

INFORMES ESPECIALIZADOS

Comercio electrónico en Emiratos Árabes



2021

Comercio Electrónico en Emiratos Árabes

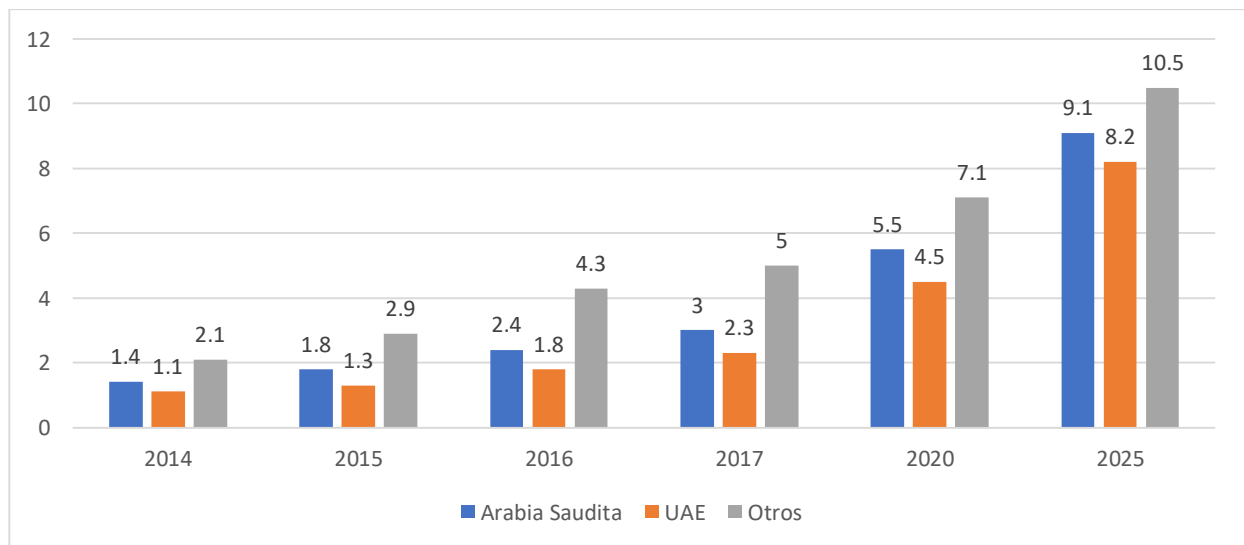
I. Alcance del informe

El análisis se realizó tomando los datos de tamaño de mercado, comportamiento del consumidor, plataformas e-commerce, de diversas fuentes como Euromonitor, Intel, Statista y UNCTAD.

II. Mercado E-commerce

El valor del comercio electrónico en el Medio Oriente en 2020 ascendió a alrededor de USD 17 mil millones, de los cuales USD 5.5 mil millones fueron generados en Arabia Saudita y USD 4.5 mil millones en los Emiratos Árabes Unidos. Se espera que el valor del comercio electrónico en el Medio Oriente supere los USD 27 mil millones para 2025.

Valor del mercado de comercio electrónico en Medio Oriente desde 2014 hasta 2025, por país
USD Miles de millones



