

Interpel·lació al conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, senyor Rafael Climent González, sobre la política general del Consell pel que fa a l'impuls i les ajudes al desenvolupament del comerç electrònic en el petit i mitjà comerç de la Comunitat Valenciana, que formula el diputat senyor José Francisco Almería Serrano (GP Podemos-Podem) (RE número 64.769, BOC número 184)

El senyor Almería Serrano:

Moltes gràcies, senyor president.

Membres del Consell.

Senyories.

El Grup Parlamentari Podemos-Podem ha presentat aquesta interpel·lació perquè s'explique la política general del Consell pel que fa a l'impuls i les ajudes al desenvolupament del comerç electrònic en el petit i mitjà comerç de la Comunitat Valenciana.

El comerç és un sector de gran dinamisme caracteritzat per presentar canvis substancials de forma continuada, com ha estat en un temps l'increment de la importància del factor preu en el seu màrqueting mix a causa lògicament de la perllongada crisi i, actualment, en la necessitat de la transformació digital que, com en altres sectors, s'ha configurat com un factor decisiu de competitivitat per al futur.

El comerç minorista és un pilar fonamental de la nostra economia, amb una facturació total al País Valencià de 28.108 milions d'euros en l'exercici 2015, incrementant en un 5% les seues vendes respecte l'any anterior, i una quantitat que suposa el 13,2% de la facturació total del sector a nivell nacional i un 27,66% del PIB de la nostra comunitat autònoma –cap broma.

Pel que fa al nombre d'empreses dedicades al comerç minorista, al País Valencià s'ha experimentat una disminució d'un 6% durant els últims anys, passant de 53.270 a 50.597 entre 2012 i 2016, encara que va haver-hi un petit increment de 138 empreses entre 2014 i 2015, una tendència que no es va mantenir en 2016 amb el tancament de més de mil empreses del sector i que va confirmar la tendència de disminució d'empreses en el comerç.

Així mateix, en referència a la grandària de les empreses, el 45% són micropimes amb menys de deu persones treballant, i un 54% no tenen persones assalariades.

Conseller, com vosté ja sap, estem davant d'un sector de micropimes i autònoms, un sector que continua creixent, malgrat la reduïda grandària i de la tendència a la baixa del nombre d'empreses. Així doncs, pensem que és un sector que necessita ajuda institucional per encarar els seus reptes per al futur.

Per una altra banda, el desenvolupament i la implantació de les tecnologies de la informació i de la comunicació –també

conegudes com TIC– està tenint un paper fonamental en la vida quotidiana de les persones, a través de la transformació dels mitjans digitals i de les noves formes de comunicació i en l'establiment de noves formes de relació social.

Però, a més de l'impacte social, la implementació de les TIC ha suposat una revolució en els sectors empresarials obrint un nou canal per al comerç i configurant-se com una eina necessària perquè les empreses puguem accedir als seus consumidors potencials.

El comerç electrònic B2C, és a dir, del negoci del consumidor, ha registrat en els últims anys en l'estat espanyol un increment mitjà en la seua xifra de negoci del 16% anual, que ha suposat passar de 5.911 milions d'euros en 2007 a 16.259 milions d'euros en 2014, amb una estimació d'increment del 26% en 2015, per a aconseguir més de 20.000 milions d'euros per primera vegada en la història.

Creix també el nombre d'internautes fins el 76% de la població total, i creix també la proporció d'aquests internautes que han realitzat una compra per internet fins al 62% a l'any 2014. És a dir, un mercat potencial de més de 18 milions de persones al territori espanyol.

Finalment, la despesa mitjana anual per persona s'ha incrementat un 14%, passant de 739 euros en 2007 fins a 876 euros en 2014.

En conclusió, i després de l'anàlisi dels principals indicadors sobre l'evolució del comerç *online*, la tendència apunta que el seu creixement pugua continuar en els propers anys.

