

Comercio electrónico en Jordania

A. CIFRAS CLAVE

Jordania aún está lejos de su máximo potencial si se habla del desarrollo del *e-commerce* en el país. Cuenta con ciertas bases y requisitos adecuados para que florezca el mercado del comercio electrónico, como la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones. Esto se refleja en las velocidades medias de descarga en móviles (23,08 mbps) y en conexiones fijas (55,01 mbps), muy parecidas a las de los países occidentales. Además, hay suficientes proveedores de TI para proporcionar a las empresas jordanas el *hardware* y el *software* necesarios para su transformación al comercio electrónico. Sin embargo, la comunidad jordana no es afín a la adopción de este, y las creencias y prácticas culturales constituyen un gran impedimento para este importante cambio en el mercado empresarial local. En la cuota de tráfico web por dispositivo predomina el teléfono móvil (71 %), seguido por ordenadores de mesa y portátiles (27,5 %) y las tabletas (1,3 %).

Clasificación	Personas	Porcentaje de la población
Conexiones móviles	8,01 millones	78,2 %
Usuarios de Internet	6,84 millones	66,8 %
Usuarios de redes sociales	6,3 millones	61,5 %
Población total	10,24 millones	-

Medida	Cuenta en institución financiera	Tarjeta de crédito	Cuenta bancaria en móvil	Transacciones <i>online</i> (mujeres)	Transacciones <i>online</i> (hombres)
% población (+15 años)	42,5 %	2,5 %	1,1 %	7,1 %	8,8 %

Fuente: Datareportal.

B. CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO

B.1. Definición precisa del sector estudiado

El *e-commerce* engloba todo lo referente a la compra y venta de productos o servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas. Dentro de este se distinguen diferentes tipos en función de los agentes que intervienen: entre empresas (**business to business, B2B**), de empresa a consumidor (**business to consumer, B2C**), entre empresas y el gobierno (**business to government, B2G**), entre la empresa y sus propios empleados (**business to employees, B2E**), entre consumidores (**consumer to consumer C2C**), entre el gobierno y consumidores (**government to consumer G2C**) y, por último, cabe destacar las **plataformas de contenidos digitales**, que funcionan básicamente por suscripción.

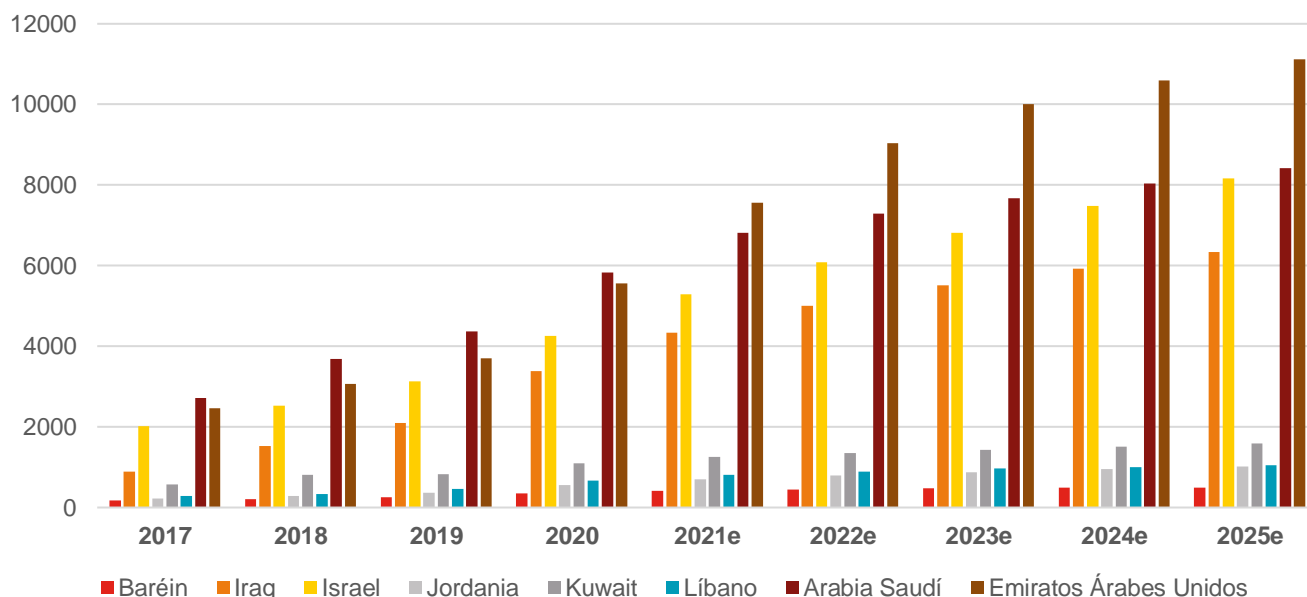
Como este mercado se encuentra todavía en una fase temprana en Jordania, no existen todos estos tipos de comercio electrónico. El más presente es el que se da de empresa a consumidor (B2C). También hay algunas plataformas de consumidor a consumidor (C2C), de empresa a empresa (B2B), de Gobierno a consumidores (G2C) y asimismo tienen presencia algunas de las plataformas de contenidos digitales más consumidas en todo el mundo.