Fuente: Statista

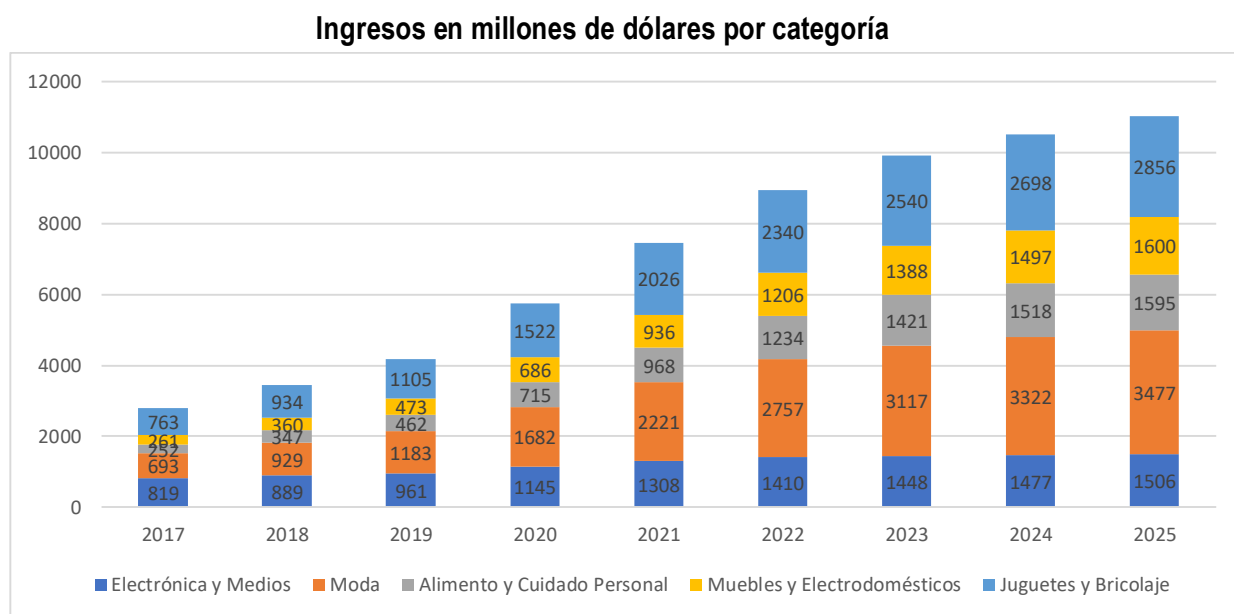
Elaboración: Inteligencia de Mercados – PROMPERÚ

El mercado mundial de comercio electrónico ha crecido de manera acelerada en los últimos años, transformando la dinámica del comportamiento del consumidor y los modelos comerciales de diversas industrias. Para el sector *retail*, se espera que el mercado global de comercio electrónico continúe creciendo entre 2020 y 2024.

Asimismo, y siguiendo la misma tendencia que la perspectiva global, la región de Medio Oriente y África del Norte (MENA) han sido testigo de un gran desarrollo en el mercado de comercio electrónico, con un alto potencial de crecimiento futuro. Emiratos Árabes Unidos, una potencia de la región,

representó la mayor participación de penetración del comercio electrónico en el comercio minorista total en MENA en 2017¹.

A continuación, se presenta un gráfico proyectado de los consumos en miles de millones de dólares por categorías (las más importantes) en el canal e-commerce del mercado de emiratos árabes.



La categoría de mercado más grande es la moda, con un volumen de mercado proyectado de US\$ 2,221 millones para el 2021. Adicionalmente, se puede indicar que los crecimientos más importantes se detectaron en alimento y cuidado personal (54.8%) y muebles y electrodomésticos (45.6%).

III. Índice de Comercio B2C en Emiratos Árabes²

Emiratos Árabes se encuentra en el puesto número 37 del ranking de las naciones unidas en referencia al índice B2C de e-commerce del 2020. Para la medición de este indicador se cuenta con variables como la proporción de personas que utilizan Internet, la proporción de personas con una cuenta, los servidores de Internet seguro y el puntaje de confiabilidad postal. Todas estas variables en el país son comparadas, medidas y contrastadas con los demás países del mundo.

¹ Fuente: Statista – Ecommerce EAU

² Fuente: THE UNCTAD B2C E-COMMERCE INDEX 2020

Las 5 principales economías en desarrollo en el índice de comercio electrónico B2C de la UNCTAD 2020

Criterios	Singapur	Hong Kong	República De Corea	Malasia	Emiratos Árabes
Ranking 2020	4	10	18	30	37
Proporción de personas que utilizan Internet (2019 o más reciente)	89	92	96	84	99
Proporción de personas con una cuenta (15+, 2017)	98	95	95	85	88
Servidores de Internet seguros (normalizados, 2019)	94	88	68	71	61
Puntaje de confiabilidad postal de la UPU (2019 o más reciente)	97	92	100	85	64
Valor del índice (2020)	94.4	91.8	89.8	81.3	78.2
Cambio de valor de índice (Datos 2019-20)	-0.3%	0.3%	0.0%	1.5%	0.0%
Ranking 2019	3	14	19	31	28

Fuente: UNCTAD B2C Elaboración: Inteligencia de Mercados – PROMPERU

Las naciones asiáticas dominan las primeras posiciones entre las economías en desarrollo. Las diez principales economías en desarrollo del índice de 2020 son de Asia, y todas son economías de ingresos altos o medianos altos. A diferencia de los cinco primeros del mundo, el rango de valores del índice es más amplio, con una diferencia de 16.2 puntos entre el primero (Singapur) y el quinto (Emiratos Árabes). En comparación con el índice de 2019, solo hubo un cambio en la composición de este grupo:

- Turquía se retiró y fue reemplazada por Omán. La mayor mejora en el valor del índice se observó en Malasia con 1.5%.

