



# Informe e-País: El comercio electrónico en Bosnia y Herzegovina

Noviembre 2024

Oficina Económica y Comercial  
de la Embajada de España en Zagreb

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



15 de noviembre de 2024  
Zagreb

Este estudio ha sido realizado por Patricia de Antonio Romero  
Actualizado por Sofía Cajide Rodríguez

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

<http://BosniaHerzegovina.oficinascomerciales.es>

© ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E.

NIPO: 224240302

# 1. Resumen ejecutivo

Con una población de 3,2 millones de habitantes, Bosnia y Herzegovina (ByH) es un mercado de consumo emergente con un sector del comercio electrónico en expansión. Bosnia y Herzegovina es un país con acceso parcial a internet, con una penetración de alrededor del [83,4%](#) de la población. Las áreas con mejor conexión son las tres ciudades principales: Sarajevo, Mostar y Banja Luka. Se está haciendo cada vez más inversión en mejorar la infraestructura de las zonas rurales, pero todavía faltan recursos para conseguir una conectividad completa de país, aunque no dista mucho del nivel general de los Balcanes occidentales.

El comercio electrónico en Bosnia y Herzegovina alcanzó un valor de [470 millones de euros en 2023](#), lo que evidencia el crecimiento sostenido de este sector en el país. Este desarrollo puede analizarse a través del rendimiento de las principales plataformas de comercio electrónico como [olx.ba](#), [ekupi.ba](#), [ebay.com](#) y [amazon.com](#), así como de los datos reportados por las empresas del sector. Bosnia y Herzegovina sigue la tendencia global de crecimiento dinámico en el comercio electrónico, impulsado tanto por empresas puramente digitales como por minoristas tradicionales que han incorporado canales de venta en línea, lo que refuerza la expansión de esta industria en el mercado local y regional.

A pesar de la clara evolución que muestran los datos, de acuerdo con la [Asociación para la Transformación Digital de Bosnia y Herzegovina](#), el país aún no ha experimentado todos los beneficios de desarrollo de las tecnologías digitales, como el crecimiento inclusivo y sostenible, así como la mejora de la gobernanza y la rápida prestación de servicios. De acuerdo con [un estudio de Euromonitor](#) el análisis de la digitalización de las empresas utilizando cuatro indicadores básicos (intercambio electrónico de información, medios sociales, macrodatos y nube), muestra que Bosnia y Herzegovina se sitúa en la parte baja de la escala entre los países europeos. Sin embargo, cuando se compara con los países vecinos, se observa que ByH está bien encaminado en su desarrollo del canal online.

Los sectores con más demanda en Bosnia y Herzegovina son el sector de la moda y el de la electrónica, aunque los datos previstos muestran que en los próximos años el sector de la alimentación tendrá un desarrollo importante. Una de las barreras que deberán tener en cuenta las empresas que busquen participar en ese sector es la diversidad cultural de la población. Alrededor del [50%](#) de la población del país está formada por bosniacos musulmanes, por lo que es necesario tener en cuenta el halal.

Aunque no existen datos concretos del comercio transfronterizo en Bosnia y Herzegovina, la mayor parte de estos ingresos proceden de consumo dentro del país, ya que la logística, que cuenta con algunas carencias a nivel nacional, se complica mucho más cuando es necesario que la mercancía pase a través de la aduana. El poder adquisitivo del ciudadano medio es mucho más bajo que la media europea, incluso comparándolo con los países de la región, por lo que el precio es un factor determinante para los consumidores. Cualquier proceso que encarezca la compra desincentiva al consumidor.

En la actualidad, el país ocupa la posición número 92 sobre 140 en calidad de infraestructuras en el [Global Competitiveness Index 2023](#), lo que demuestra que todavía es necesario invertir en este sector. En un estudio realizado por la Agencia alemana de cooperación internacional ([Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit](#)) a varias empresas del país acerca de la logística nacional, refleja que los servicios de correos nacionales son considerados por todas las empresas encuestadas como los proveedores de servicios de menor calidad, pero en la mayoría de los casos también como la opción más asequible. Las empresas privadas e internacionales ofrecen un servicio premium de puerta a puerta para pedidos nacionales e internacionales a precios notablemente más elevados. A pesar de ello, la mayoría de las empresas entrevistadas en las tres economías han manifestado claramente que prefieren utilizar los servicios de los mensajeros privados a los de los proveedores de correos nacionales por la fiabilidad, rapidez y calidad del servicio. En este estudio se recopila un directorio de las empresas de logística a nivel nacional e internacional.

En cuanto a la normativa del canal de ventas electrónico, no existen leyes específicas que regulen las tiendas online a nivel estatal. Sin embargo, la nueva [Ley de Comercio Interno de la Federación de Bosnia y Herzegovina \(FBiH\)](#) sí incluye disposiciones específicas sobre el comercio electrónico. Debido a que Bosnia y Herzegovina se encuentra en proceso de ser considerado país candidato para formar parte de la Unión Europea, la normativa nacional ya está alineada con la normativa comunitaria, y al mismo tiempo se está realizando un proceso de armonización con las leyes que lo requieren.