B.2. Tamaño del mercado

Para ver la situación con perspectiva, en la Figura 1 se muestra una comparativa de la evolución de ingresos derivados del comercio electrónico en los países de **Oriente Medio y el Golfo**.

FIGURA 1. COMPARACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DE INGRESOS DEL *E-COMMERCE* EN LA REGIÓN DE ORIENTE MEDIO Y EL GOLFO, 2017-2025e

En MEUR



e: estimación

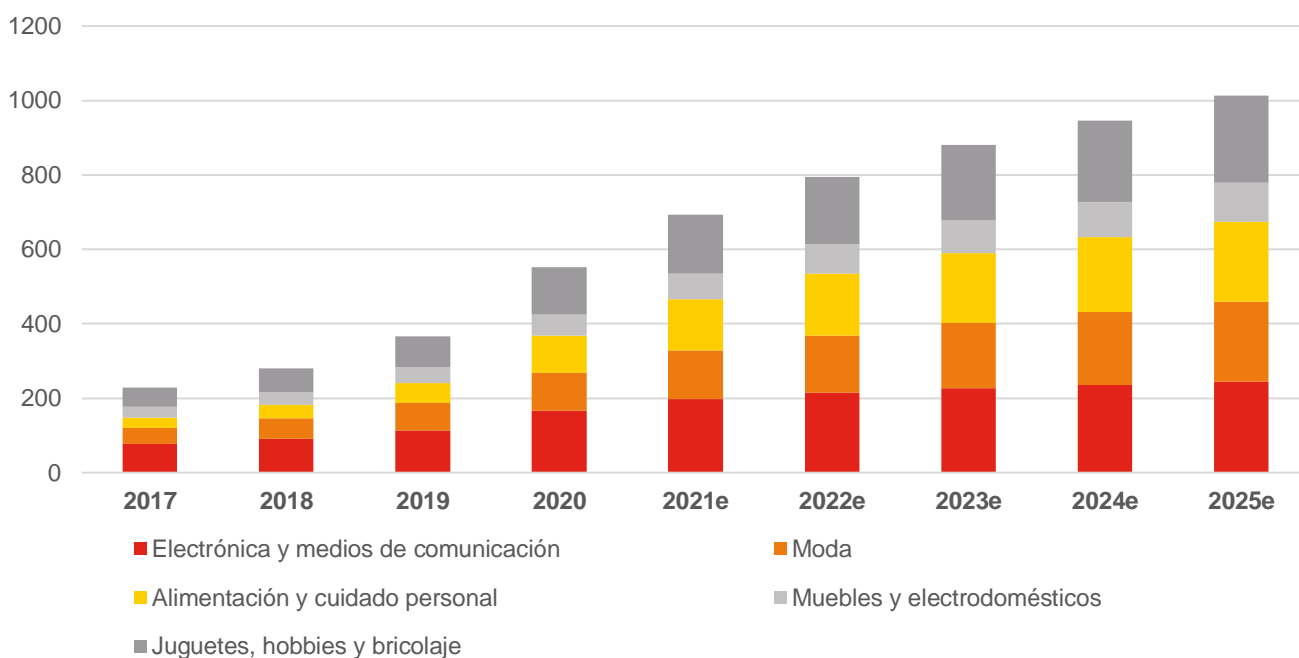
Fuente: Statista.

