



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
TİCARET BAKANLIĞI

# E-İhracat Pazarları ve Ülke Gümrük Uygulamaları Rehberi

**İhracat Genel Müdürlüğü**  
E-İhracat, Dijital Pazarlama,  
Davranışsal Kamu Politikaları ve  
Yeni Nesil Teknolojiler Daire Başkanlığı

**Gümrükler Genel Müdürlüğü**  
Muafiyetler ve E-Ticaret  
Gümrük İşlemleri Dairesi



# E-İHRACAT PAZARLARI ve ÜLKE GÜMRÜK UYGULAMLARI REHBERİ

| T.C. Ticaret Bakanlığı |  
Ekim, 2024

## İçindekiler

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| ÖNSÖZ.....                                                                   | 18 |
| 1. KÜRESEL E-TİCARET GÖRÜNÜMÜ .....                                          | 21 |
| 2. SINIR ÖTESİ E-TİCARET .....                                               | 24 |
| 3. TÜRKİYE’NİN E-TİCARET GÖRÜNÜMÜ .....                                      | 25 |
| 3.1. ÖDEME YÖNTEMLERİ BAZINDA E-TİCARET HACMİ .....                          | 26 |
| 3.2. E-TİCARET HARCAMALARININ YURT İÇİ-YURT DIŞI DAĞILIMI .....              | 27 |
| 4. ÜLKELERE İLİŞKİN YAPILAN TESPİTLER .....                                  | 29 |
| 4.1. PAZARYERLERİ .....                                                      | 32 |
| 4.2. SOSYAL MEDYA .....                                                      | 33 |
| 4.3. GÜMRÜK MUAFİYETLERİ VE VERGİLER .....                                   | 34 |
| 4.4. E-TİCARET HARCAMALARI .....                                             | 34 |
| 4.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI .....   | 35 |
| 5. ÜLKELERİN E-İHRACAT PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ .....                     | 37 |
| 5.1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD) .....                                 | 37 |
| 5.1.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 38 |
| 5.1.2. SOSYAL MEDYA .....                                                    | 39 |
| 5.1.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 40 |
| 5.1.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 41 |
| 5.1.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 42 |
| 5.1.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 17 (2023).....                 | 42 |
| 5.1.7. İPUÇLARI .....                                                        | 42 |
| 5.2. ALMANYA FEDERAL CUMHURİYETİ .....                                       | 44 |
| 5.2.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 45 |
| 5.2.2. SOSYAL MEDYA .....                                                    | 46 |
| 5.2.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 47 |
| 5.2.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 48 |
| 5.2.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 49 |
| 5.2.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 3 (2023) .....                 | 50 |
| 5.2.7. İPUÇLARI .....                                                        | 50 |
| 5.3. AVUSTRALYA.....                                                         | 51 |
| 5.3.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 52 |
| 5.3.2. SOSYAL MEDYA .....                                                    | 54 |

|        |                                                                       |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 54 |
| 5.3.4. | E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 55 |
| 5.3.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 56 |
| 5.3.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023) .....                | 57 |
| 5.3.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 57 |
| 5.4.   | BİRLEŞİK ARAP EMİRLİKLERİ (BAE) .....                                 | 60 |
| 5.4.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 60 |
| 5.4.2. | SOSYAL MEDYA .....                                                    | 61 |
| 5.4.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 61 |
| 5.4.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 62 |
| 5.4.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 62 |
| 5.4.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 7 (2023) .....                 | 62 |
| 5.4.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 63 |
| 5.5.   | BİRLEŞİK KRALLIK .....                                                | 64 |
| 5.5.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 65 |
| 5.5.2. | SOSYAL MEDYA .....                                                    | 65 |
| 5.5.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 67 |
| 5.5.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 67 |
| 5.5.4. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 68 |
| 5.5.5. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023) .....                | 69 |
| 5.5.6. | İPUÇLARI .....                                                        | 69 |
| 5.6.   | BREZİLYA .....                                                        | 71 |
| 5.6.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 72 |
| 5.6.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 72 |
| 5.6.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 73 |
| 5.6.4. | E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 74 |
| 5.6.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 74 |
| 5.6.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 51 (2023) .....                | 75 |
| 5.6.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 75 |
| 5.7.   | ÇİN HALK CUMHURİYETİ .....                                            | 77 |
| 5.7.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 78 |

