

---

# PlantaDoce.

---

ADN

## Joan Morales (ESN): “No se va a producir una liberalización inmediata en ecommerce en salud”

El profesor de Sant Cugat Escola Superior de Negocis (ESN) y experto en comercio electrónico y estrategias de márketing y comportamiento del consumidor no cree que Amazon vaya a representar un problema para el sector.

---

A. E.  
2 mar 2023 - 04:58



El ecommerce en salud requiere de mayores garantías para que pueda liberalizarse. Así opina Joan Morales, profesor de Sant Cugat Escola Superior de Negocis (ESN) y experto en estrategias de márketing y comportamiento del consumidor, quien considera que en el sector siempre será mejor ir de “un modelo más local a uno más global porque te permite ser más ágil”.

---

1 / 4

<https://www.plantadoce.com/adn/joan-morales-esn-no-se-va-a-producir-una-liberalizacion-inmediata-en-ecommerce-en-salud>

El presente contenido es propiedad exclusiva de PLANTADOCE EDICIONES, SLU, sociedad editora de PlantaDoce ([www.plantadoce.com](http://www.plantadoce.com)), que se acoge, para todos sus contenidos, y siempre que no exista indicación expresa de lo contrario, a la licencia Creative Commons Reconocimiento. La información copiada o distribuida deberá indicar, mediante cita explícita y enlace a la URL original, que procede de este sitio.

---

---

# PlantaDoce.

---

**Pregunta:** ¿Tiene sentido el ecommerce de productos farmacéuticos en un mercado tan regulado?

**Respuesta:** En el momento en el que se liberaliza el sector en el canal online se puede perder el control de los medicamentos. Nadie puede asegurar que las composiciones de los fármacos son las que realmente te dice el prospecto. Ante esa situación, el paciente puede verse indefenso.

**P.:** ¿Se debería legislar a favor del ecommerce farmacéutico en medicamentos con receta para casos como personas con movilidad reducida o gente mayor?

**R.:** Realmente para ese tipo de perfil o *target* ya existen voluntarios que pueden recoger medicamentos en farmacias y después los llevan a los domicilios de las personas que lo necesitan. Soy partidario de que se pueda vender por Internet, pero deben recogerse unas normas y ser muy claras. Sería conveniente adoptar medidas como por ejemplo una ISO, estableciendo garantías.

**P.:** Esas garantías ya existen, ¿no?

**R.:** El propio Estado debería volcarse más y las compañías farmacéuticas tener muy bien identificado en sus páginas webs la información sobre los productos, con todo detalle, para que el usuario tenga la certeza de lo que realmente va a adquirir o necesitar.

## “La globalización hace que los productos farmacéuticos se vendan al mejor postor”

**P.:** ¿El ecommerce puede ser una solución a problemas de desabastecimientos que se originan en la industria?

**R.:** No, porque realmente al final es un problema que va mucho más allá, es cuestión de oferta y demanda. A veces los problemas se encuentran en la propia sustancia que sirve para la producción de un determinado medicamento o existe un problema de *stock* y ese producto no puede llegar a todo el mundo de forma global. La globalización hace que los productos farmacéuticos se vendan al mejor postor.

**P.:** En un sector en el que los tiempos son clave, ¿el ecommerce sanitario es un modelo sólo aplicable a grandes operadores que pueden entregar en plazos cortos?

**R.:** Debería ser al contrario. Sería conveniente ir de un modelo más local a uno más global porque te permite ser más ágil. No debemos obviar que sigue habiendo un número importante de personas a las que les cuesta entrar en el mundo virtual y comprar según qué productos. Si ponemos como ejemplo Amazon, este operador

---

# PlantaDoce.

---

puede enviarte un medicamento que no es y tendrías que devolverlo y volver a recibir el correcto. Es un proceso que se puede demorar demasiado. Amazon no va a suponer un problema para el sector, salvo que llegue una gran liberalización, que casi es imposible que se vaya a producir de forma inmediata.

**P.: ¿Si no se han tomado medidas a favor del ecommerce sanitario con productos es por riesgo a falsificaciones?**

**R.:** Es uno de los motivos, no el único. Si utilizamos el comercio electrónico eliminamos los intermediarios. Eso tiene un impacto en el coste social y dificulta a muchas personas el acceso a medicamentos. Aunque cueste de asimilar, no todo el mundo tiene una conexión a Internet. Además, ¿para qué necesitaríamos farmacéuticos? Estos profesionales no sólo venden, sino que asesoran al ciudadano, aportando ese valor añadido que el canal online no proporciona.

**“Los farmacéuticos no sólo venden, sino que asesoran al ciudadano, aportando ese valor añadido que el canal online no proporciona”**

**P.: ¿El consumidor prefiere ir a la farmacia o comprar desde casa?**

**R.:** Va a depender del tipo de consumidor. La gente mayor prefiere comprar los productos en la farmacia. La gente, en general, opta por modelos mixtos en detrimento de sólo el canal online o el físico. En la época más dura del Covid-19 hubo un elemento obligatorio que hizo que la gente comprara por entornos virtuales, pero las personas están volviendo a los viejos hábitos. Modificar una rutina es muy complejo.

**P.: ¿Podrían desaparecer las farmacias en el caso de que cambiara la normativa actual?**

**R.:** Es algo complementario. Siempre va a ser necesaria la farmacia de barrio o de proximidad, porque proporciona más seguridad al usuario, por una cuestión de relación empática que no te ofrece una gran compañía.

**P.: ¿La generación Z continuará yendo a las farmacias a comprar medicamentos?**

**R.:** La clave estará en ver si se va a liberalizar el sector. En ese caso, casi seguro que adquirirán los medicamentos por canales digitales. Pero desde luego el uso de

---

# PlantaDoce.

---

Internet no será igual que para otro tipo de productos como ropa, accesorios o cosmética.