Por un lado, si se observan los países del **Golfo**, se puede apreciar que **Arabia Saudí** y **los Emiratos Árabes Unidos** se encuentran a la cabeza en cuanto a nivel de desarrollo en el mercado, haciendo fuertes inversiones ya desde 2017, y situándose en 2020 como las dos potencias de la región con **5.829** y **5.560 millones de euros** en ingresos por *e-commerce*, respectivamente

Por otro lado, respecto a los países de **Oriente Medio**, se distingue que tanto **Israel** como **Iraq** están un escalón por encima de sus vecinos de la zona, pero a su vez tampoco presentan tanta disparidad con los dos países dominantes del Golfo. En 2020, Israel e Iraq tuvieron unos ingresos provenientes del mercado electrónico de **4.250 y 3.378 millones de euros**, respectivamente.

La situación del mercado del *e-commerce* de **Jordania** no es positiva: es el país con menos ingresos, sólo por delante de Bahrein. En 2020, los ingresos totales del país en este mercado fueron de **552 millones de euros**. Los mencionados ingresos se dividieron entre los siguientes sectores (Figura 2):

FIGURA 2. INGRESOS DEL MERCADO ELECTRÓNICO EN JORDANIA, POR SECTORES, 2017-2025e
En MEUR



e: estimación.

Fuente: Statista.

Se aprecia cómo los sectores del mercado que más ingresos aportaron en 2020 fueron los correspondientes a **electrónica y medios, juguetes, hobbies y bricolaje y el sector de la moda**, con **166 (30%), 127 (23%) y 102 (18%) millones de euros**, respectivamente. Se advierte que los productos más comprados *online* son billetes de avión, libros, ropa, música, tecnología y videojuegos. Pero bienes como las joyas, productos de salud y belleza y muebles tienen más tendencia a adquirirse *offline* y los productos de alta rotación, como los comestibles, y los productos de alto margen, como los electrodomésticos, más raramente se compran *online*.

B.3. Principales actores

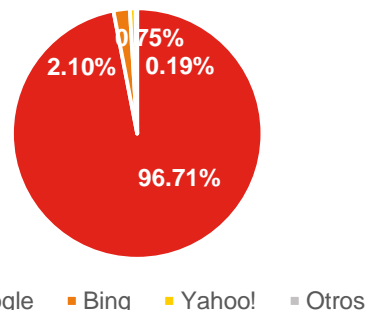
En Jordania destacan distintos tipos actores. Por un lado, el **sector público** compuesto por todos los organismos gubernamentales que dedican fondos al desarrollo del mercado de *e-commerce*. Por otro, se encuentra el **sector privado** integrado por todos los participantes que actúan en los distintos segmentos del mercado.