D'aquesta forma, i reconeguda com una de les principals tendències i reptes de futur del comerç minorista, el creixement imparable del comerç *online*, que ha d'estar de moment estretament unit al comerç *offline*, permet establir una oferta comercial cada vegada més àmplia i personalitzada, aprofitant tant els avantatges del comerç tradicional com les noves eines aportades per l'*ecommerce*, on les xarxes socials tenen una influència determinant sobre les conductes de compra.

Així mateix, cal ressaltar l'auge de la compra a través dels dispositius mòbils i la creixent valoració de l'omnicanalitat, és a dir, la integració de tots els canals comercials existents al mercat.

Conseller, estem assistint a un procés de digitalització del comerç en tota regla, i potser els actors més febles no poden accedir al mateix sense ajudes externes.

El procés d'evolució de les estratègies digitals en les pimes es pot esquematitzar descrivint la progressiva implementació de solucions digitals, que van des de la pàgina web en l'estat inicial, per a passar després a la participació en xarxes socials, l'accés al comerç electrònic en una fase de progrés i, en una fase d'avançada ja, a la immersió de l'empresa en un sistema de màrqueting digital. I les estimacions (*inintel·ligible*) ... que només el 30% de les pimes estan en la fase de progrés i escassament el 10% ha arribat a l'estadi avançat.

El nostre territori es troba per damunt de la mitjana afortunadament pel que fa a la implantació de pàgines web i mitjans socials; on el 98,2% de les empreses de deu o més treballadors compta amb accés a internet, el 75,9% també disposa

de pàgina web, el 45,5% utilitzen mitjans socials, encara que només el 16,5% utilitza Cloud Computing, com una plataforma en les seues aplicacions.

Pel que fa a l'anàlisi de les llars valencianes, també hi ha una tendència positiva, ja que en 2015 el 75,9% de les llars amb persones entre setze i setanta-quatre anys comptava amb ordinador, i en aquest mateix període i segment de població, sis de cada deu persones afirmava haver comprat alguna vegada *online*, la qual cosa suposa un públic de 2,3 milions de potencials consumidors al País Valencià, persones que han comprat fonamental allotjaments per a vacances, serveis per a viatges, materials de roba esportiva, entrada d'espectacles, etcètera, amb una despesa mitjana entre 100 i 150 euros per cada compra.

En resum, conseller, segons les dades exposades, ens trobem en un entorn propici per al desenvolupament de les estratègies de digitalització en el comerç minorista, encara que poques empreses han aconseguit un nivell de progrés en aquesta evolució a causa de la mancança de recursos derivada de la seua tipologia i grandària, la qual cosa ens fa concloure que aquest sector necessita ajuda institucional per a la creació de les infraestructures digitals en *hardware* i *software* que li permeten continuar el seu procés de transformació digital.

Permetam, en aquest sentit, conseller, introduir en la interpel·lació el concepte de *marketplace*, com un espai que pot permetre els venedors i compradors relacionar-se amb la finalitat de realitzar transaccions comercials. Es tracta d'una plataforma *online* que pot facilitar la venda entre el venedor i el comprador, amb una sèrie de beneficis: estalviar costos, sinèrgies, gestionar pagaments de forma directa, etcètera.

Potser l'impuls de la creació d'aquests tipus de plataformes compartides aporte una via possible i sostenible de desenvolupament digital per als actors del comerç minorista amb menys possibilitats.

Conseller, el comerç electrònic minorista està deixant de ser..., perdó, el comerç electrònic està deixant de ser una via de distribució per a convertir-se per si mateix quasi en un nou sector, on l'element diferenciador de preu està sent substituït per la diferenciació en servei i per l'experiència de compra.

De fet, la venda *online* ha passat de ser una part de l'estratègia per a ser l'espai on es lluita la batalla pels clients. I el nostre petit i mitjà comerç necessita de la seua col·laboració per no perdre aquesta lluita.

Moltes gràcies. (Aplaudiments)

El senyor president:

Moltes gràcies, senyor Almería.

Li contestarà el conseller..., a la interpel·lació plantejada.

Quan vosté vullga.

