



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

# Perfil de Mercado E-commerce

## Marrocos

Com uma população estimada de 38 milhões de habitantes, Marrocos é um dos mercados digitais com maior potencial do continente africano. Para além disso, existem outras razões para as empresas portuguesas exportarem, via comércio eletrónico, para este mercado:

- Mercado em forte crescimento, principalmente, através de *marketplaces*
- População jovem e em crescimento, com elevada propensão a comprar *online* no futuro
- Forte investimento no desenvolvimento dos serviços logísticos
- Bons índices de penetração de *smartphones* e de internet
- Porta de entrada para o continente africano

O *e-commerce* inclui a venda direta ao consumidor (B2C) e transações entre empresas (B2B). Este último está também a crescer, representando uma parte considerável do comércio eletrónico mundial. Em Marrocos, destacam-se alguns *marketplaces* B2B como: Chari, Evollume, Solostocks, WaystoClap e OuBenz. Porém, a análise efetuada recai apenas na vertente B2C, dada a sua maior relevância junto do consumidor final.

(09/2024)



**AICEP**

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

# Perfil de Mercado E-commerce

## Conteúdo

1.	Posicionamento do País no e-Commerce Global . . . . .	3
2.	Maturidade Digital . . . . .	3
3.	Indicadores de Compras Online . . . . .	3
4.	Perfil do Consumidor e-Commerce . . . . .	5
5.	Logística e Distribuição . . . . .	5
6.	Marketplaces e Retalhistas Online. . . . .	6
7.	Meios de Pagamento . . . . .	6
8.	Quadro Legal e Regulamentar. . . . .	7
9.	Recomendações para Exportar Online . . . . .	9





## 1. Posicionamento do País no e-Commerce Global

Prevê-se que, em 2028, as compras de *e-commerce* dos marroquinos atinjam os 2 486 milhões de USD, o que representa um crescimento médio anual de 11,6% desde 2024. Este ritmo de crescimento é superior à média de crescimento mundial (10,8%) mas alinhado com o crescimento médio de África (11,5%). Em 2023, o volume de negócios de *e-commerce* foi de 1 402 milhões de USD, o que tornou Marrocos no 66º maior mercado mundial e no 4º maior de África. Esta evolução global encerra, porém, dinâmicas próprias em termos setoriais.

(09/2024)

### 1.1. Top Países

Posição	Mercado	Compras e-commerce (milhões de USD)
1	China	1 255 000
2	Estados Unidos América	1 066 000
3	Japão	151 000
4	Reino Unido	118 300
5	Alemanha	89 710
66	Marrocos	1 400

Fonte(s): Statista, maio 2024. Dados referentes a 2023

## 2. Maturidade Digital

Marrocos tem um ambiente favorável aos negócios digitais. Em 2023, a taxa de penetração da internet superou em 20,1 pp a média mundial (69,3%) e a dos *smartphones* superou em 22,6 pp a média mundial (51,2%). Espera-se que em 2028, estas atinjam 98,0% e 93,2%, respetivamente.

- **33,9 milhões - Utilizadores de internet** Fonte(s): Statista Digital Market Outlook, 2023
- **89,4 % - Taxa de penetração de internet** Fonte(s): Statista Digital Market Outlook, 2023
- **73,8 % - Taxa de penetração de smartphones** Fonte(s): Statista Digital Market Outlook, 2023

(09/2024)

## 3. Indicadores de Compras Online

Marrocos é um mercado com elevado potencial no que respeita ao e-commerce. A percentagem de consumidores *online* deverá atingir os 46,5% em 2027, igualando a média mundial, mas inferior à penetração em Portugal (60,2%) e, sobretudo, muito aquém da média da África do Norte (75,2%).