B.3.1. Sector privado

- Motores de búsqueda:** es imprescindible tener en cuenta los motores de búsqueda como uno de los principales actores del sector, ya que es el primer punto de acceso a las distintas web y plataformas *online* en las que se realizan las compras. La cuota de mercado está dividida entre tres principales buscadores, **Google**, **Bing** y **Yahoo!**, con unas cuotas de 96,71 %, 2,1 % y 0,75 %, respectivamente.
- Plataformas *online* B2C:** las plataformas *business to consumer* (de empresa a consumidor) son las más comunes en el mercado jordano. En estas se pueden encontrar, por un lado, los denominados **marketplaces** entre los que destacan [Amazon](#), [ebay](#), [aliexpress](#), [jordan.ubuy](#), [Souq](#) (comprada por Amazon), [olahub](#) y [store.matrix](#). Cabe destacar también [CashBasha](#), una de las principales empresas jordanas de comercio electrónico transfronterizo, que permite a los usuarios comprar productos de diferentes sitios web de comercio electrónico líderes en el mundo, incluidos ebay y Amazon. Lo bueno que tiene esta plataforma para los jordanos es que no hace falta pagar con tarjeta de crédito o usar un banco como intermediario: se puede pagar en efectivo. También se pueden encontrar **marketplaces B2C especializados en un segmento**, que ofrecen gran variedad de marcas, como por ejemplo [mumzworld](#) (accesorios de bebés), [Jamalon](#) (libros), [Namshi](#) (moda), [joigifts](#) (belleza y cosmética). Cabe mencionar asimismo las **aplicaciones de *delivery***, siendo las principales del país [Talabat](#), [Careem](#) y [Uber](#). Por otro lado, se pueden encontrar diversas empresas que cuentan con su propia **tienda *online***.
- Plataformas *online* B2B:** El B2B *online*, es decir, la compraventa de servicios entre empresas a través de Internet, permite la compra de materias primas, *stock*, servicios u otros productos, sin necesidad de desplazamientos y con un alcance global. En Jordania este tipo de comercio se encuentra en un **periodo estanco y su uso es prácticamente inexistente**, debido a un cambio en la normativa sobre el comercio electrónico en agosto de 2019 (véase E.2.). Lo poco que se comercia se hace a través de [alibaba](#).
- Plataformas *online* C2C:** dichas plataformas facilitan el comercio entre compradores finales, donde no intervienen las empresas, siendo los **consumidores finales los propios proveedores de productos y servicios**. En Jordania destacan [OpenSooy](#) y [OLX](#) donde se pueden encontrar todo tipo de productos. Por otro lado, hay que mencionar también [Hatla2ee](#), donde se compran y venden coches de segunda mano. En Jordania es muy habitual usar Facebook como espacio de compraventa de artículos, sobre todo entre la comunidad de expatriados.
- Plataformas de contenidos digitales:** a pesar de la alta presencia de piratería en lo relativo a la descarga ilegal de música, películas y videojuegos, los **servicios de *streaming* y de suscripción están creciendo** en el país. Las plataformas proveedoras de contenidos como películas, series y documentales son [Netflix](#) y [StarzPlay](#). En cuanto a las plataformas musicales destacan [Spotify](#) y [Play](#).
- Proveedores de servicios digitales:** empresas proveedoras de soluciones integrales de *e-commerce*, que se encargan de ayudar con el diseño del proyecto, desarrollo y optimización de la web. Es el caso de empresas como [Erabia](#) y [Atomkit](#).

FIGURA 3. CUOTA DE MOTORES DE BÚSQUEDA

En % en 2020



Fuente: Statcounter.

B.3.2. Sector público

El Gobierno en Jordania juega un papel fundamental en el desarrollo del *e-commerce* y transformación digital del país. Aparte de ser el encargado de las tasas y regulación que se le aplican, está llevando a cabo varios programas para digitalizar la economía jordana. Apoya a los sectores de la banca, el comercio electrónico y el transporte como sectores impulsores de la inversión en aplicaciones móviles y tecnologías emergentes. Prepara las estafetas de



correos para que presten servicios financieros y sociales, de comercio electrónico, servicios de administración electrónica y servicios postales, entre otros. Estos son algunos de los principales objetivos del plan [REACH2025](#) y de la [Estrategia Nacional de Transformación Digital 2021-2025](#). Los dos principales ministerios encargados de llevar a cabo dicha estrategia son el [Ministry of Digital Economy and Entrepreneurship](#) y el Ministerio de Industria y Comercio, a través del [Jordan Enterprise Development Corporation](#).

