

INSIGHT COMERCIAL

E-COMMERCE PARA ALIMENTOS E BEBIDAS

EMIRADOS ÁRABES UNIDOS

Setembro de 2022

O sabor de ir mais longe



Sumário

Introdução	3
Vida digital nos Emirados Árabes Unidos.....	3
O mercado local de <i>e-commerce</i>	3
Principais empresas	4
Desafios	5
Tendências.....	6
Sobre essa publicação	6

Introdução

O objetivo desse relatório é apresentar o cenário atual para o *e-commerce* de alimentos e bebidas nos Emirados Árabes Unidos, incluindo dados de comércio, principais atores, desafios e tendências.

Para tanto, foram utilizados como referência dados oficiais do governo local, relatórios voltados para o segmento de varejo eletrônico e ambiente digital nos Emirados Árabes Unidos, e publicações recentes nas mídias da região.

Vida digital nos Emirados Árabes Unidos

Os Emirados Árabes Unidos se destacam entre os principais países do mundo em indicadores associados a um estilo de vida digital.

De acordo com relatório elaborado pela Autoridade Reguladora de Telecomunicações e Governo Digital dos Emirados Árabes Unidos (TDRA, na sigla em inglês)¹, o país é o líder na região árabe no uso de internet e em comércio eletrônico.

Os gastos médios anuais em ambientes digitais nos Emirados Árabes Unidos são próximos a US\$ 3.775, em comparação com a média global de US\$ 1.766 e o país também ocupa o primeiro lugar mundial no uso de mídias sociais per capita, incluindo Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube e TikTok.

A infraestrutura voltada para ambientes digitais assegura plenas condições de acesso. Quando se trata de velocidade de internet, nenhum outro país supera os Emirados Árabes Unidos, que tem uma velocidade média de 134,48 megabytes por segundo (Mbps), sendo que a média global é de 30 Mbps. Como resultado, 59% da população local faz suas compras semanais em ambientes online pelo computador e 32,4% pelo *smartphone*, o que posiciona o país em 14º e 13º lugar, respectivamente, em uma comparação global.

O mercado local de *e-commerce*

Em 2021, as vendas em *e-commerce* nos Emirados Árabes Unidos alcançaram US\$ 4,8 bilhões, um aumento de 17,6% em relação a 2020, sendo alimentos e bebidas a terceira maior categoria no mercado, com participação de 10,8% ou

¹ <https://gulfnews.com/business/uae-among-top-countries-across-several-digital-lifestyle-indices-tdra-report-1.90216564>

cerca de US\$ 515 milhões nas vendas digitais, segundo dados recentes da Euromonitor. Esse crescimento se soma a um aumento expressivo de 53% no comércio eletrônico que já havia sido registrado em 2020, impulsionado pela mudança digital no contexto da pandemia de Covid-19.

Os Emirados Árabes Unidos têm a maior taxa de penetração de *smartphones* entre os países do Oriente Médio e Norte da África, o que também influencia o crescimento do *m-commerce* (*mobile commerce*) no país. A participação do *m-commerce* no mercado de comércio eletrônico dos Emirados Árabes Unidos aumentou de 29% em 2015 para 42% em 2020.

Além disso, em 2020, o valor de mercado de varejo de *m-commerce* local atingiu US\$ 1,6 bilhão, 56% superior ao ano anterior. A expectativa é de que este segmento de comércio deva atingir US\$ 3,9 bilhões até 2025.

Dubai, em particular, demonstra a importância do comércio eletrônico para a economia do país, com um distrito dedicado a serviços digitais, inovação e tecnologia ([Dubai Internet City](#)) e uma zona de livre comércio exclusiva para e-commerce ([Dubai Commerce City](#)).

Principais empresas

Ao longo dos últimos anos, grandes varejistas desenvolveram soluções para o e-commerce nos Emirados Árabes Unidos. De acordo com os dados mais recentes da Autoridade Reguladora de Telecomunicações local, existem 52 aplicativos de compra no país especializados em alimentos, bebidas e produtos farmacêuticos.

Hoje, a maioria das redes de varejo convencionais nos Emirados Árabes Unidos oferecem a opção de compra online, incluindo: [Carrefour](#), [Lulu Hypermarket](#), [Spinneys](#), [Choithrams](#), [Kibsons](#), [Farzana](#), [Good Basket](#) e [Farmbox](#). Além de lojas especializadas em orgânicos, como [Organic Foods and Café](#) e [Ripe](#).

Diferentes varejistas também oferecem a opção de compra em *marketplaces* locais como o [Noon](#), o [Instashop](#), ou a [Amazon](#).