Los medios de pago más extendido en las compras online son los pagos a través del móvil y las tarjetas bancarias, en su mayoría tarjetas de débito. Para los pagos con el móvil la plataforma más utilizada es [Mobiamao](#), una plataforma de pago a través de SMS. La banca online no está muy desarrollada en el país. [Apple pay](#) y [Google pay](#) no están disponibles en el país por el momento. Alrededor del 38%<sup>1</sup> de la población utiliza la banca móvil, un porcentaje inferior que en países vecinos.

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/outlook/fmo/banking/bosnia-and-herzegovina#credit-card-interest-income>

En general, la barrera de entrada más importante del mercado es la falta de cultura digital que existe en el país. A pesar de que existen datos que reflejan la evolución del comercio online, en 2024 el [95%](#) de las compras se realizaron a través del canal offline.

## COMPRAS ONLINE Y OFFLINE EN BOSNIA Y HERZEGOVINA

*En porcentaje*

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
<b>Offline</b>	94,4	94,1	94,5	95,9	94,7	94,7	94	93,7	93,6
<b>Online</b>	5,6	5,9	5,5	5,1	5,3	5,7	6,0	6,3	6,4

Fuente: [Statista](#), 2024

Cuando se analiza la demanda potencial se observa que la mayor parte de las compras online se han realizado a través del ordenador, aunque se prevé que el comercio electrónico móvil aumente en los próximos años, un aspecto que las empresas deberán de tener en cuenta para actualizar sus tiendas *online*.

## VOLUMEN DE VENTAS SEGÚN EL DISPOSITIVO

*En porcentaje*

	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
<b>Ordenador</b>	61,6	60	59,2	58,1	57,7	57,1	56,9	56,1	55,7
<b>Móvil</b>	38,4	40	41,1	41,6	42,3	42,9	43,5	43,9	44,3

Fuente: [Statista](#), 2024

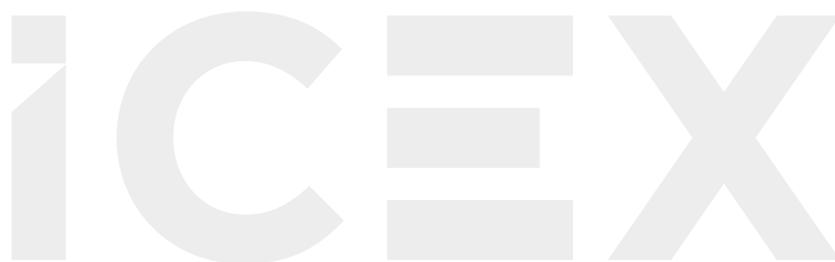
Otro aspecto importante a tener en cuenta, tanto a la hora de plantear un plan de marketing como al buscar formas de dar a conocer el producto es el uso de las redes sociales. Varios estudios consultados muestran que su uso está ampliamente extendido en el país. [DataReportal](#) estima que alrededor de 2,16 millones de personas son usuarios de alguna red social en el país, aproximadamente un 67,5% de la población mayor de 13 años. El 80,9% de la población mayor de 13 años está presente en [Youtube](#), el 51,8% en [Facebook](#), el 39,3% en [Instagram](#) y el 37,4% en [TikTok](#).

Las principales plataformas de venta online suelen ser tiendas no especializadas donde abundan los productos. A nivel internacional destacan [Temu](#), Aliexpress ([Alibaba](#)) [eBay](#) y [Amazon](#), que opera en el país desde 2021, a nivel nacional destacan [eKupi](#) y [olx.ba](#), que combina el comercio B2C y C2C.



La previsión que hacen todos los análisis realizados es que el comercio electrónico seguirá registrando un fuerte crecimiento del valor minorista. La base de consumidores está creciendo a medida que cada vez más consumidores son conscientes de la comodidad, los precios competitivos y los grandes surtidos disponibles a través del comercio electrónico. Es probable que muchos de los que se acostumbraron a comprar productos online debido a las exigencias de la pandemia sigan siendo fieles al canal. La base de compradores expertos en Internet del país está creciendo gracias al uso del comercio electrónico por parte de los *millennials* y los consumidores de la generación Z. Estos adultos más jóvenes representan cada vez más la base de consumidores mejor pagados, y suelen tener hábitos de compra y adquisición completamente diferentes y más modernos que los consumidores de más edad.

El desarrollo de la infraestructura digital también está ayudando a ampliar el acceso y la confianza en el comercio electrónico en el país y se espera que haya un impulso mutuo entre el comercio electrónico y el desarrollo de infraestructuras y la mejora de la logística. Por todo ello, la entrada en el mercado de Bosnia y Herzegovina merece la pena para muchos comerciantes electrónicos locales e internacionales.



## CONTACTO

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

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



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](mailto:informacion@icex.es)

Para buscar más información sobre mercados exteriores

[www.icex.es](http://www.icex.es)



**ICEX** España  
Exportación  
e Inversiones