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.7.2. SOSYAL MEDYA.....                                                     | 79  |
| 5.7.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ.....                                 | 80  |
| 5.7.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER VE POLİTİKALAR .....    | 80  |
| 5.7.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 81  |
| 5.7.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023) .....                | 81  |
| 5.7.7. İPUÇLARI .....                                                        | 81  |
| 5.8. ENDONEZYA.....                                                          | 83  |
| 5.8.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 84  |
| 5.8.2. SOSYAL MEDYA .....                                                    | 84  |
| 5.8.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 84  |
| 5.8.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 85  |
| 5.8.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 87  |
| 5.8.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 61 (2023) .....                | 87  |
| 5.8.7. İPUÇLARI .....                                                        | 88  |
| 5.9. FİLİPİNLER .....                                                        | 89  |
| 5.9.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 89  |
| 5.9.2 SOSYAL MEDYA.....                                                      | 90  |
| 5.9.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 90  |
| 5.9.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 91  |
| 5.9.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI.....  | 93  |
| 5.9.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 43 (2023) .....                | 94  |
| 5.9.7. İPUÇLARI .....                                                        | 94  |
| 5.10. FRANSA .....                                                           | 95  |
| 5.10.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                    | 96  |
| 5.10.2. SOSYAL MEDYA.....                                                    | 97  |
| 5.10.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                               | 98  |
| 5.10.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                | 99  |
| 5.10.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALAR ..... | 104 |
| 5.10.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023) .....               | 104 |
| 5.10.7. İPUÇLARI .....                                                       | 104 |
| 5.11. GÜNEY AFRİKA .....                                                     | 105 |

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.11.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 105 |
| 5.11.2. SOSYAL MEDYA.....                                                     | 106 |
| 5.11.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 106 |
| 5.11.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 107 |
| 5.11.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 107 |
| 5.11.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023) .....                | 108 |
| 5.11.7. İPUÇLARI .....                                                        | 108 |
| 5.12. GÜNEY KORE .....                                                        | 109 |
| 5.12.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 110 |
| 5.12.2. SOSYAL MEDYA.....                                                     | 110 |
| 5.12.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 111 |
| 5.12.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 112 |
| 5.12.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI.....  | 112 |
| 5.12.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 17 (2023) .....                | 112 |
| 5.12.7. İPUÇLARI .....                                                        | 112 |
| 5.13. HİNDİSTAN .....                                                         | 114 |
| 5.13.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 114 |
| 5.13.2. SOSYAL MEDYA.....                                                     | 115 |
| 5.13.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 116 |
| 5.13.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 116 |
| 5.13.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 117 |
| 5.13.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 38 (2023) .....                | 117 |
| 5.13.7. İPUÇLARI .....                                                        | 117 |
| 5.14. İSPANYA .....                                                           | 119 |
| 5.14.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 119 |
| 5.14.2. SOSYAL MEDYA.....                                                     | 120 |
| 5.14.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 122 |
| 5.14.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 123 |
| 5.14.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALAR .....  | 124 |
| 5.14.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023) .....                | 124 |
| 5.14.7. İPUÇLARI .....                                                        | 124 |

|         |                                                                       |     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.15.   | JAPONYA .....                                                         | 126 |
| 5.15.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 127 |
| 5.15.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 131 |
| 5.15.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 131 |
| 5.15.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 132 |
| 5.15.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 132 |
| 5.15.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023) .....                | 133 |
| 5.15.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 133 |
| 5.16.   | KANADA .....                                                          | 135 |
| 5.16.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 135 |
| 5.16.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 136 |
| 5.16.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 136 |
| 5.16.4. | E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 137 |
| 5.16.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 140 |
| 5.16.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 7 (2023) .....                 | 141 |
| 5.16.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 141 |
| 5.17.   | MALEZYA .....                                                         | 143 |
| 5.17.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 144 |
| 5.17.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 145 |
| 5.17.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 146 |
| 5.17.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 146 |
| 5.17.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 147 |
| 5.17.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 26 (2023) .....                | 147 |
| 5.17.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 147 |
| 5.18.   | MEKSİKA.....                                                          | 149 |
| 5.18.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 149 |
| 5.18.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 151 |
| 5.18.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 152 |
| 5.18.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 153 |
| 5.18.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 66 (2023) .....                | 154 |
| 5.18.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 154 |