El senyor conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball:

Gràcies, president.

Senyor Almería.

Senyories.

Pense que estem molt d'acord i anem treballant en eixe camí. Per això voldria començar recordant que aquest assumpte ja s'ha tractat en aquesta cambra i que s'ha plasmat en dos resolucions que he de dir que, des de la conselleria i des del Consell, estem complint i donant impuls en la seua implementació.

La primera va ser la resolució 491, on Les Corts insten el Consell a impulsar i incentivar la presència de les pimes en el comerç electrònic i millorar la formació dels treballadors i treballadores en aquest àmbit per a incrementar les seues competències digitals i afavorir la millora de la seua competitivitat.

I la segona, la resolució 511, que insta el Consell a apostar per la formació i la innovació com a ferramenta per a contribuir al desenvolupament del sector comerç, facilitant l'accés dels comerciants a les plataformes digitals perquè puguen expandir el seu negoci a través de la venda en línia.

He de dir-los que el nostre objectiu de canvi de model productiu cap a una major competitivitat del teixit empresarial es sustenta en la recerca al desenvolupament i innovació, la inversió tecnològica i l'economia del coneixement, que no pot deixar de costat un sector com és el comerç, respecte a la pregunta que vosté fa, perquè el comerç suposa el 12% del producte interior brut valencià i, en 2016, comptabilitzava 203.719 afiliats a la seguretat social. I interactua tan directament amb la ciutadania que contribueix a la millora del benestar social, oferint qualitat i seguretat als consumidors, promovent el consum responsable i implementant mesures de protecció del medi ambient. Es tracta d'un element fonamental de la cohesió territorial.

El comerç electrònic, a través de la logística, racionalitza el flux de transport de mercaderies, proveix al consumidor d'una àmplia informació sobre els productes que va a consumir i repercutix favorablement sobre els preus finals. Es per això que estem reforçant l'actuació política perquè el xicotet comerç pugua adaptar-se en les millors condicions possibles i no quedar-se fora del camí iniciat per les grans cadenes que ja operen amb èxit amb el comerç *online*.

Amb tot, cal dir que les vendes, mitjançant el comerç electrònic, del comerç minorista només van ascendir en 2016 a 300 milions d'euros: respecte als consumidors, el 70% dels internautes a l'estat realitzen compres *online*; un terç de la població efectua les seues compres a través d'internet, i un 40% realitza compres per internet de forma habitual tots els mesos.

No obstant, entenem..., el comerç electrònic no va a substituir el comerç de a peu de carrer, però el primer està registrant unes taxes de creixement bastant majors i capta els segments de la població més joves.

El futur passa per l'omnicanalitat, és a dir, aprofitar tots els canals de comunicació existents per arribar als potencials consumidors que estan intercomunicats. Per això, el paper de la conselleria és donar suport al xicotet comerç valencià en tot allò que contribueix a la seua sostenibilitat i facilitar el seu accés al canal de distribució en línia.

Per tant, nosaltres tenim clar que és necessari reforçar i millorar la competitivitat dels comerços mitjançant la innovació i, a més, afavorint la incorporació d'emprenedores i emprenedors al sector per consolidar un model comercial que done un bon servei des dels paràmetres d'eficiència, sostenibilitat i qualitat.

Seguint aquests objectius, dir-los que vam aprovar l'Ordre 14/2016, de 5 d'agost, de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, les bases reguladores per a la concessió de subvencions en matèria de comerç, consum i artesanía, que tenen com a objecte incrementar la competitivitat, la innovació i la qualitat en aquests sectors econòmics.

La Direcció General de Comerç i Consum considera l'accés al comerç electrònic com una necessitat per a qualsevol empresa que necessite millorar la seua competitivitat i expandir el seu negoci.

I, amb aquesta finalitat, l'Ordre 14/2016 estableix, entre les ajudes destinades a les pimes comercials, un programa d'ajudes, anomenat Emprenem Comerç, per a les empreses que vagen a exercir l'activitat comercial al nostre territori.

