



Informe e-País: El comercio electrónico en Marruecos

Agosto 2024

Oficina Económica y Comercial
de la Embajada de España en Casablanca

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



1 de agosto de 2024
Casablanca

Este estudio ha sido realizado por
Carlos Marcelles de la Casa y Jorge García Alcaide

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

<https://www.icex.es/es/quienes-somos/donde-estamos/red-exterior-de-comercio/MA/contacto/nuestras-oficinas/casablanca>

Editado por ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 224240302

1. Resumen ejecutivo

La revolución digital representa una verdadera oportunidad para los países en desarrollo, ya que ofrece **perspectivas de crecimiento y desarrollo económico sin precedentes**. Marruecos es consciente de esta situación y se encuentra en **pleno despegue en el ámbito del comercio electrónico o e-commerce**. Este hecho se apoya en unas altas tasas de penetración de internet en la población, un rápido proceso de digitalización y un intenso intento de modernización de las administraciones públicas mediante el desarrollo de servicios *e-government*.

El **proceso de digitalización ha tenido un impacto positivo en el país**, acelerando su desarrollo industrial, económico y social en los últimos años. Además, este proceso se ha dado de forma rápida, pasando de una población digital casi inexistente a conseguir una tasa de penetración de internet del **90,7% en 2024**. Esta rapidez enfatiza la necesidad de establecer una legislación sólida que regule los potenciales conflictos legales derivados de esta nueva forma de comercio y brinde seguridad y certidumbre a todos los agentes implicados.

Para sustentar el desarrollo electrónico, es fundamental contar con una moderna red de infraestructura de telecomunicaciones. [La Agencia de Desarrollo Digital \(ADD\)](#) ha definido los **objetivos digitales en Marruecos** en tres retos principales: mejorar la calidad de los servicios públicos en línea, optimizar la calidad de la red y conseguir la extensión del 4G (e introducir el 5G) y fibra óptica a todo el territorio.

Estas bases, respaldadas por una **legislación completa y una mayor tecnificación y educación digital** de la sociedad, consolidarán a Marruecos como **punto estratégico entre África y la UE**. Con una población joven de más de 37 millones de habitantes, Marruecos constituye un mercado medio, pero de gran importancia. Aunque el número de usuarios de Internet en 2024 superó los 33 millones, las cifras de *e-commerce* siguen siendo bajas, con solo un 20,18% de la población realizando compras de forma habitual mediante plataformas online, un 5% más que en 2023. Además, el alto crecimiento del *e-commerce* impulsado por la Covid-19 se ralentizó en el año 2022, tras superarse la crisis sanitaria. Esto se debe en parte a la baja tecnificación de los internautas, que en su mayoría utilizan internet únicamente para acceder a las redes sociales.

Las **plataformas de redes sociales**, con más de 21,2 millones de usuarios activos (56,6% de la población), se convierten en herramientas importantes para **captar y fidelizar a los e-consumers**. [Facebook](#) es la red social con mayor número de usuarios, con **20,55 millones** de personas

utilizándola de forma activa, lo que supone una penetración de casi el 55,4% sobre el total de la población marroquí.

El **comercio B2C** representa el grueso de la actividad del *ecommerce* en Marruecos, con un volumen total de [1.603 millones de euros en 2024](#) y un crecimiento del 14,5% en respecto a 2023 debido al incremento en compras de productos electrónicos (+21,9%), moda (+12,8%) y mobiliario para el hogar (+13,7%). Este crecimiento podría haber sido mayor de no ser por la entrada en vigor del [Decreto Nº 2.22.438](#) el 1 de julio de 2022, por el cual se estipuló que todas las transacciones realizadas a través de plataformas electrónicas, independientemente de su valor, estarán sujetas a derechos de importación. Anteriormente estaban exentas las compras menores de 2000 dirhams introducidas por personas que tuviesen su residencia habitual en Marruecos y de 1250 dirhams en el caso de que fueran enviadas a personas físicas o jurídicas, con residencia habitual en Marruecos (excluyéndose alcohol, tabaco y derivados de éstos).

Desde 2020, la facturación del *ecommerce* ha crecido un 20,25%, y la tendencia apunta a un **crecimiento continuo**, siguiendo las tendencias mundiales. De hecho, se espera un crecimiento acumulado estimado del 10,30% de la facturación del comercio electrónico entre el año 2024 y el 2029.

Los factores de inclusión financiera en el *ecommerce* no han variado entre 2023 y 2024. La proporción de la población mayor de 15 años con una cuenta en una institución financiera se mantuvo en 42,2%, al igual que la propiedad de tarjetas de crédito en 1,1% y de tarjetas de débito en 31,7%. Los pagos digitales se mantuvieron en 20,3%, las compras en línea a través de dispositivos móviles en 9,7%, el envío de dinero mediante móviles en 6,2%, y el uso de móviles para pagar facturas en 7,3%. Es crucial que estos datos no se estanquen para que el mercado *ecommerce* pueda continuar creciendo en el país. Debido al potencial que tiene el mercado del *ecommerce*, según Statista, el mercado de publicidad digital en Marruecos se proyecta que crezca un 8,77% anual entre 2024 y 2028, alcanzando un volumen de mercado de 633,3 millones de dólares en 2028. Además, las tendencias globales indican que las empresas están incrementando su inversión en estrategias de marketing digital, especialmente en publicidad pagada en redes sociales y en buscadores, debido a la creciente importancia de estas plataformas para alcanzar a sus audiencias ([Statista, 2024](#))

Entre los artículos más vendidos destacan los productos electrónicos, con un gasto anual de 684,4 millones de euros, y la ropa y complementos, con 257 millones de euros. Los alimentos y bebidas también tienen una presencia significativa en el comercio electrónico marroquí, con 76,08 millones y 20,26 millones de euros respectivamente.

Unido a ello, cabe destacar que el consumidor marroquí es **altamente desconfiado a la hora de realizar pagos online**. Fruto de ello, tan solo [el 20,3% de la población realizó algún tipo de pago digital en el año 2023](#). Además, la forma más común de pago es el pago contra reembolso, pues existe gran desconfianza a proporcionar datos bancarios de forma online.



Las **empresas españolas** que deseen ingresar en este mercado deben ser conscientes de la necesidad de adaptar sus plataformas al uso desde dispositivos móviles y aprovechar el poder de las redes sociales en sus campañas publicitarias. También deben considerar la limitación del reducido uso de tarjetas de crédito por parte de los consumidores marroquíes y la escasez de tarjetas internacionales entre los usuarios del país.

En conclusión, el futuro se ve con **optimismo** ya que Marruecos tiene el potencial de convertirse en importante jugador en el mundo del *ecommerce*. Sin embargo, pese a los últimos esfuerzos, tanto públicos como privados, **existen aún grandes retos que superar** para aumentar el nivel de tecnificación en la economía y potenciar un mayor desarrollo del sector que sea sostenible en el largo plazo. Esta revolución digital es un **importante desafío para el gobierno**, que debe ofrecer una adaptación rápida para cumplir con las exigencias de la constante evolución del comercio electrónico. Sin embargo, existe un **horizonte de oportunidades** para las empresas que deseen aprovechar el potencial de este mercado en crecimiento.

icex

CONTACTO

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

Entre otros, ofrece una serie de [Servicios Personalizados de consultoría internacional](#) con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de Marruecos, 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