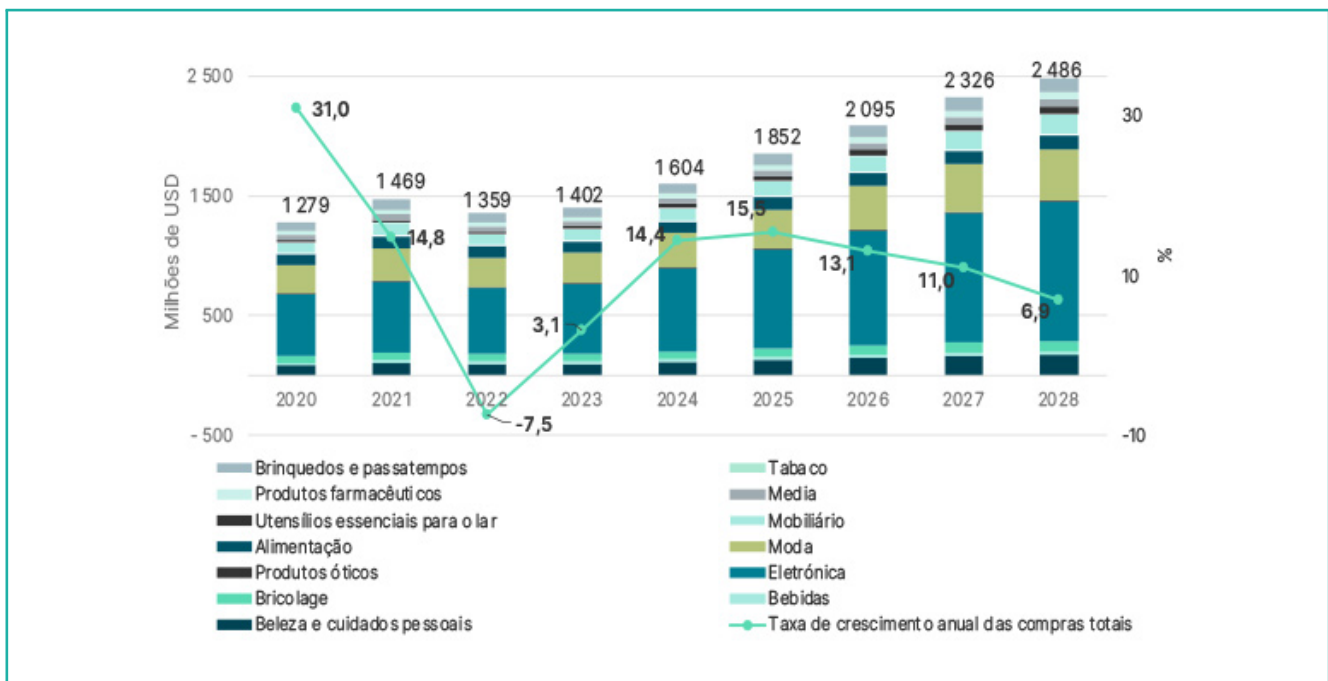
- **7 milhões - Compradores online** Fonte(s): Statista Digital Market Outlook, 2023
- **20,4 % - Compradores online no total da população** Fonte(s): Statista Digital Market Outlook, 2023

(09/2024)



### 3.1. Compras em e-Commerce

Prevê-se que as compras *online* dos marroquinos continuem a crescer, mas a um ritmo ligeiramente menos acelerado após 2025. Comparativamente, o crescimento médio anual de 2024-2028 (11,6%), deverá ser superior em 5,8 pp ao registado no período 2020-2024. De 2024 a 2028, perspetiva-se que seja a categoria de Eletrónica a registar o maior crescimento médio anual (13,6%), enquanto as compras *online* de Produtos óticos serão a categoria de menor crescimento médio anual (1,3%).