C. LA OFERTA ESPAÑOLA

Las empresas españolas no tienen una gran presencia en los mercados electrónicos de Jordania. Son el grupo Inditex y Eurodivisas S.A. las que más presencia *online* tienen:

- **Industria de Diseño Textil S.A. (Inditex):** En Jordania opera a través de una oficina de representación llamada Azadea Group (<https://www.azadea.com/english/home>). Marcas como ZARA están disponibles y a través de su página web se pueden realizar pedidos a domicilio (<https://www.zara.com/jo/>).
- **Eurodivisas S.A.:** Opera en Jordania a través de la filial Global Exchange. Se trata de una empresa de cambio de divisas. A través de su página web (<https://www.globalexchange.com.jo/>) se puede reservar la divisa *online* para posteriormente pagar y retirarla en su oficina física.

En general, en Jordania el producto español va claramente asociado a Europa y se le atribuyen estándares elevados de calidad. Además de por razones estrictamente técnicas y de carácter empresarial, la percepción del producto español es generalmente positiva. El jordano es muy receptivo y muestra un gran interés por todo lo español.

D. OPORTUNIDADES DEL MERCADO

El desarrollo del **comercio electrónico transfronterizo** presenta importantes oportunidades para la inserción en nuevos mercados internacionales, especialmente para emprendedores y pymes, a través de sus propias tiendas *online* o mediante plataformas y aplicaciones de terceros con los que las empresas pueden llegar a potenciales clientes de todo el mundo. En el caso de los minoristas tradicionales, el comercio electrónico internacional también puede servir de campo de pruebas para determinar si los nuevos mercados extranjeros tendrán éxito antes de abrir un emplazamiento físico en ellos. En Jordania, en particular, es prácticamente inexistente debido a los elevados aranceles de aduanas establecidos por el Gobierno en 2019, pero en julio de 2021 se han adoptado medidas para relajar la situación. Además, a través de las mencionadas iniciativas, el Gobierno está poniendo de su parte para que el comercio electrónico crezca en los años venideros.

Las principales festividades en Jordania se presentan como potenciales **oportunidades para hacer promociones de temporada**:

- **Año nuevo:** 1 de enero.
- **Día de la Independencia** (del Reino Unido): 25 de mayo.
- **Eid al-Isra:** celebración del Viaje Nocturno, la fecha varía según el calendario islámico.
- **Eid al-Fitr:** fin del Ramadán, la fecha varía según el calendario islámico.
- **Eid al-Adha:** día del sacrificio del cordero, la fecha varía según el calendario islámico.
- **Nuevo año Heyira:** año nuevo musulmán, varía según el calendario islámico.

La población de Jordania es abrumadoramente urbana, ya que el **83,7%** residen en ciudades. Esta elevada tasa de urbanización ofrece una gran oportunidad para la **geolocalización** de la publicidad tanto en ciudades concretas como en determinados distritos de Jordania, de modo que los anuncios sean específicos y muy relevantes para la audiencia.

Se puede apreciar que la sociedad jordana está muy apegada a las formas tradicionales de compra, pero las generaciones venideras, representadas por los recién licenciados, tienen cada vez más experiencia digital y aceptan el potencial de las experiencias de compra en línea. Esto significa que pueden preverse cambios en el

comportamiento de los consumidores (es decir, en las tendencias de compra) en un futuro próximo, con la difusión de conocimientos informáticos más avanzados. Además, el aumento del uso de las redes sociales en la vida cotidiana de la sociedad jordana está afectando al comportamiento de compra, independientemente del grupo de edad.

