zeroazul.

DOSSIER DE MERCADO · NOVIEMBRE 2026

Comercio electrónico en Colombia 2026

Tamaño, marketplaces y plataformas, pagos, reglas y comprador: lo que una marca necesita saber antes del Black Friday.

≈20 % crecen las ventas en línea en 2026 según la CCCE (+20,5 % en el 2T) y el DANE (+19,8 % en ene–ago): más del doble que el comercio minorista.

Corte de datos: 1 de noviembre de 2026

Las ventas en línea crecen cerca de 20 %: más compras, más pequeñas

En 2026 el canal crece más del doble que el comercio minorista, según la CCCE y el DANE. El aumento viene de comprar más seguido, no de gastar más por pedido.

145,4
billones de pesos en ventas en línea en 2025
+11,1 % anual. Incluye servicios y B2B

+20,5 %
crecimiento de las ventas en línea, 2T-2026
COP 41,81 billones. Dato leído en prensa

+31,1 %
más compras en línea que un año antes, 2T-2026
223,87 millones de compras

2,5 %
de las ventas minoristas de las grandes empresas se hacen en línea
DANE, solo grandes empresas. Nov-2025: 3,36 %

CINCO CONCLUSIONES

01 **Crece la frecuencia, no el ticket.** En el 2T-2026 hubo 223,87 millones de compras en línea (+31,1 %), con un ticket promedio de 186.755 pesos (-8,1 %).

02 **El tamaño depende de quién mide.** La CCCE suma 145,4 billones en 2025, con servicios y B2B. El DANE ve 2,5 % de las ventas minoristas, solo en grandes empresas. Proyección propia 2026: 167–175 billones.

03 **Mercado Libre y Temu se disputan la atención.** Similarweb pone primero a Mercado Libre y Semrush a Temu. Shein creció 196 % en visitas en un año.

04 **Cobrar cuesta mucho menos en tienda propia.** Una pasarela cobra 2,6–3,6 % más cargo fijo e IVA; Mercado Libre, 8–22 %. PSE mueve 57,2 % del valor pagado.

05 **Las reglas se endurecen para el vendedor.** El retracto se devuelve en 15 días (Ley 2439). Courier: rige el tope de USD 200. El PL 477, aún propuesta, gravaría toda compra internacional.

Qué significa para una marca

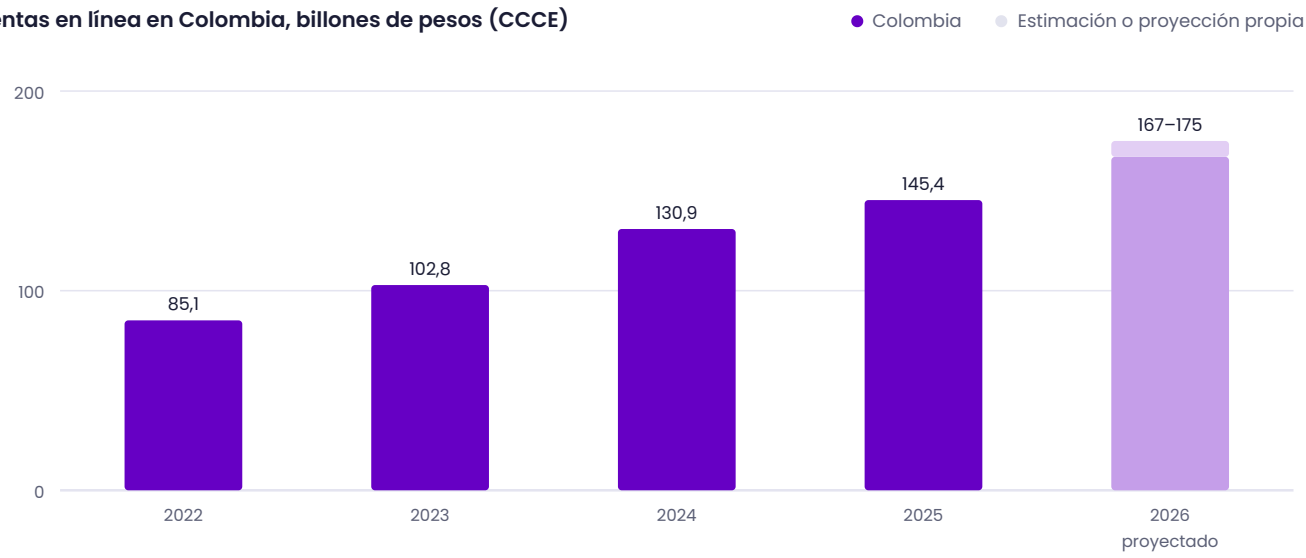
El Black Friday del 27 de noviembre llega con un canal que crece, tickets más bajos y competencia asiática. La ventaja de una marca está en su tienda propia: cobrar con los medios que la gente usa, convertir mejor desde el celular, volver a venderle al mismo cliente y cumplir las reglas del retracto.