Entre los países económicamente avanzados de la región de Medio Oriente como Emiratos Árabes Unidos, Qatar y Kuwait, tiene un mayor acceso a Wi Fi en áreas públicas, centros comerciales y restaurantes, además de una mayor penetración de teléfonos inteligentes.

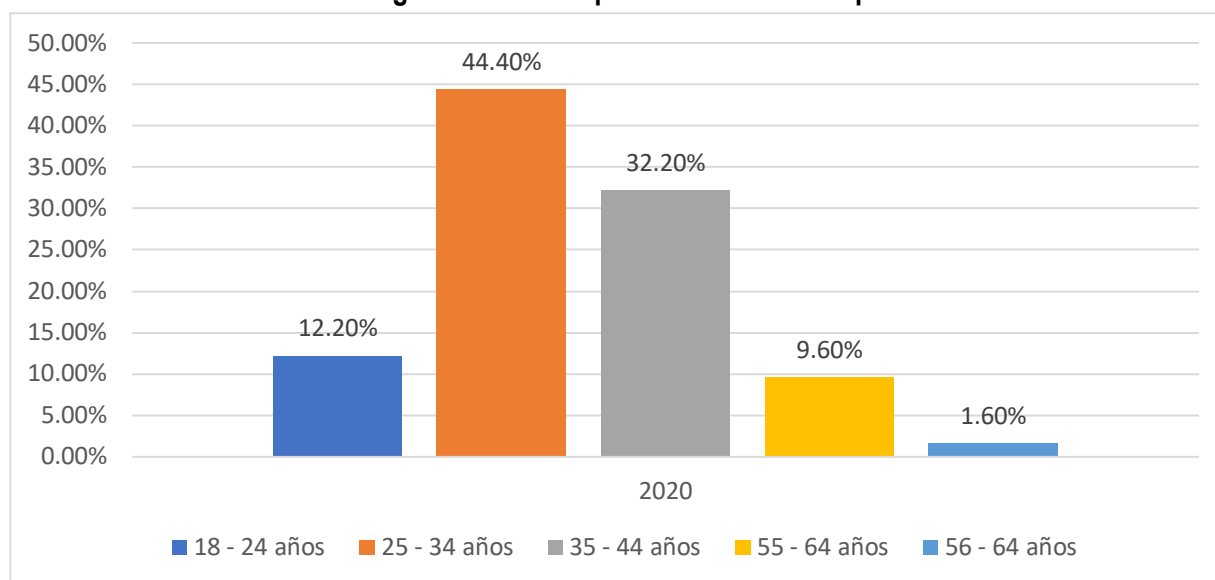
En toda la región, en términos de conectividad de banda ancha fija, la mayoría de los mercados tienen acceso a una velocidad de Internet de solo 10 Mbit/s, y solo cinco países de la región tienen conexiones más altas de más de 30 Mbit/s y 100 Mbit/s en los Emiratos Estados Árabes, Arabia Saudita, Kenia, Qatar e Israel.

Se espera que los Emiratos Árabes Unidos sea el primer país de la región árabe en implementar 5G y el cuarto a nivel mundial. Etisalat, el proveedor de servicios de comunicaciones anunció en mayo de 2019 la disponibilidad de 5G, seguido de Du y Batelco de Bahrein, junto con el lanzamiento de teléfonos inteligentes habilitados para 5G.

IV. Consumidor digital en Emiratos Árabes

El consumidor digital en Emiratos Árabes, según la encuesta *Global Consumer* de Statista en el 2020, con una base de 881 compradores en línea del país del estudio, es representado en su mayoría por personas entre 25 a 44 años y principalmente del sexo masculino (67.8%).