Como se ha mencionado, el comercio electrónico en Jordania aún está en una etapa temprana de desarrollo. Pero a pesar de esto, el Gobierno ha estado haciendo esfuerzos de forma intensiva en los últimos 5 años. En este periodo de tiempo ha puesto en marcha un gran número de proyectos integrales de infraestructura que suponen un fuerte impulso para que el país pase a los siguientes niveles de digitalización de los servicios gubernamentales y de los servicios de pago electrónico a nivel nacional. Sin embargo, es urgente un **cambio a los pagos digitales**. De hecho, la difusión de nuevas herramientas electrónicas y móviles ha abierto la puerta a una potencial revolución en los pagos. Otro de los proyectos llevados a cabo por el Gobierno es **el programa de la red nacional de fibra óptica** que proporciona una red de alta velocidad en todo el reino mediante cables de fibra óptica para conectar todos los organismos educativos, las oficinas gubernamentales y los organismos sanitarios. Se trata de aumentar la cobertura de banda ancha, impulsar la inversión, aumentar los ingresos, mejorar la competencia y convertir a Jordania en un centro regional de plataformas en la nube, ciberseguridad y servicios de comunicación internacionales. Dichos esfuerzos son en sí mismos un buen indicador de la tendencia del mercado al crecimiento y desarrollo del comercio electrónico en Jordania.

E. CLAVES DE ACCESO AL MERCADO

E.1. Distribución

Jordania presenta una buena red logística, ha invertido considerablemente en su sector del transporte en los últimos diez años. Ha ampliado el sector vial, mejorado la movilidad urbana, potenciado la industria logística, abierto un nuevo puerto marítimo en Aqaba, inaugurado un nuevo aeropuerto internacional de carga y de pasajeros y está diseñando una red ferroviaria nacional, todo ello con el fin de aumentar la eficiencia y la competitividad de la región. El sector del transporte y la logística cuenta con una infraestructura sofisticada y una fuerza de trabajo cualificada. Las principales empresas logísticas en Jordania son: [Aramex](#), [Agility](#), [Naouri Group](#), [Net Logistics](#) y [The Jordanian Logistics Association](#).

E.2. Barreras reglamentarias y no reglamentarias

- **Introducción al mercado:** normalmente, a la hora de penetrar o establecerse en cualquier sector en Jordania, lo más aconsejable es entrar de la mano de un socio local. En el caso del *e-commerce*, compensa en términos fiscales establecerse en el país como empresa inversora (regulado por la *Jordan's Investment Law* n.º. 30 de 2014), ya que el Gobierno da multitud de ayudas fiscales a este tipo de empresas sin discriminar si se trata de una local o extranjera. Aunque es importante hacer hincapié en **que la mejor forma de entrar sigue siendo a través de un importador distribuidor** (plataforma en este caso), ya que es una buena manera de testear el mercado y producto y ver si funcionan en el país, sin hacer una inversión excesiva.
- **Legislación:** actualmente no existe ninguna ley que regule el comercio electrónico en Jordania, aunque a través del plan [REACH2025](#) y de la [Estrategia Nacional de Transformación Digital 2021-2025](#) el Gobierno está trabajando para conformar una.
- **Servicios postales:** la infraestructura postal en la mayoría del territorio jordano es, por lo general, deficiente. El correo postal no llega directamente a cada domicilio, sino a unas oficinas que cubren ciertas áreas. Cada persona cuenta con su PO Box, es decir, espacios en dichas oficinas donde llegan el correo y los paquetes. Esto supone un gran inconveniente y afecta directamente al sector, ya que una de las ventajas del comercio electrónico es que las compras llegan directamente al domicilio.
- **Aduanas e impuestos:** la mayoría de los impuestos recaen sobre el consumidor final, lo que supone un problema a la hora de que la población adquiera productos *online*. En agosto de 2019, antes de la decisión del Consejo de ministros, los jordanos podían comprar ropa, zapatos, alimentos y juguetes para niños de hasta 200