Fonte(s): Statista, maio 2024

(09/2024)

### 3.2. Gasto Médio por Comprador e-Commerce

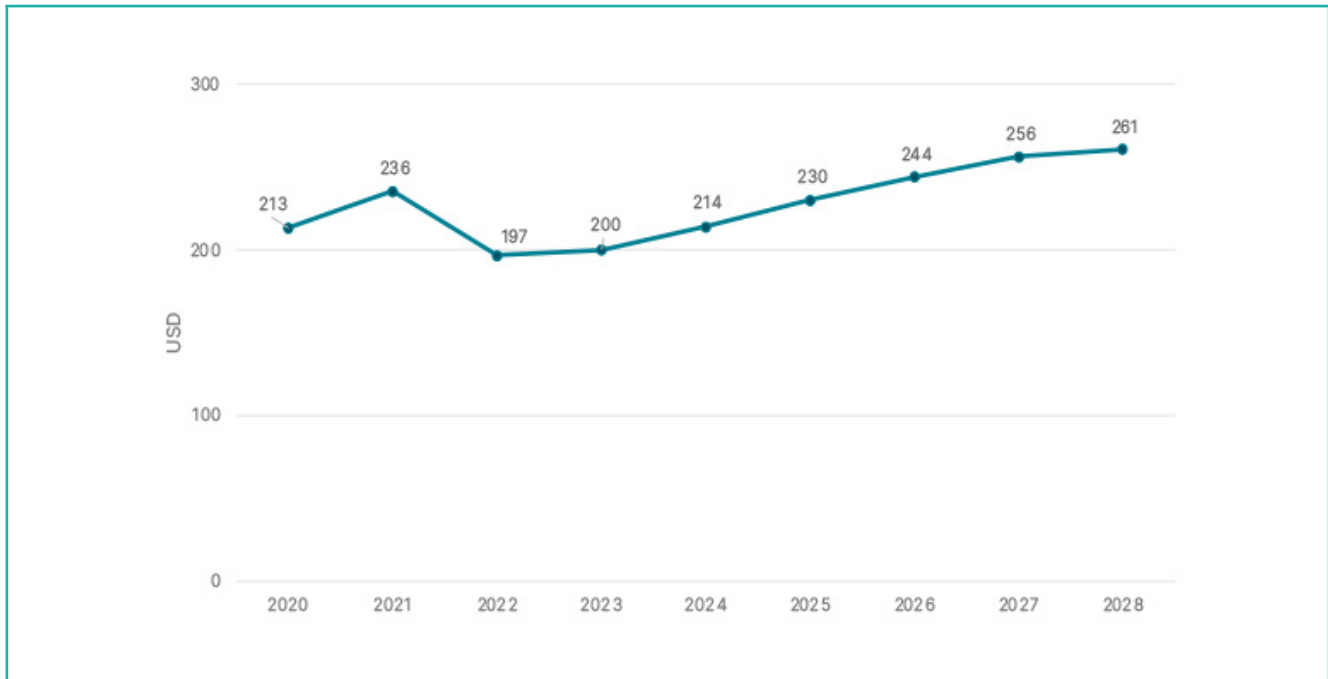
Prevê-se que o gasto médio *online* dos marroquinos atinja os 214 USD em 2024, devendo registar um crescimento médio anual de 5,0% até 2028. Trata-se de um valor bastante inferior às previsões de consumo *online* para a China (1 553 USD) e face à média mundial (1 620 USD) e de Portugal (1 684 USD), para o mesmo ano. Naturalmente, a distribuição do valor por categoria de produtos difere conforme o e-mercado em causa.



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

## Perfil de Mercado E-commerce



Fonte(s): *Statista*, maio 2024

(09/2024)

### 4. Perfil do Consumidor e-Commerce

De um modo geral, o e-consumidor de Marrocos:

- Despende muito tempo *online*, sobretudo através do *smartphone*, apesar do baixo nível de conhecimento tecnológico
- É sobretudo cidadão, concentrando-se nas cidades de Casablanca, Rabat, Fez e Marraquexe, onde as infraestruturas tecnológicas e logísticas facilitam o comércio eletrónico
- Efetua a maioria das compras através de *marketplaces* e navega pouco em *websites* próprios
- Utiliza as redes sociais (principalmente, o Facebook) e os motores de busca para se informar antes de comprar *online*
- Valoriza a rapidez de entrega e a possibilidade de envio à cobrança
- Comunica principalmente em francês e árabe, em ambientes digitais
- Intensifica as suas compras *online* em celebrações como: Ano Novo (1 de janeiro), Eid Saghir (final do Ramadão), Eid Kabir (Festa do Sacrifício), Novo Ano Islâmico (31 de julho), Dia da Fidelidade (14 de agosto), Dia da Independência (18 de novembro) e Eid al Mawlad (Dia do Nascimento de Maomé)

