de euros. Los sectores industriales y de servicios son los más activos en este ámbito.

Contrariamente a la tendencia europea, el comercio electrónico C2C en Austria está volviendo a resurgir, tras disminuir consecutivamente los años 2021 y 2022. El porcentaje de los usuarios de

¹ <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/bevoelkerungsstand/bevoelkerung-zu-jahres-/quartalsanfang>

² https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/ISOC_CI_IFP_FU_custom_11253964/default/table?lang=en

³ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/461053/umfrage/besitz-und-geplante-anschaffung-von-ausgewaehnten-it-geraeten-in-oesterreich/#:-:text=Haushalts%2DAusstattung%20mit%20IT%2DGer%C3%A4ten%20in%20%C3%96sterreich%20bis%202022&text=I,m%20Jahr%202022%20verf%C3%BCgt%2099,51%20Prozent%20zu%20Hause%20hatten.>

⁴ <https://www.wipo.int/gii-ranking/en/austria>

⁵ Información obtenida en [Eurostat](#)

Internet en Austria que vendió bienes o servicios a otros particulares por Internet fue en 2023 del 11%.⁶

Europa, especialmente la Unión Europea, es un foco crucial para el comercio transfronterizo, evidenciado por un aumento del 28,5% en 2023, mientras que esta cifra era solo del 23,6% en 2019. La magnitud de este aumento es evidente en las cifras reales: las ventas transfronterizas en Europa alcanzaron los 171.200 millones de euros en 2021, y en 2023 el valor ha superado los 200.000 millones de euros, lo que supone un aumento de más del 80% en un período de cuatro años. El informe destaca que el 57% de las compras transfronterizas en Austria corresponden a ropa y calzado. Las tarjetas de débito más comunes en Austria son [Maestro](#), [V PAY](#) de Visa y [Débito MasterCard](#) y las tarjetas de crédito con mayor uso son [MasterCard](#), [VISA](#), [American Express](#) y [Dinersclub](#). En el mercado online austriaco, [Amazon.de](#) lidera con el 88% de los austriacos realizando compras, seguido por [Zalando.at](#) e [Ikea.com](#).

El consumidor austriaco valora la presencia local de los vendedores, indicado por la importancia de contar con un dominio “.at”. El uso de dispositivos móviles para compras está en aumento, superando el 36% del total en 2023. En 2023, el gasto de los consumidores austriacos se centró en ropa, electrodomésticos y muebles. El país cuenta con una red logística robusta, destacando el transporte por carretera que abarca el 78,1% del volumen total de mercancías, seguido por ferrocarril (13,7%) y vía fluvial (6,3%)⁷.

El país lidera la Unión Europea en desarrollo ferroviario por persona. La infraestructura sofisticada facilita entregas eficientes, incluso en zonas rurales que albergan a un tercio de la población. Además, empresas clave como [Rail Cargo Group](#) lideran el transporte ferroviario, con inversiones significativas previstas para el sector hasta 2026.

Austria muestra una preferencia por los pagos en efectivo, los austriacos tienen una gran afinidad por el efectivo: el 95% de los encuestados no se imagina un mundo sin él, y el 64% considera importante que el efectivo mantenga su papel actual⁸, aunque también, el uso de tarjetas de crédito es significativo, con 271,50 millones de transacciones en 2023, lideradas por [Maestro](#), [V PAY](#), [MasterCard](#), [VISA](#), [American Express](#) y [Dinersclub](#). El 76% de la población utiliza servicios de banca online, siendo [Easybank](#), [Santander Consumer Bank](#), [Cashper](#), entre otros, los principales proveedores.

La publicidad digital en Austria ha experimentado un crecimiento, con una inversión de 943 millones de euros en 2023, proyectándose un aumento a 2.220,74 millones en 2027. [Google](#) lidera las búsquedas online con un 93%⁹. En cuanto a la venta online, destaca la importancia de

⁶ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/isoc_ec_ce_i/default/table?lang=en

⁷ [Modal split - STATISTICS AUSTRIA - The Information Manager](#)

⁸ [Statista](#) según el Banco Central Europeo y el Banco Nacional de Austria

⁹ <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/669172/umfrage/nutzung-von-suchmaschinen-in-oesterreich/>

certificados de confianza como el Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen y Trusted Shops. La legislación de protección de datos sigue las directrices de la Unión Europea, y desde mayo de 2018, las páginas web están sujetas al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

No existen barreras de entrada en el comercio electrónico de Austria, aunque las diferencias idiomáticas derivadas del idioma pueden surgir, limitándose a pequeñas variaciones de vocabulario y gramática entre Austria y Alemania. El etiquetado y las instrucciones deben estar en alemán, y se requiere el certificado CE. La población austriaca, al igual que en Alemania y Holanda, muestra aversión al riesgo, siendo cautelosa al adquirir productos innovadores sin suficiente respaldo. A pesar de la reticencia a compras extranjeras, obtener sellos de confianza como Handelsverband, Trustmarkt Austria, o Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen brinda seguridad en el pago, privacidad y tratamiento de datos.