Datos Demográficos de compradores en internet por edad



Fuente: Statista – Global Consumer Survey eCommerce

Elaboración: Inteligencia de Mercados – PROMPERÚ

Otros datos importantes, obtenidos por la encuesta, cuando se consultó en referencia a las compras e-commerce:

- ¿En cuál de estos productos y servicios está interesado?

El 80% respondieron productos de la categoría vestimenta, mientras que el 77% de los compradores en línea indicaron calzado y el 67% alimentos y bebidas.

Sin embargo, al momento de formular la pregunta, ya no al interés, pero la acción de compras, los resultados variaron de la siguiente manera:

- ¿Cuáles de estos artículos ha comprado en línea en los últimos 12 meses?

El 52% indicó que vestimenta, seguido por 44% en Calzado, 43% en Electrónica de Consumo y 34% en bolsas y accesorios.

Puntos claves:

Las ciudades de Oriente Medio son grandes centros de consumidores digitales. Muchas ciudades del Medio Oriente tienen poblaciones grandes y altamente digitalizadas, y un grupo de consumidores ricos cada vez más importante. Manama, Doha, Dubai y Abu Dhabi se encuentran entre las 10 ciudades más atractivas del mundo³.

³ Fuente: Euromonitor - TOP CONSUMER CITIES 2021

Dubái: población numerosa, adinerada y con conocimientos digitales

Indicadores clave de Dubai en el 2020:

- 5,3 millones de habitantes; más del 80% son expatriados de India, Bangladesh, Pakistán y otros países
- Ingreso disponible de USD 24 mil per cápita, siendo la renta disponible total la más grande de la región
- El 99% de los hogares tiene acceso a Internet y el 78% utiliza banda ancha.
- 241 mil hogares ganan más de USD 150 mil, siendo la segunda región más grande de la región

Impulsada por iniciativas gubernamentales y de ciudades inteligentes, como la economía sin efectivo, la presencia de grupos empresariales influyentes en sectores clave como el comercio minorista y los viajes conducirá a una inversión continua en el sector del comercio electrónico, como la expansión de Noon.com por parte de Emaar Group. Existe una dirección clara hacia el establecimiento de un centro de comercio electrónico regional, con Dubai Commerce City, el establecimiento de centros de cumplimiento y capacidades logísticas. Los EAU también han experimentado un crecimiento del sector fintech, lo que lo hace atractivo para la innovación en los pagos digitales. La innovación digital se convertirá en el núcleo de los proveedores de servicios que buscan prácticas comerciales sostenibles⁴.

Pagos digitales

Si bien la penetración de las tarjetas de débito y de crédito es muy alta en los EAU, el pago contra reembolso es el método de pago preferido. Sin embargo, los pagos con tarjeta están aumentando con respecto al comercio electrónico.

Cuando les da a los consumidores en los Emiratos Árabes Unidos la opción de pagar con tarjeta o en efectivo, muchos aún eligen este último, especialmente con los jugadores regionales. En general, el pago contra reembolso se asocia con tasas más altas de entrega fallida, ya que existe una mayor razón para que el consumidor se retracte sin haber puesto dinero por adelantado. Sin embargo, todavía existe un déficit de confianza en lo que respecta a la seguridad de los pagos con tarjeta; especialmente entre las generaciones mayores preocupadas por la piratería de los datos de su tarjeta de crédito.

Como contrapeso a esto, el gobierno de los Emiratos Árabes Unidos lanzó una "Semana de Concientización sobre la Seguridad" en asociación con Visa para aumentar la conciencia sobre cómo proteger la información de las tarjetas de crédito y débito. En lugar de expresar escepticismo sobre el concepto de pagos no monetarios en general, muchos consumidores de los EAU sienten que deben tener confianza en el proveedor si se quedan sin efectivo. Los emiratíes nativos tienen más probabilidades de tener una mayor confianza en las compras por Internet que la población de expatriados⁵.

Comparadores de Precios

GoBazaar, un portal de comparación de precios de comercio electrónico con sede en Dubai ofrece ofertas y una experiencia de compra en línea mejorada y segura.