(09/2024)

### 5. Logística e Distribuição

As infraestruturas e os serviços de logística marroquinos caracterizam-se por:



- Apresentarem insuficiências ao nível da infraestrutura, mas razoáveis serviços postais
- Beneficiarem de fortes investimentos governamentais no setor e com isso terem evoluído favoravelmente nos últimos anos
- Terem como principais operadores logísticos para o *e-commerce* a Poste Maroc e Amana (serviço de entrega expressa)
- Abrangerem empresas multinacionais como: Chronopost, ARAMEX, UPS, DHL, TNT, Fedex e EMS.
- **109** / 160 - **Desempenho Logístico Internacional** Fonte(s): World Bank, 2018
- **45** / 172 - **Desenvolvimento Postal** Fonte(s): Universal Postal Union, 2023. Dados referentes a 2022

(09/2024)

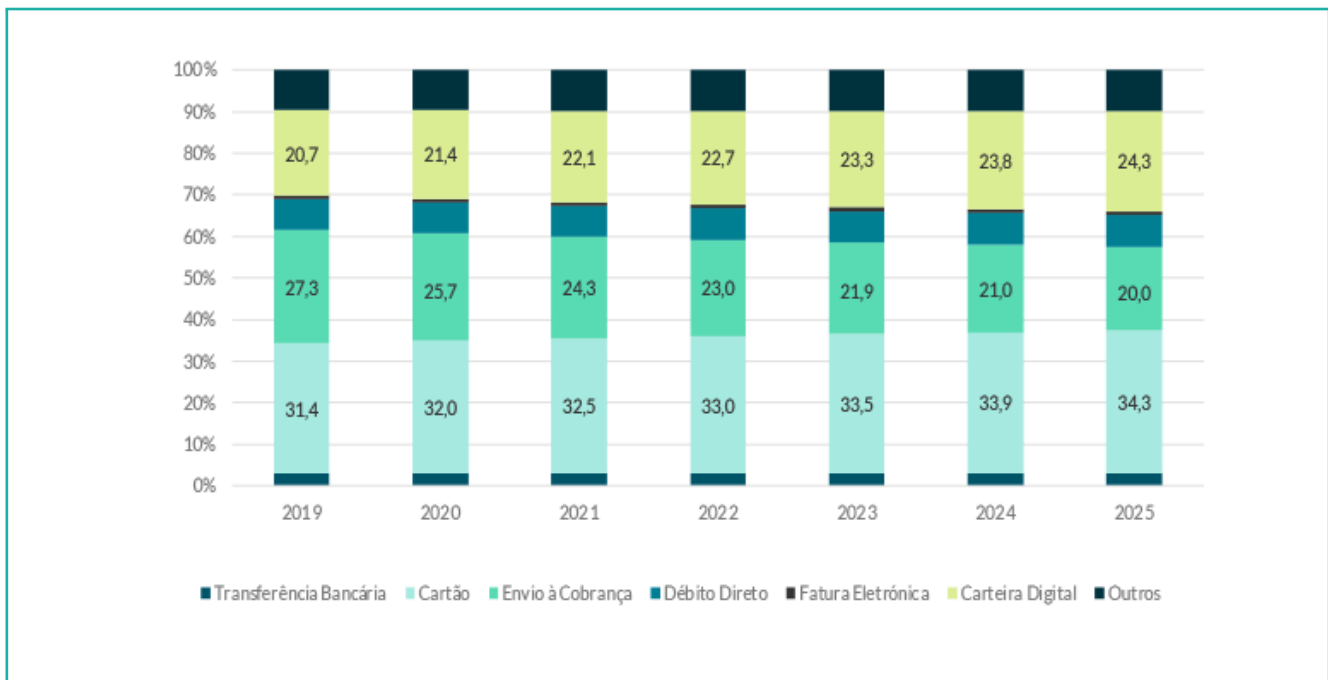
## 6. Marketplaces e Retalhistas Online

Principais *marketplaces* e retalhistas de *e-commerce* em termos de vendas líquidas (2023):