JD¹ al mes sin tener que pagar aranceles de aduana, con un límite de 2.400 JD al año, sin embargo, tras la decisión gubernamental, el límite se fijó en 500 JD al año. Para autorizar los productos comprados en línea, los clientes tienen que visitar www.customs.gov.jo y rellenar los datos necesarios. A continuación, tienen que autorizar con su nombre la entrada de los productos adquiridos de las categorías en cuestión (ropa, calzado, productos alimenticios y juguetes para niños), pagando 5 JD por cada pedido hasta 50 JD y 10 JD por cada pedido entre 50 y 100 JD, sin superar el límite anual indicado. Sin embargo, si se realiza una compra sin cumplimentar previamente los datos en la web, los clientes tienen que pagar 15 JD por cada pedido hasta 50 JD y 25 JD por cada pedido entre 50 y 100 JD. No obstante, en marzo de 2021 el Departamento de Aduanas y el Ministerio de Finanzas **ampliaron el límite máximo de la exención de derechos de aduana sobre los bienes comprados en línea desde fuera del reino y destinados a uso personal de 100 a 200 dinares jordanos**. Para los **paquetes inferiores a este límite**, se impondrá ahora una **tasa fija del 10 %**.

- **Traducción del sitio web:** El idioma es un factor muy importante a la hora de atraer a clientes de otros países y conviene tener la página, además de en inglés, también en los idiomas oficiales del país al que se quiere acceder, y en este caso en árabe.
- **Sensibilidad al precio:** Jordania es un país importador donde por lo general el atributo más importante es el precio. En el mercado del *e-commerce*, esta característica se sigue dando en la mayoría de los sectores, pero en algunos como la electrónica o incluso la moda, la tendencia está cambiando hacia la búsqueda de un producto de calidad con cada vez más atributos.

F. INFORMACIÓN ADICIONAL

F.1. Ferias

- **SEAMLESS E-Commerce 2021:** del 29 al 30 de septiembre 2021. Dubái, EAU.
Enlace: <https://www.terrapinn.com/exhibition/seamless-middle-east/index.stm>
- **Mena ICT Forum 2021:** noviembre 2021. Ammán, Jordania.
Enlace: <https://www.menaictforum.com/>

F.2. Organizaciones relacionadas

- Jordan Business Association (JBA): <http://www.jba.com.jo/>
- Ministry of Digital Economy and Entrepreneurship: <https://modee.gov.jo>
- Jordan Europe Business Association (JEBA): <https://www.jeba.org.jo/>
- Estrategia Nacional de Transformación Digital 2021-2025:
https://www.modee.gov.jo/En/List/Legislation_and_policies
- Amman Chamber of Commerce: <https://ammanchamber.org.jo>
- Jordan Investment Commission: <https://www.jic.gov.jo/en/home-new/>
- Jordan Enterprise Development Corporation: <https://www.jedco.gov.jo/>
- The Information and Communications Technology Association of Jordan <https://intaj.net/>

¹ Dinares jordanos.

G. CONTACTO

La **Oficina Económica y Comercial de España en Ammán** está especializada en ayudar a la internacionalización de la economía española y la asistencia a empresas y emprendedores en **Jordania**.

Entre otros, ofrece una serie de **Servicios Personalizados** de consultoría internacional con los que facilitar a dichas empresas: el acceso al mercado de Jordania, 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. Para cualquier información adicional sobre este sector contacte con:

Calle Zahran, 28 - Jabal Amman
Oficina Económica y Comercial de España / Embajada de España
P.O. BOX 927148
Amman – 11110 - Jordania
Teléfono: +962 (6) 5601281 / 5689205
Fax: +962 (6) 5603161
amman@comercio.mineco.es
<http://jordania.oficinascomerciales.es>

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 [siga el enlace](#)

INFORMACIÓN LEGAL: 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.

AUTOR

Pablo Casaos Llorens

Oficina Económica y Comercial
de España en Ammán.

amman@comercio.mineco.es

Fecha: 15/07/2021

NIPO: 114-21-012-2

www.icex.es