La presencia de empresas españolas se caracteriza por abarcar diversos sectores, como eliminación de residuos, banca, servicios financieros, hotelería, automoción, farmacéutica y telecomunicaciones. Las inversiones directas brutas de España en Austria alcanzaron 18,5 millones de euros en 2023. Las marcas españolas están presentes en marketplaces austriacos, destacando en perfumería ([Grupo Puig](#)) y moda ([Panama Jack](#), [Pura López](#)). Aunque la "Marca España" tiene buena imagen, la preferencia por productos y servicios nacionales es creciente. Entre las tiendas online en Austria, las principales pertenecen al [Grupo Inditex](#), con referentes como Funiglobal Development S.L. y Desigual. En el sector hotelero, [Meliá](#), [NH Hotel Group](#), [Grupo Hotusa Hotels](#) y [Eurostars Hotels](#) tienen buena percepción y presencia física, así como en plataformas de comparación de hoteles como [Trivago](#) y [Booking](#).

El e-commerce en Austria muestra un crecimiento prometedor, con ingresos proyectados de 9.862 millones de euros en 2024 y un crecimiento anual compuesto del 10,25% hasta 2029, alcanzando un volumen de mercado estimado de 16.051 millones de euros. Sectores como la electrónica de consumo, moda y productos del hogar lideran el crecimiento. Se espera que el número de usuarios ascienda a 5,2 millones para 2029, con una penetración del 51,4% en 2024. Además, el ingreso promedio por usuario se sitúa en 2.392 euros. A nivel global, China lidera el sector con un volumen de mercado de 1,35 billones de euros en 2024, destacando la competitividad y el potencial de crecimiento en el ámbito internacional.

Como conclusión, Austria sigue siendo un mercado atractivo para el comercio electrónico gracias a su alta penetración de internet y adopción de tecnologías innovadoras como la inteligencia artificial y la realidad virtual. Los consumidores valoran la calidad, sostenibilidad y conveniencia, lo que beneficia a marcas españolas en sectores como moda, textil y alimentos gourmet. Adaptarse a preferencias locales, ofrecer métodos de pago populares y garantizar una experiencia de usuario excelente son claves para el éxito. Estrategias omnicanal, marketing digital y flexibilidad logística potencian aún más las oportunidades en este mercado.

CONTACTO

La [Oficina Económica y Comercial de España en Viena](#) está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en Austria y Eslovenia.

Entre otros, ofrece una serie de [Servicios Personalizados de consultoría internacional](#) con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de Austria y Eslovenia, la búsqueda de posibles socios comerciales (clientes, importadores/distribuidores, proveedores), la organización de agendas de negocios en destino, y estudios de mercado ajustados a las necesidades de la empresa.

[ICEX España Exportación e Inversiones](#) también cuenta con un programa específico para ayudar a las empresas en la internacionalización a través del comercio electrónico y, específicamente, a través de *marketplaces*: [eMarketServices](#). A través de este proyecto se acompaña a las empresas en todo su proceso de aprendizaje sobre el funcionamiento del canal *online*, el conocimiento de los mercados electrónicos más relevantes para su estrategia de internacionalización en cada mercado y la puesta en marcha de acciones de promoción comercial y venta en ellos. Esto se realiza mediante [formación](#), con cursos, eventos y webinarios específicos; con información de mercados, aportando un [Observatorio de Tendencias eCommerce mundial y estudios de mercado e informes e-País](#) como este, pero también [noticias y reportajes de actualidad](#), [casos de éxito](#), [entrevistas](#) y una [Red de Expertos](#) con artículos sobre todos los aspectos del comercio *online* y los mercados electrónicos. También mediante [asesoría, ofreciendo servicios a medida](#) para encontrar los *marketplaces* más adecuados o elaborar la estrategia de internacionalización *online* gracias al servicio de consultoría; y conectando con los propios mercados, mediante el [directorio internacional de mercados electrónicos](#) que analiza y lista más de 1.000 plataformas de más de 90 países y con acuerdos de colaboración con los principales *marketplaces* mundiales, como [Amazon](#), [Alibaba](#) o [JD.com](#), entre otros.

Para descubrir nuestros servicios, puede ver nuestro video [aquí](#).

icex

Si desea conocer todos los servicios que ofrece ICEX España Exportación e Inversiones para impulsar la internacionalización de su empresa contacte con:

Ventana Global

913 497 100 (L-J 9 a 17 h; V 9 a 15 h)
informacion@icex.es

Para buscar más información sobre mercados exteriores

www.icex.es



ICEX España
Exportación
e Inversiones