El crecimiento está en la recompra: más pedidos, más pequeños, más seguidos.

01 145,4 billones en 2025, y 2026 crece más rápido

Con la serie revisada de la CCCE, las ventas en línea crecieron 11,1 % en 2025. En 2026 el ritmo sube a cerca de 20 %, y el DANE confirma esa velocidad con su propia medición.

Ventas en línea en Colombia, billones de pesos (CCCE)



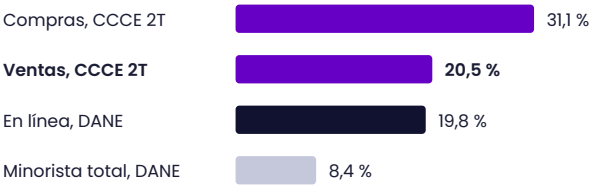
Fuente: CCCE, Informe de cierre 2025 (serie revisada en 2025-2026: 2024 pasó de 105,4 a 130,9 billones). Incluye servicios como transporte, turismo y seguros, y B2B. 2026: proyección propia con el 1S-2026 (≈82,6 billones, 2T leído en prensa) y el 2S-2025 crecido 10–20 %. Confianza baja.

Peso de lo vendido en línea en el comercio minorista (DANE)



Fuente: DANE, EMC. Solo grandes empresas con canal físico y digital; excluye puros digitales y marketplaces.

Crecimiento nominal anual en 2026



Fuentes: CCCE vía El Colombiano (2T-2026, confianza media) y DANE, EMC (ene–ago 2026).

Dos medidas, dos tamaños. La CCCE cuenta todo lo pagado por internet en pasarelas y redes de pago, incluidos pasajes, seguros y B2B. El DANE solo cuenta a las grandes empresas del comercio minorista. La venta de bienes al consumidor está entre ambas. Las "transacciones digitales" de la CCCE (738,15 billones) incluyen impuestos y servicios públicos: no son comercio electrónico.

Dos fuentes independientes coinciden: el canal crece cerca de 20 % en 2026.