|         |                                                                       |     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.19.   | MISIR .....                                                           | 156 |
| 5.19.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 156 |
| 5.19.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 157 |
| 5.19.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 158 |
| 5.19.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 159 |
| 5.19.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 159 |
| 5.19.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 57 (2023) .....                | 160 |
| 5.19.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 160 |
| 5.20.   | NİJERYA .....                                                         | 161 |
| 5.20.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 161 |
| 5.20.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 161 |
| 5.20.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 162 |
| 5.20.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 162 |
| 5.20.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 163 |
| 5.20.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 88 (2023) .....                | 163 |
| 5.20.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 163 |
| 5.21.   | PAKİSTAN .....                                                        | 164 |
| 5.21.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                     | 164 |
| 5.21.2. | SOSYAL MEDYA.....                                                     | 164 |
| 5.21.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 165 |
| 5.21.4. | E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER.....                    | 165 |
| 5.21.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 165 |
| 5.21.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 122 (2018) .....               | 166 |
| 5.21.7. | İPUÇLARI .....                                                        | 166 |
| 5.22.   | RUSYA FEDERASYONU.....                                                | 167 |
| 5.22.1. | PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                      | 167 |
| 5.22.2. | SOSYAL MEDYA .....                                                    | 168 |
| 5.22.3. | GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                | 169 |
| 5.22.4. | E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER .....                                 | 169 |
| 5.22.5. | DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI ..... | 170 |
| 5.22.6. | LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 88 (2023).....                 | 171 |

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.22.7. İPUÇLARI .....                                                                       | 171 |
| 5.23. ŞİLİ .....                                                                             | 172 |
| 5.22.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                                    | 172 |
| 5.22.2. SOSYAL MEDYA .....                                                                   | 174 |
| 5.23.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                               | 174 |
| 5.23.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER .....                                  | 175 |
| 5.23.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI .....                | 176 |
| 5.23.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 61 (2023) .....                               | 176 |
| 5.23.7. İPUÇLARI .....                                                                       | 176 |
| 5.24. TAYLAND .....                                                                          | 178 |
| 5.24.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER.....                                                     | 178 |
| 5.24.2. SOSYAL MEDYA .....                                                                   | 178 |
| 5.24.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                               | 179 |
| 5.24.4. E-TİCARETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER .....                                                | 179 |
| 5.24.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI .....                | 180 |
| 5.24.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 34 (2018) .....                               | 180 |
| 5.24.7. İPUÇLARI .....                                                                       | 180 |
| 5.25. VİETNAM .....                                                                          | 181 |
| 5.25.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER .....                                                    | 181 |
| 5.25.2. SOSYAL MEDYA .....                                                                   | 181 |
| 5.25.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ .....                                               | 182 |
| 5.25.4. E-TİCARETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER .....                                                | 182 |
| 5.25.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI .....                | 183 |
| 5.25.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 43(2023) .....                                | 184 |
| 5.25.7. İPUÇLARI .....                                                                       | 184 |
| 2. BÖLÜM: ÜLKE GÜMRÜK UYGULAMALARININ İNCELENMESİ .....                                      | 196 |
| 1. Gümrük Uygulamaları ile İlgili Genel Bilgiler .....                                       | 197 |
| 2. Sınır Ötesi E-Ticaret .....                                                               | 198 |
| 3. Geleneksel Ticaret ile Sınır Ötesi E-Ticaret Süreçlerinin Farkı (Rol Alan Aktörler) ..... | 198 |
| 4. De Minimis.....                                                                           | 198 |
| 5. Sınır Ötesi E-Ticarette En Çok Karşılaşılan Vergi/Ücret Türleri.....                      | 199 |
| 6. Dış Ticarette Kullanılan Teslim Şekilleri (Incoterms) .....                               | 200 |