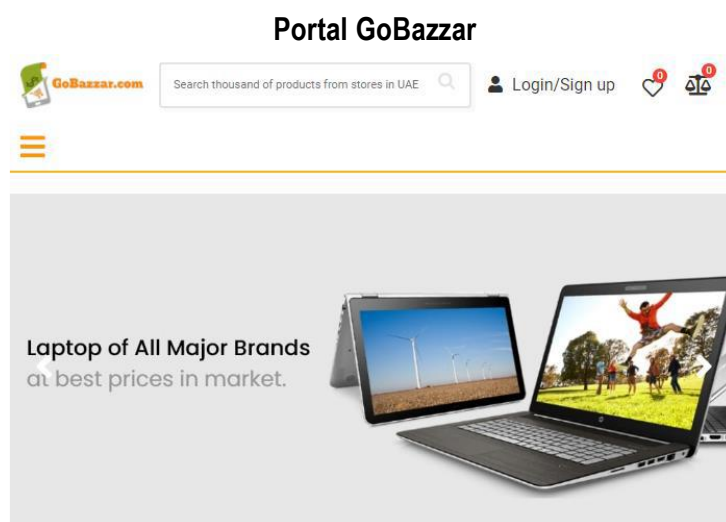
El portal permite a los clientes elegir entre más de 1 millón de productos en las principales categorías, tanto de marcas locales como internacionales. Los compradores pueden comprar al precio

⁴ Fuente: Euromonitor 2021 DIGITAL CONSUMER INDEX

⁵ Fuente: Euromonitor E-Commerce in the United Arab Emirates

más barato en los minoristas electrónicos más populares, incluidos Amazon, Noon y CarrefourUAE, así como leer reseñas de productos y tiendas de otros clientes.

Los sitios de comparación de precios permiten a los compradores comparar precios fácil y rápidamente para encontrar las mejores ofertas en una amplia gama de productos y marcas. Las revisiones de pares son un factor importante para los compradores, por lo que el elemento adicional de las revisiones de productos y tiendas facilita la toma de decisiones de compra bien informadas para los consumidores.



Fuente: <https://www.gobazzar.com/>

V. Principales Plataformas de E-commerce en Emiratos Árabes⁶

Amazon.ae encabeza la lista de las 10 mejores tiendas de los EAU

- En promedio, las principales tiendas de los EAU lograron un crecimiento interanual del 36% en 2020.

De las plataformas electrónicas que atienden a la industria de la moda:

- El 49% de las 100 principales tiendas en línea, de los Emiratos Árabes Unidos, ofrecen productos pertenecientes a la industria de la moda
- Victoriasssecret.ae lidera en términos de crecimiento, mientras que namshi.com es el jugador más importante

Principales tiendas en Electrónica y Medios

- El 30% de las 100 principales tiendas en línea, de los Emiratos Árabes Unidos, están activas en Electrónica y Medios
- Huawei.com lidera en términos de crecimiento, mientras que apple.com es el jugador más grande

Las mejores tiendas en juguetes, hobby y bricolaje

- El 46% de las 100 principales tiendas en línea de los EAU están activas en juguetes, pasatiempos y bricolaje. En esta categoría amazon.ae es el jugador más grande

⁶ Fuente: Statista - ecommerceDB Country Reports - eCommerce in UAE 2020

Las mejores tiendas en alimentación y cuidado personal

- El 42% de las tiendas en línea de los Emiratos Árabes Unidos están activas en Alimentos y Cuidado Personal. En esta categoría carrefouruae.com es el mayor actor.

Las 100 mejores tiendas en línea por ventas netas en los EAU 2019

#	Dirección Web	Ventas Netas 2019 US\$ millones	Var% 19/20	Categoría Principal
1	amazon.ae	160	82%	General
2	namshi.com	129	11%	Moda
3	awok.com	105	NA	General
4	apple.com	91	25%	Electrónica
5	noon.com	75	70%	Electrónica
6	sharafdg.com	63	16%	General
7	carrefouruae.com	42	37%	Alimentos Cuidado Personal
8	mumzworld.com	22	56%	Juguetes Bricolaje Hobby
9	brandsforless.ae	19	25%	Moda
10	doduae.com	19	24%	Moda

Fuente: STATISTA

Elaboración: Inteligencia de Mercados – PROMPERÚ

VI. Tendencias de Mercado de E-commerce en Emiratos Árabes⁷

Principales participantes en el comercio electrónico en la industria de la moda

La plataforma regional Namshi fue uno de los primeros en figurar en el espacio de la vestimenta y el calzado, aunque Amazon y Jolly Chic están atrayendo un tráfico considerable. Además, existe una marcada actividad entre los jugadores omnicanal (como Landmark Group, Al Tayer Group) para desarrollar aún más sus operaciones en línea.