02 Shopify lidera la tienda propia, y cobrar ahí cuesta mucho menos

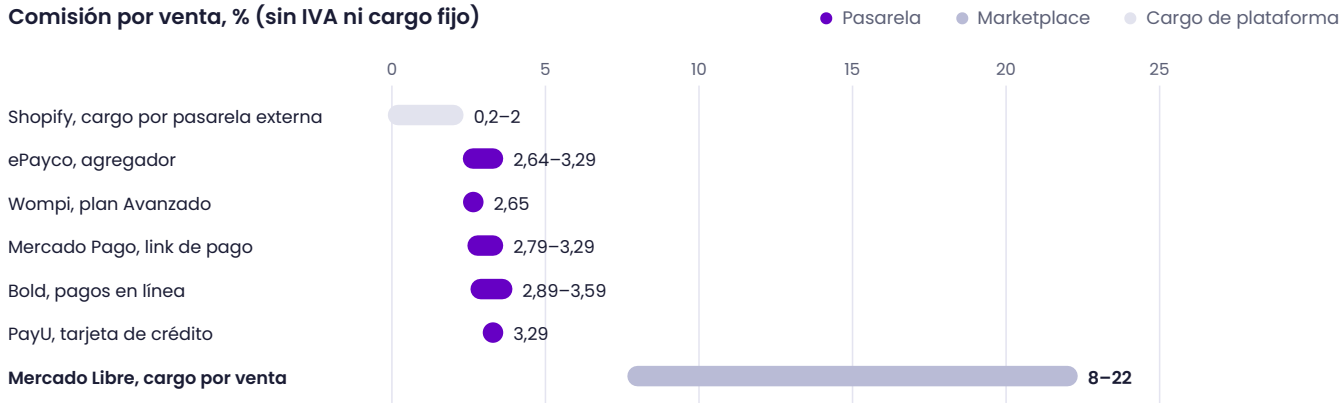
Shopify y WooCommerce reúnen 86,8 % de las tiendas en línea medidas. Una pasarela cobra 2,6–3,6 % por venta más un cargo fijo e IVA; Mercado Libre, entre 8 % y 22 %.

Tiendas en línea activas por plataforma, octubre de 2026



Fuente: Store Leads, 30-oct-2026: Shopify 31.799 (304 Plus), WooCommerce 25.882, Wix 4.676. Cuotas: cálculo propio sobre el total de 8 plataformas (66.465 tiendas); miden tiendas, no ventas. Otras: Tiendanube 3,5 %, PrestaShop, Jumpseller, VTEX y Magento.

Comisión por venta, % (sin IVA ni cargo fijo)



Fuente: páginas oficiales de tarifas, 1-nov-2026; Mercado Libre: Rankiamos (sep-2026), según categoría y cuotas. Las pasarelas suman $300–900 por transacción e IVA del 19 % sobre la comisión. PayU: confianza baja. Shopify Payments no opera en Colombia.

La atención se la disputan Mercado Libre y Temu

Similarweb pone primero a Mercado Libre; Semrush, a Temu, con 27,57 millones de visitas en septiembre frente a 21,07 millones. Ninguno mide las apps. En la tienda propia una marca controla margen, datos del cliente y recompra; el marketplace da tráfico a cambio de comisión.

Lo que cuesta la plataforma. Shopify cobra USD 39, 105 o 399 al mes en sus planes Basic, Grow y Advanced (USD 29, 79 o 299 con pago anual), y Shopify Plus desde USD 2.300 al mes, sin impuestos. VTEX no publica precios: cotiza según el volumen de ventas.

Vender en un marketplace cuesta entre tres y seis veces más que cobrar en una pasarela.

03 El cliente paga con PSE y compra desde el celular: Bre-B es lo que sigue

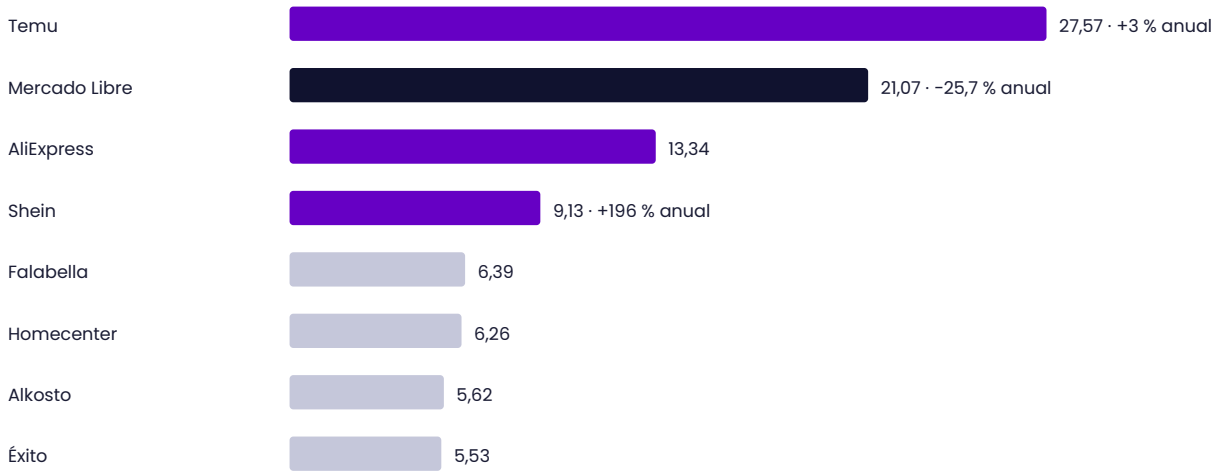
PSE mueve más de la mitad del valor pagado en línea. Bre-B ya está en el bolsillo de la gente, pero casi no en las tiendas.