- Os cinco primeiros são: electroplanet.ma (15,3 milhões USD), jumia.ma (15,0 milhões de USD), adidas.co.ma (14,9 milhões USD), iherb.com (9,5 milhões de USD) e decathlon.ma (8,9 milhões de USD)
- Dos vinte principais *players*, o que mais cresceu (2022-2023) foi o setupgame.ma (114,9%)

(09/2024)

## 7. Meios de Pagamento



Fonte(s): Statista, junho 2022

- O principal método de pagamento *online* é o Cartão e sua utilização deverá continuar em crescimento nos próximos anos



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

# Perfil de Mercado E-commerce

- Os cartões mais populares no país são: Mastercard, Visa e CMI (Carte Marocaine Interoperable)
- O Envio à Cobrança regista uma forte tendência de decréscimo, mas continuará a representar um método significativo nos próximos anos (20% em 2025, prevê-se)
- Os grandes *marketplaces* como Jumia e Hmall, continuam a oferecer o pagamento com Envio à Cobrança
- O país ainda enfrenta alguns desafios no acesso e inclusão bancária, sendo que menos de um terço (28,6%) da população tem conta bancária
- No mercado existem soluções para pagamentos digitais, tais como: AmanPay, Payzone, F-Pay, Ogone, Media Zain, VPS, M2T, PaymentWall, 2Checkout, BitPay, Paypal e Splitit Montly Payments

Fonte(s): Statista, ICEX, UNCTAD, Jeune Afrique, Tunisie Numérique

(09/2024)

## 8. Quadro Legal e Regulamentar

### 8.1. Introdução

O comércio internacional *online B2C* acarreta algumas dificuldades extra, para além das já complexas regras do comércio internacional que se aplicam/usam em qualquer negócio *B2B* (*INCOTERMS*, formalidades alfandegárias, regulamentação dos produtos, etc).

Devido ao relacionamento direto com o consumidor final, é aconselhável conhecer as regras (caso existam) que protegem o consumidor e regulam as vendas à distância do mercado de destino (algumas podem ter natureza imperativa como, por exemplo, as relativas à privacidade e proteção de dados).

(12/2025)

### 8.2. E-Commerce em Marrocos

Quem vende à distância *B2C* para um país terceiro ou crie uma loja *online* nesse mesmo mercado deve acautelar-se e procurar conhecer o respetivo enquadramento legal.

A nível nacional, de acordo com a *Global Cyberlaw Tracker* da UNCTAD (*The case of Morocco*), o comércio eletrónico em Marrocos encontra-se devidamente regulado ao nível da proteção do consumidor, cibercrime, transações eletrónicas, privacidade e proteção de dados.

(12/2025)

### 8.3. Normas e-commerce

Em Marrocos as matérias relacionadas com o comércio eletrónico estão reguladas em vários diplomas legais, desde logo a *Lei sobre as transações eletrónicas*, assim como outros relacionados, por exemplo, com o *consumidor* e com a *cibersegurança*.

Por sua vez, em matéria de proteção de dados pessoais, há a destacar a *Lei 09-08 sobre a Proteção de Dados Pessoais*.

A implementação de uma Loja *Online* em Marrocos obriga, desde logo, à semelhança da vertente física, ao cumprimento de certas obrigações, como o registo junto das autoridades locais para cumprimento das necessárias obrigações administrativas

Em termos da própria plataforma de vendas *online*, deverá ser assegurado o cumprimento de um conjunto de obrigações, como a disponibilização aos clientes de informações sobre a entidade vendedora, política comercial e produtos.