I també Emprenem Comerç també aposta per les actuacions necessàries per a la constitució de l'empresa o per a l'inici de l'activitat, en el cas de la venda en línia.

Així mateix, també s'estableix el programa Avalem Comerç, que té per objecte la modernització dels establiments comercials, per mitjà del suport a l'adquisició d'equipament, valorant, especialment, el que té per objecte la sostenibilitat, a través de l'estalvi energètic.

En el mateix programa Avalem Comerç també hi ha inversions en equipament per a l'establiment comercial, incloent l'adquisició de programes i aplicacions informàtiques i pàgines web, quan la seua finalitat siga la d'implantar la venda en línia vinculada a un establiment comercial.

A tot açò s'ha d'afegir, pel que fa a la formació dels treballadors i treballadores en l'àmbit del comerç electrònic, que l'Ordre 14/2016 regula també, per a les agrupacions de comerciants, ajudes destinades a l'organització i realització d'accions formatives específiques i sectorialitzades que permeten l'adaptació del personal vinculat a les agrupacions de comerciants o a les empreses associades. La formació i la innovació són elements claus a l'hora de conformar el nou model productiu a què aspira La Generalitat.

Totes aquestes ajudes que li he esmentat han sigut convocades per a l'exercici 2017, segons resolució de 16 de maig de 2017, del director general de Comerç i Consum, per la qual es convoquen les ajudes en matèria de comerç, consum i artesanía, per un import global màxim de 275.000 euros per al programa Emprenem Comerç i un import global màxim d'1.250.000 euros per al programa Avalem Comerç.

Per concloure, cal destacar també el Pla estratègic de subvencions, de la conselleria, 2016-2018, que té com un eix d'actuació el suport a la creació i consolidació de xarxes telemàtiques de comunicació i assistència tècnica, que afavorisquen el desenvolupament del comerç electrònic perquè les pimes comercials puguen expandir el seu negoci.

Moltes gràcies. (Aplaudiments)

El senyor president:

Moltes gràcies, conseller.

El senyor Almería acabarà de formular la interpel·lació.

Senyor Almería, quan vosté vullga.

El senyor Almería Serrano:

Moltes gràcies, president.

Moltes gràcies, conseller, per la seua resposta, per la seua informació sempre completa.

Però anem a dir-li que, evidentment, el nostre plantejament i la nostra interpel·lació el que volia anar és un poc més endavant del plantejat en les polítiques públiques de recolzament a l'activitat del comerç electrònic.

És a dir, dins de l'evolució de la implantació de les tecnologies de la informació en el xicotet comerç, li he nomenat en la meua intervenció diverses fases: la introducció de la pàgina web, la participació en les xarxes socials i després, l'accés ja al comerç electrònic. Però el que estem plantejant no és l'accés individualitzat, per part d'actors en poquets recursos. En una tipologia que, com hem vist, d'empreses comercials que són absolutament..., tindrien molts problemes per mantenir plataformes de comerç electrònic. El que estem és intentant anar més enllà perquè s'introdueix, dins dels plantejaments de les polítiques públiques, el concepte de la creació d'un gran *market place* que puguera aglutinar operadors xicotets que pugueren compartir una gran plataforma per a la comercialització dels seus productes, per a fomentar les vendes creuades i per poder tindre una sostenibilitat en el manteniment d'eixa plataforma.

Per descomptat que entenem que les polítiques públiques van de menor a major. Hi ha un pas, en esta primera fase, que podem contemplar com de foment i de formació respecte al comerç electrònic. Però, per la tipologia del nostre teixit de comerç minorista, entenem que, per a accedir a altres mercats i fomentar la sostenibilitat d'estes plataformes, hauríem de ser un poquet més ambiciosos perquè, en un caràcter plurianual, la conselleria es puguera plantejar la creació d'una gran plataforma on tots els comerços minoristes, que tant puguen estar operant a nivell individual com que tinguen la intenció de fer-ho, pugueren optimitzar els seus recursos, crear sinergies, estalviar costos i tots els avantatges que ens oferixen eixe tipus de plataformes per poder anar a eixa gran plataforma pública en una inversió amb ajudes de la conselleria que pugueren estar canalitzades a través de les grans associacions de comerç al País Valencià.