57,2 %
del valor pagado en línea se paga con débito a cuenta (PSE)
46,5 % del número de compras

116
millones de llaves Bre-B registradas
36 millones de clientes en su primer año

3,8 %
de las llaves Bre-B son códigos de comercio
El uso entre comercios apenas empieza

Visitas web desde Colombia, millones por mes, septiembre de 2026



Fuente: Semrush, categoría Retail (estimación de panel; solo web, sin apps). Similarweb ordena distinto y pone a Mercado Libre primero. Morado: plataformas asiáticas.

Bre-B: listo en el bolsillo, no en la tienda

Bre-B suma 116 millones de llaves y unos 10 millones de transacciones al día, pero solo 3,8 % de las llaves son de comercios. Con 49,6 millones de accesos móviles, cobrar con un pago inmediato desde el celular todavía diferencia.

El fraude todavía frena la compra

36,6 % de los colombianos dice haber sido víctima de fraude en el último año, y las compras en línea son la modalidad más citada. Pagos verificados, políticas visibles y respuesta rápida también son conversión.

La gente ya paga desde el celular; la mayoría de las tiendas todavía no le cobra con pago inmediato.

04 Las reglas protegen al comprador; el PL 477 puede cambiar las del importador

Vender en línea exige devolver el dinero del retracto en 15 días y responder reclamos con radicado. Las compras courier siguen sin arancel hasta USD 200.

MEDIDA	ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Ley 2439 de 2024: retracto	Vigente	Si el cliente se retracta, la tienda devuelve el dinero en **máximo 15 días** calendario, al mismo medio de pago.
Ley 2439 de 2024: información y servicio	Vigente	Ficha completa de cada producto, reclamos con número de radicado y entrega en máximo 30 días si no se pactó otra fecha.
Ley 1480 de 2011: reversión del pago	Vigente	Ante fraude, producto no recibido o defectuoso, el cliente puede pedir que le reversen el pago: riesgo de contracargo.
Ley 2300 de 2023 y Ley 1581 de 2012	Vigente	WhatsApp, SMS y correo comerciales: con autorización previa, en horario permitido, sin domingos ni festivos y con opción de darse de baja.
Compras courier hasta USD 200	Vigente	Sin arancel hasta USD 200. Sin IVA solo si un TLC lo exige (en la práctica, desde EE. UU.); lo que llega de China paga IVA.
PL 477 de 2026 (Ley de Rescate Económico)	Propuesta	IVA del 19 % a toda compra en plataformas internacionales, sin importar el monto. Radicado el 29-oct-2026; le faltan los debates del Congreso.
Fin de los días sin IVA (Ley 2277 de 2022)	Vigente	Los días sin IVA están derogados: no hay jornadas oficiales que concentren la demanda. El calendario lo ponen Black Friday y Cyberlunes.
Factura electrónica (Res. DIAN 165 de 2023)	Vigente	Quien vende en línea y es responsable debe expedir factura o documento equivalente electrónico.

Si se aprueba el PL 477 tal como está

Compras en plataformas internacionales
IVA del 19 % sin tope

Celulares y computadores de menos de COP 2.615.000
Excluidos → 19 % en 2028

Es un proyecto radicado el 29 de octubre de 2026: aún debe pasar los debates del Congreso y puede cambiar. Si avanza, reduce la ventaja de precio de Temu y Shein frente a las marcas locales.