Fontes de informação disponíveis na *Internet*:



- [Comércio eletrónico em Marrocos: o guia completo para comércio eletrónico \(2025, Rhillane\)](#)
- [How to Start an E-Commerce Business in Morocco](#)
- [Como construir um site de comércio eletrônico no Marrocos em 6 etapas simples \(2023\)](#)

(12/2025)

## 8.4. Entidades responsáveis

Existem várias entidades públicas que atuam no âmbito do comércio *online* ou matérias relacionadas, como, por exemplo, a [Agence Nationale de Réglementation des télécommunications](#) e o [Ministère de L'industrie et du Commerce](#).

A entidade responsável pela administração/registo do *Top Level Domain* ".MA" é a [Agence Nationale de Réglementation des Télécommunications \(IANA ccTLD database\)](#).

(12/2025)

## 8.5. Importação de produtos online

Tal como acontece no comércio *offline*, é o mercado de destino que estabelece as formalidades e os direitos aduaneiros ou outros impostos/taxas aplicadas à importação do produto.

No que se refere a Marrocos, é possível obter essa informação no site [Access2Markets \(A2M\)](#), selecionando o produto a exportar ([VIDEO](#)).

Nos procedimentos e formalidades, para além da documentação exigida para a importação do produto, é ainda disponibilizada informação sobre as regras marroquinas de rotulagem/embalagem e o sistema de qualidade aplicado nos produtos industriais (normas técnicas ou *standards*).

Podem, no entanto, existir algumas especificidades, nomeadamente no comércio *B2C*/envios expresso, que não são referidas no *A2M*.

Com efeito, nos envios expresso (*express shipments*), muito utilizados do comércio *B2C*, não são cobrados direitos aduaneiros quando o valor total a pagar por esses impostos for inferior a 120 USD por declaração aduaneira ([Global Express Association](#)).

Independentemente do valor da importação ou o tipo de destinatário (*B2B* ou *B2C*) é, ainda, de referir pode haver isenção/redução de direitos aduaneiros em virtude da aplicação do [Acordo Euro-Mediterrânico](#).

Para que possa ser aplicada a isenção/redução dos direitos aduaneiros definidas no Acordo de Associação Euro-Mediterrânico é necessário que as mercadorias sejam consideradas comunitárias de acordo com as [regras de origem](#) estabelecidas no Acordo e no desalfandegamento seja apresentada uma das seguintes provas de origem:

- Certificado de Circulação de Mercadorias EUR. 1 ou EUR-MED, emitido pelas alfândegas portuguesas
- Declaração de origem na fatura, emitida por qualquer exportador nas remessas ocasionais de valor igual ou inferior a 6 000 euros ou por um Exportador Autorizado nas remessas de valor superior

O estatuto de Exportador Autorizado deve ser solicitado junto da Direção de Serviços de Tributação Aduaneira da [AT](#), através de [formulário próprio](#) enviado via *E-Balcão* no Portal das Finanças, escolhendo as opções: BREXIT | Aduaneira | Origens.

Em Marrocos aplica-se o [IVA](#) sobre os bens importados para este mercado (às taxas de 20, 14 e 10%), sendo que alguns bens estão também sujeitos a *Excise Tax*.

(12/2025)



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

## Perfil de Mercado E-commerce

### 8.6. Propriedade industrial (marca, patente e design)

O registo efetuado em Portugal apenas produz efeitos em território nacional.

É possível alargar a proteção legal a outros países através de registo internacional (procedimentos: *marcas*; *patentes*; *design*) ou efetuar o registo diretamente no mercado pretendido, junto do *organismo* responsável pela proteção da propriedade industrial, que no caso de Marrocos é o *Moroccan Industrial and Commercial Property Office – OMPIC*.

(12/2025)

### 9. Recomendações para Exportar Online

Para exportar *online* com sucesso para Marrocos importa, designadamente:

- Não ignorar a enorme distância cultural apesar da proximidade geográfica
- Considerar a entrada no mercado através de *marketplaces* locais (como o JUMIA ou Marjane Mall, por exemplo)
- Contornar a baixa penetração bancária com o envio à cobrança e carteiras digitais locais
- Apostar em comunicação em árabe e francês
- Investir nas redes sociais como principal forma de divulgar a oferta e nos *marketplaces* como principal forma de comercializar

(09/2024)