Las plataformas puras o especializadas dominan aún el canal e-commerce, aunque los minoristas tradicionales como Zara y H&M han desarrollado su oferta en línea, lanzando sus sitios web en 2019. H&M ofrece entrega gratuita para cualquier compra superior a AED99 y los consumidores tienen la capacidad de recoger los artículos en tienda o hacer que se los entreguen para ciudades como Dubai o Abu Dhabi.

El comercio electrónico está creciendo; pero las tiendas físicas siguen dominando

La distribución está dominada por las tiendas físicas en los Emiratos Árabes Unidos, pero el comercio electrónico representa un fuerte desafío. Por ejemplo, el crecimiento de sitios como souq.com, que fue adquirido por Amazon, refleja la velocidad a la que el comercio electrónico está prosperando en el mercado, en todos los bienes de consumo. Además, se espera que la conveniencia y los precios competitivos de los minoristas en línea impulsen el crecimiento del volumen durante el período de pronóstico, pero tengan un impacto negativo en el crecimiento del valor.

⁷ Fuente: Euromonitor - E-Commerce in the United Arab Emirates

Sephora.ae renueva su sitio web

Durante los últimos años, Sephora ha estado ganando clientes que normalmente compran maquillaje y fragancias en los grandes almacenes y una de las muchas razones de esto fue que era el único participante que ofrecía presencia en el comercio electrónico.

Sin embargo, el sitio web de Sephora en los Emiratos Árabes Unidos inicialmente sufrió muchos fallos y se presentaron quejas. En 2019, la compañía invirtió una gran cantidad de recursos en renovar este sitio web para hacerlo más fácil de usar. Si bien solo una pequeña cantidad de ingresos proviene del sitio web de Sephora, la compañía ahora tiene la infraestructura lista para el crecimiento del comercio electrónico que se espera durante estos años.

Zona libre para E-commerce⁸

Dubai planea lanzar la primera zona franca de comercio electrónico regional Dubai CommerCity, un ecosistema de comercio electrónico único. Dubai CommerCity es la primera y única zona franca de comercio electrónico (un área designada en la que las empresas pagan impuestos muy ligeros o nada para fomentar la actividad económica) en la región MENA.


Dubai CommerCity proporciona un ecosistema de comercio electrónico único para marcas globales y regionales, una empresa conjunta entre la Autoridad de la Zona Franca del Aeropuerto de Dubai (Dafza) y el desarrollador de propiedades Wasl con una inversión de AED 3,2 mil millones. Distribuida en un área de aproximadamente 2.1 millones de pies cuadrados, cuenta con 12 edificios que incluyen un grupo empresarial, un centro logístico alimentado por energía solar y un centro social.

VII. Productos con insumos peruanos en Plataformas E-commerce en Emiratos Árabes

Plataforma de Comercio Electrónico	Descripción del Producto	Precio	Unidad	Figura
Amazon.ae	Quinoa Orgánica Blanca	AED 16.10	500 gr	

⁸ Fuente: <https://www.dubaicommercity.ae/>

Amazon.ae	Maca Orgánica en Polvo	AED 54.31	240 gr	
Amazon.ae	Camu Camu Orgánico en Polvo	AED 118.97	85 gr	
Amazon.ae	Manta de Lana de Alpaca Peruana Color Sólido	AED 378.77	72 "x 60"	
Amazon.ae	Palos de incienso de Palo Santo de Perú - Palitos de difuminar auténticos hechos a mano, alto aroma, incienso natural y orgánico - Reforestación ética, ecológica y sostenible		10 piezas	
Amazon.ae	Collar de ópalo rosa, ópalo peruano rosa,		Hebra de 15 pulgadas de 8 mm a 6 mm	

Carrefouruae.com	Ritter Sport Cocoa 74% Peru	8.35 AED	100 gr	
Carrefouruae.com	Hunter's Gourmet Peruvian Pink Salt Quinoa Chips	7.40 AED	75 gr	