Entenem que este pot ser un pas més endavant en el desenvolupament de la implantació del comerç electrònic al comerç valencià i que ajudaria, doncs, a mantenir una part important del nostre PIB que, encara que de moment no vaja a desaparèixer en la seua forma de tenda física, doncs, tampoc ningú ens diu què ens depara el futur a partir de períodes de temps de cinc a deu anys.

Ja Amazon va declarar, fa anys, que en deu anys el 80% dels productes que es veneren en el món es vendrien a través del comerç electrònic. És una notícia inquietant. Probablement hi ha un poc més de desitjable i de futurible, que no de real, en esta afirmació; però ens crea la inquietud. I crec que, estratègicament, l'administració valenciana deuria posar les vares perquè el comerç valencià puga afrontar amb garanties el futur que li espera.

Moltes gràcies. *(Aplaudiments)*

El senyor president:

Moltes gràcies, senyor Almería.

I el conseller d'economia finalitzarà, amb la resposta, este ple de hui.

El senyor conseller d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball:

Bé, gràcies, president.

Aleshores, és complicat el fer una rèplica o una resposta a la proposta que acaba de fer el senyor Almería. L'únic que podria dir-li és que n'estic totalment d'acord, que agafe el repte i que estic disposat a seure a treballar amb vostés per vore com som capaços d'implementar eixa plataforma en l'àmbit pressupostari, que és important, en l'àmbit plurianual i, per suposat, si som capaços de generar eixa xarxa en l'àmbit de digitalització o, fins i tot, en l'àmbit *online* genèric, estic al seu abast, no? Perquè és independent...

Estem treballant perquè molts comerços xicotets, bàsicament, puguen entrar dintre de la venda *online*, n'hi han moltíssims que no estan. I ací la proposta ja va molt més enllà, va molt més enllà.

Jo l'únic que li puc dir és que una de les propostes que anem a fer en este seminari del Racó d'Ademús, concretament, i hui des del consell de direcció ho hem aprovat, és introduir en el màxim de diners que tenim el tema de l'*ecommerce* en eixa plataforma, no?, en una plataforma gran.

Poc més puc dir-li. No puc començar a contar-li tot el que estem fent perquè, en tots eixos processos de digitalització, tant des de l'lvace com des del Servof o, fins i tot, des dels mateixos CEI o les cambres, s'està treballant i estem intentant, entre totes i tots, a vore si som capaços de generar canals que siguen molt més àgils, també en les ventes *online*.

Per tant, quede a la seua disposició. Em pareix un plantejament important de futur. I, si som capaços d'implementar-lo

conjuntament, doncs, anem a vore si seiem i en els pressupostos de 2018 ja som capaços de treballar-lo de manera plurianual, perquè això necessitarem molts diners i és evident que, en estos moments, doncs, no podem disposar de tots els diners que voldríem per a tirar endavant una plataforma conjunta per a tot el comerç minorista.

Moltes gràcies. *(Aplaudiments)*

El senyor president:

Moltes gràcies, conseller.

Senyories, finalitzat este punt, donem acabat el nostre treball per a esta vesprada.

Continuarem demà a les deu del matí.

Se suspén el ple. *(El president colpeja amb la maceta)*

(Se suspén la sessió a les 19 hores i 42 minuts)

D'acord amb l'article 18.2 del Reglament de les Corts, s'indiquen les senyories assistents a la sessió:

Almería Serrano, José Francisco
 Álvaro Cerezo, Mònica
 Andrés Sanchis, Concha
 Argüeso Torres, Emilio
 Arqués Cortés, Vicent
 Barceló Chico, Ana
 Bellver Casaña, Jorge
 Bernal Talavera, María
 Bertomeu Vallés, Antoni
 Betoret Coll, Vicente
 Bonig Trigueros, Isabel
 Briet Seguí, Rafael Francisco
 Caballero Hueso, Mercedes
 Caballero Montañés, Juan Carlos
 Cabedo Laborda, Cristina
 Campello Moreno, Marian
 Calpe Saera, José Ramón
 Casanova Claramonte, Vicente
 Catalá Verdet, María José
 Cerdán Pastor, David
 Císcar Bolufer, José
 Climent González, Rafael
 Córdoba Cortijo, Juan Ginés
 De Miguel Martínez, David
 Díaz González, Elisa
 Escrig Monzó, María Sabina
 Estañ García, Antonio
 Ferrer Matvieychuc, Graciela Noemí
 Ferrer San Segundo, María José
 Ferri Fayos, Fran
 Font de Mora Turón, Alejandro
 Gallén Peris, Marta
 García González, Rosa María
 García Jiménez, María José

García Latorre, Francisco Javier
 García Muñoz, Teresa
 García Salvador, Alberto
 Garcia i Tomàs, Víctor
 Garrigues Francés, María Blanca
 Gascó Enríquez, Beatriz
 Gascó Verdier, Beatriz
 Geffner Sclarsky, Daniel
 González Delgado, Fernando
 Hernández Sánchez, Noelia
 Ibáñez Bordonau, Rubén
 Jiménez Doménech, César
 Juan i Huguet, Jordi
 Marcos Puig, Verónica
 Marí Malonda, Alexis Frederic
 Martín Pérez, Sandra
 Martínez Ramírez, Carmen
 Marzà Ibáñez, Vicent
 Mata Gómez, Manuel
 Meco Tébar, Fabiola
 Mínguez Corral, Sandra
 Mollà Herrera, Mireia
 Montiel Márquez, Antonio
 Morera i Català, Enric
 Mulet Taló, Miguel Ángel
 Muñoz Lladró, José
 Mustafá Ávila, Rosa de Falastín
 Nadal Sendra, José Ramón
 Navarro Caballero, Juan de Dios

Navarro Casillas, Isaura
 Ortega Requena, María Josep
 Ortiz Vilella, Eva
 Pallarès Piquer, Marc
 Parra Almiñana, María Teresa
 Pastor Llorens, Fernando
 Peremarch Palomares, Covadonga
 Pérez Fenoll, Manuel
 Peris Cervera, Rosa
 Pineda Cuenca, Manuel
 Ponce Guardiola, Juan
 Quiñonero Hernández, Llum
 Rodríguez Armigen, Cristina
 Rojo Sánchez, Domingo
 Salas Maldonado, José
 Salvador Rubert, María José
 Sánchez Zamora, María del Carmen
 Santamaría Ruiz, Luis
 Serna Serrano, Toñi
 Soler Beneyto, Víctor
 Subías Ruiz de Villa, Juan Ignacio
 Subiela Chico, Antonio
 Tirado Museros, Clara
 Tormo Moratalla, Emigdio
 Torres García, David
 Ventura Campos, Mercedes
 Woodward Poch, Antonio Joaquín
 Yáñez Motos, María Remedio
 Zaplana López, José Juan

DIARI DE SESSIONS DE LES CORTS VALENCIANES

Subscripcions: Servei de Publicacions de les Corts
subscripcions@corts.es

Plaça de Sant Llorenç, 4 • 46003 València

Telèfon: 96 387 61 00

<http://www.cortsvalencianes.es>

Edita: Servei de Publicacions de les Corts

ISSN: 1133-2492

Dipòsit legal: V-1013-1983



CORTS VALENCIANES

DIARI DE SESSIONS DE LES CORTS VALENCIANES

Subscripciones: Servicio de Publicaciones de Les Corts
subscripcions@corts.es

Plaza de San Lorenzo, 4 • 46003 Valencia

Teléfono: 96 387 61 00

<http://www.cortsvalencianes.es>

Edita: Servicio de Publicaciones de Les Corts

ISSN: 1133-2492

Depósito legal: V-1013-1983