Abaixo, um breve descritivo sobre os principais varejistas e plataformas de e-commerce no país:

AMAZON

A Amazon é a maior plataforma de comércio eletrônico do mundo e registra mais de 100 mil clientes por mês nos Emirados Árabes Unidos, países vizinhos, incluindo Arábia Saudita, Bahrein, Kuwait e Qatar, e outros mercados fora do

Conselho de Cooperação do Golfo (CCG), como Egito, Jordânia, Líbano e Irã. A empresa possui armazéns em todo o país que oferecem entrega em até uma hora para 90% dos itens comercializados.

NOON

A Noon foi reconhecida como uma das empresas de comércio eletrônico mais proeminentes nos Emirados Árabes Unidos por várias publicações importantes como Forbes, GQ e Conde Nast Traveller. Suas edições dos “10 principais” são bem conhecidas e atualizadas regularmente para que o cliente possa encontrar uma nova loja online favorita para comprar. Oferece marcas nacionais e internacionais e é um dos principais sites de comércio eletrônico do país, com a oferta de mais de 8 milhões de produtos.

CARREFOUR

Esta é a maior cadeia de hipermercados dos Emirados Árabes Unidos. Sua história no país começou em 1995, com a inauguração do primeiro hipermercado, e, atualmente conta com mais de 100 lojas no país, divididas entre hipermercados, supermercados e mercados de menor porte. Atende mais de 300.000 clientes por dia com a oferta de produtos alimentícios e não alimentícios. Tem as marcas próprias “First 1” e “Carrefour Bio”, voltadas para produtos orgânicos de qualidade a preços acessíveis.

LULU HYPERMARKET

Com sede em Abu Dhabi, fundada em 2000 e gerida pelo grupo EMKE, a Lulu é uma marca multinacional indiana e é a segunda maior rede de varejo de alimentos dos Emirados Árabes Unidos, com 98 lojas. Entre seus hipermercados, supermercados, lojas de menor porte e comércio eletrônico, a Lulu atende mais de 240.000 clientes por dia e importa 75% dos produtos que comercializa.

Desafios

Apesar das oportunidades emergente, existem alguns desafios no *e-commerce* dos Emirados Árabes Unidos como a prática de pagamento à vista com dinheiro na entrega. No entanto, ao longo dos últimos anos, devido a medidas de higiene em função da pandemia de Covid-19, foram aprimorados os meios de pagamentos digitais.

Ainda, um dos mais altos custos associados ao *e-commerce* local é a alta taxa de

devolução dos produtos. Especialistas afirmam que as pessoas retornam de 15% a 40% do que compram online, em comparação com 5% a 10% para compras na loja. No entanto, espera-se que melhorias nas apresentações dos produtos em estantes virtuais e mecanismos de suporte ao cliente, contribuam para a redução desse índice.

Tendências

O varejo de alimentos e bebidas nos Emirados Árabes Unidos será cada vez mais digital. Além dos dados mencionados anteriormente que ilustram o crescimento expressivo no comércio eletrônico local, aumentam também os investimentos em infraestrutura e logística no país por instituições governamentais e empresas privadas.

A Amazon, por exemplo, selecionou Abu Dhabi, capital dos Emirados Árabes Unidos, como base para seu sofisticado centro de distribuição no Oriente Médio, com expectativa de inauguração em 2024, ocupando uma área superior a 175 mil metros quadrados e prevê o lançamento de um segundo hub da Amazon Web Services (AWS) nos Emirados Árabes Unidos para atender desenvolvedores e empreendedores de toda a região com tecnologia de nuvem e segurança avançada².

De acordo com a *Euromonitor*, o *e-commerce* nos Emirados Árabes Unidos atingirá US\$ 8 bilhões até 2025. Uma tendência de crescimento sustentada por vários fatores-chave, como alta renda, alta taxa de penetração da Internet (99% dos habitantes com acesso), infraestrutura logística e de transporte, crescente população jovem, habituada a tecnologia, e forte apoio governamental.

Sobre essa publicação

Essa publicação foi realizada pelo Escritório Internacional da CNA em Dubai em parceria com a InvestSP Dubai e é de uso exclusivo dos seus associados.

² <https://www.khaleejtimes.com/business/aws-opens-second-regional-hub-in-uae>

ATENÇÃO

Todas as informações fornecidas neste documento são apenas para fins informativos e foram obtidas através de fontes governamentais e não governamentais.

Nenhuma garantia, expressa ou implícita, é feita em relação à precisão, adequação, integridade, legalidade, confiabilidade ou utilidade de qualquer informação, isolada ou agregada. Todas as garantias de qualquer tipo, expressas ou implícitas, incluindo, mas não se limitando a garantias implícitas de comercialização, adequação a uma finalidade específica, são negadas. O documento está atualizado até a data indicada na primeira página; alterações de normas, leis, informações de mercado e prestadores de serviço podem ocorrer a qualquer momento.

As informações aqui contidas relacionadas a qualquer empresa específica, marca registrada ou fabricante não constituem ou implicam seu endosso, recomendação ou favorecimento pela CNA, InvestSP, os seus diretores ou funcionários.