Fuentes: Secretaría del Senado (Leyes 1480, 2439, 2300, 1581 y 2155), DIAN (Oficio 1470 de 2026, Resolución 165 de 2023), Forvis Mazars (Sentencia C-079 de 2026), El Espectador y Bloomberg Línea (PL 477).

Un proyecto de ley no es una ley: el PL 477 apenas empieza su trámite.

05 Los riesgos ya llegaron; la oportunidad está en la recompra

Temu, Shein y el fraude presionan hoy. La frecuencia de compra y la temporada de fin de año son la oportunidad inmediata.

Nov–dic 2026

Black Friday el 27 de noviembre. En noviembre de 2025 las ventas minoristas en línea crecieron 22 %.

2027

Trámite del PL 477 en el Congreso: IVA a toda compra en plataformas internacionales si se aprueba.

2028

IVA del 19 % a celulares, computadores y tabletas baratos, si el proyecto se aprueba así.

RIESGOS

Plataformas asiáticas — Alto

Temu y Shein crecen en visitas y los paquetes internacionales casi se duplicaron en 2025 (+97,3 %). Golpea moda, hogar y accesorios.

Fraude y contracargos — Alto

36,6 % dice haber sido víctima de fraude; las compras en línea son la modalidad más citada. Pérdidas por contracargo: USD 48 millones proyectados para 2026.

Ticket más bajo — Medio

El ticket promedio cayó 8,1 % en el 2T-2026: más pedidos pequeños con el mismo costo de envío y de pasarela.

Cambio tributario (PL 477) — Medio

Gravaría las compras internacionales y la electrónica barata. Es una propuesta: puede cambiar en el Congreso.

Crédito caro e inflación — Medio

Inflación de 6,29 % en septiembre y tasa del Banco de la República en 12,25 %: frena compras a cuotas de alto valor.

OPORTUNIDADES

Recompra y frecuencia

Las compras crecen 31,1 % en el 2T-2026: el cliente compra más seguido. CRM, WhatsApp y suscripciones capturan ese hábito.

Black Friday y fin de año

En noviembre de 2025 las ventas minoristas en línea crecieron 22 % y su peso subió a 3,36 %. El cuarto trimestre es el más alto del año.

Pagos inmediatos (PSE y Bre-B)

PSE ya mueve 57,2 % del valor. Bre-B tiene 116 millones de llaves, pero solo 3,8 % son de comercios: quien lo ofrezca primero se diferencia.

Tecnología, hogar y durables

El consumo de durables creció 15,9 % en el 2T-2026 y Tecnología es la primera categoría en línea (17,3 % del valor en 2025).

Compras por agentes de IA

Shopify y Google lanzaron en enero de 2026 un protocolo para que los asistentes de IA compren. Sin dato de adopción en Colombia: catálogos ordenados desde ya.

El cliente ya compra más seguido; la pregunta es si vuelve a tu tienda o a la de otro.

06 Qué haría una marca antes del Black Friday

01 **Calcular el costo real de cobrar.** Comisión, cargo fijo, IVA y retenciones de la pasarela y, en Shopify, el cargo por pasarela externa. Con tickets más bajos, cada punto pesa más.

02 **Ofrecer los medios que la gente usa.** PSE (57,2 % del valor), tarjeta de crédito, billeteras y, cuando la pasarela lo permita, Bre-B o QR.

03 **Medir y subir la conversión.** Con tasas públicas de 0,69–1,05 %, la ficha de producto, el checkout desde el celular y la confianza rinden más que comprar tráfico.

04 **Venderle otra vez al mismo cliente.** Las compras crecen 31,1 %: CRM, WhatsApp con autorización y en el horario de la Ley 2300, y suscripciones.

05 **Poner al día el cumplimiento.** Retracto con devolución en 15 días, reclamos con radicado, datos del vendedor visibles y factura electrónica. La SIC ya multa.

LO QUE TODAVÍA NO SABEMOS

Lo más útil para decidir está en los datos de la propia tienda (analítica, pasarela y CRM), no en fuentes públicas.

PREGUNTA	DE DÓNDE SALDRÍA EL DATO
¿Cuál es la tasa de conversión de mi tienda y dónde se pierden las ventas?	Analítica de la tienda (GA4, Shopify) frente al rango público de 0,69–1,05 %
¿Cuánto pago de verdad por cobrar, sumando IVA, retenciones y cargos fijos?	Extractos de la pasarela y cotizaciones con mi volumen
¿Cuántas ventas cierro por WhatsApp y redes, y cuánto valen?	CRM y etiquetado de conversaciones (la CCCE no lo mide)
¿Cuánto vendió mi categoría en Black Friday 2025?	Histórico propio; informes de la CCCE para afiliados
¿Cuántos de mis clientes vuelven a comprar y cada cuánto?	Base de clientes de la tienda y del CRM
¿Qué parte de mi categoría se va a Temu, Shein o Mercado Libre?	Encuesta a compradores y cliente incógnito; paneles de tráfico

Lo que falta saber está en los datos de tu tienda.

Cómo leer las cifras de este dossier

Tipos de dato

Oficial	DANE, MinTIC, Superfinanciera, DIAN, Banco de la República y leyes leídas en la Secretaría del Senado.
Gremio o empresa	CCCE, Fenalco, pasarelas de pago y plataformas. La CCCE mide pagos procesados por pasarelas y redes.
Terceros	Prensa, Store Leads, Semrush, Similarweb. Los paneles de tráfico son estimaciones.
Propia	Proyección 2026, cuotas por plataforma, primer semestre de 2026 y conversiones a dólares. Son órdenes de magnitud.

Nivel de confianza

Alta	Fuente oficial leída, o varias fuentes independientes que coinciden.
Media	Una fuente sólida consultada solo en fragmento, o dos fuentes que coinciden.
Baja	Una sola fuente, un fragmento ambiguo o una contradicción.

Las cifras de 2025 de la CCCE y las del DANE tienen confianza alta. El 2T-2026 (leído en prensa) y el tráfico web, media. La proyección 2026, baja.

LIMITACIONES

- La CCCE revisó toda su serie al alza; aquí se usa solo la serie revisada. Sus cifras incluyen servicios y B2B, y no captan ventas por WhatsApp pagadas fuera de pasarelas.
- El informe de la CCCE del 2T-2026 no está publicado: sus cifras vienen de prensa. No hay cifras públicas de ventas por marketplace, de Black Friday 2025 ni por ciudad.
- Banco de la República, Mercado Libre y PayU no se pudieron abrir. Las contradicciones y cómo se resolvieron están en el informe completo.

FUENTES PRINCIPALES

CCCE (Informe de cierre 2025 e informes trimestrales) · DANE (EMC y PIB) · MinTIC · Superintendencia Financiera · Banco de la República · DIAN · Secretaría del Senado · Store Leads · Semrush · Similarweb · Shopify · Wompi · ePayco · Bold · Mercado Pago · PayU · DataCrédito Experian · Fenalco · El Colombiano · Technocio · El País Cali · El Espectador · Bloomberg Línea · Portafolio · Asuntos Legales · Forvis Mazars.

El informe de investigación completo, con cada cifra, su enlace, su fecha y la tabla de contradicciones, acompaña a este dossier.

Cada cifra tiene fuente, fecha y nivel de confianza. Lo que no existe publicado se declara, no se rellena.

zeroazul.

SIGUIENTE PASO

Lo que falta saber está en tu tienda

Hacemos un diagnóstico de tu tienda en línea: plataforma, pasarela y costo real de cobrar, conversión desde el celular y ventas por WhatsApp. Somos agencia Shopify y lo armamos con los datos de tu tienda.

Cristian Parada
Medellín, Colombia
+57 319 594 7797
zero@zeroazul.com

Camilo Torres
Bogotá, Colombia
+57 313 714 6401
camilo.torres@zeroazul.com

Angy Castaño
Medellín, Colombia
+57 333 736 8562
angy.castano@zeroazul.com

zeroazul.com