|                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 7. Sınır Ötesi E-Ticaret Terminolojisi .....                                           | 203 |
| 8. Uluslararası Anlaşmalar Uyarınca Sınır Ötesi E-Ticarete Konu Edilemeyecek Eşya..... | 211 |
| 1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ .....                                                   | 212 |
| 1.1. DE MINİMİS LİMİTİ .....                                                           | 212 |
| 1.2. VERGİ UYGULAMALARI .....                                                          | 212 |
| 1.3. GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....                                                            | 212 |
| 1.4. BELGELER.....                                                                     | 215 |
| 1.5. POSTA OFİSİ .....                                                                 | 216 |
| 1.6. YASAK VE KISITLI EŞYA.....                                                        | 216 |
| 2. ALMANYA FEDERAL CUMHURİYETİ .....                                                   | 218 |
| 1.1. De Minimis Limiti.....                                                            | 218 |
| 1.2. Vergi Uygulamaları .....                                                          | 218 |
| 1.3. Gümrük İşlemleri .....                                                            | 218 |
| 1.4. Belgeler.....                                                                     | 221 |
| 1.5. Posta Ofisi .....                                                                 | 221 |
| 1.6. Yasak ve Kısıtlı Eşya .....                                                       | 222 |
| 3. AVUSTRALYA.....                                                                     | 223 |
| 3.1. DE MINİMİS LİMİTİ .....                                                           | 223 |
| 3.2. VERGİ UYGULAMALARI .....                                                          | 223 |
| 3.3. GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....                                                            | 224 |
| 3.4. BELGELER.....                                                                     | 227 |
| 3.5. POSTA OFİSİ .....                                                                 | 227 |
| 3.6. YASAK VE KISITLI EŞYA.....                                                        | 227 |
| 4. BİRLEŞİK ARAP EMİRLİKLERİ .....                                                     | 228 |
| 4.1. DE MINİMİS LİMİTİ .....                                                           | 228 |
| 4.2. VERGİ UYGULAMALARI .....                                                          | 228 |
| 4.3. GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....                                                            | 228 |
| 4.4. BELGELER.....                                                                     | 230 |
| 4.5. POSTA OFİSİ .....                                                                 | 230 |
| 4.6. YASAK VE KISITLI EŞYA.....                                                        | 230 |
| 5. BİRLEŞİK KRALLIK .....                                                              | 231 |
| 5.1. DE MINİMİS LİMİTİ .....                                                           | 231 |
| 5.2. VERGİ UYGULAMALARI .....                                                          | 231 |
| 5.3. GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....                                                            | 231 |
| 5.4. BELGELER.....                                                                     | 234 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 5.5.  | POSTA Ofİsİ .....          | 234 |
| 5.6.  | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 234 |
| 6.    | BREZİLYA.....              | 235 |
| 6.1.  | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 235 |
| 6.2.  | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 235 |
| 6.3.  | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 236 |
| 6.4.  | BELGELER.....              | 238 |
| 6.5.  | POSTA Ofİsİ .....          | 238 |
| 6.6.  | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 238 |
| 7.    | ÇİN HALK CUMHURİYETİ.....  | 239 |
| 7.1.  | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 239 |
| 7.2.  | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 239 |
| 7.3.  | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 239 |
| 7.4.  | BELGELER.....              | 242 |
| 7.5.  | POSTA Ofİsİ .....          | 242 |
| 7.6.  | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 242 |
| 8.    | ENDONEZYA.....             | 243 |
| 8.1.  | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 243 |
| 8.2.  | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 243 |
| 8.3.  | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 243 |
| 8.4.  | BELGELER.....              | 245 |
| 8.5.  | POSTA Ofİsİ .....          | 245 |
| 8.6.  | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 245 |
| 9.    | FİLİPİNLER.....            | 246 |
| 9.1.  | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 246 |
| 9.2.  | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 246 |
| 9.3.  | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 247 |
| 9.4.  | BELGELER.....              | 248 |
| 9.5.  | POSTA Ofİsİ .....          | 248 |
| 9.6.  | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 248 |
| 10.   | FRANSA .....               | 249 |
| 10.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 249 |
| 10.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 249 |
| 10.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 249 |
| 10.4. | BELGELER.....              | 253 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 10.5. | POSTA OFİSİ.....           | 253 |
| 10.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 253 |
| 11.   | GÜNEY AFRİKA.....          | 254 |
| 11.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 254 |
| 11.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 254 |
| 11.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 254 |
| 11.4. | BELGELER.....              | 255 |
| 11.5. | POSTA OFİSİ.....           | 255 |
| 11.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 255 |
| 12.   | GÜNEY KORE.....            | 256 |
| 12.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 256 |
| 12.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 256 |
| 12.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 256 |
| 12.4. | BELGELER.....              | 258 |
| 12.5. | POSTA OFİSİ.....           | 258 |
| 12.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 258 |
| 13.   | HİNDİSTAN.....             | 259 |
| 13.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 259 |
| 13.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 259 |
| 13.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 259 |
| 13.5. | POSTA OFİSİ.....           | 261 |
| 13.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 261 |
| 14.   | İSPANYA.....               | 263 |
| 14.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 263 |
| 14.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 263 |
| 14.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 263 |
| 14.4. | BELGELER.....              | 265 |
| 14.5. | POSTA OFİSİ.....           | 266 |
| 14.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 266 |
| 15.   | JAPONYA.....               | 267 |
| 15.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 267 |
| 15.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 267 |
| 15.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 267 |
| 15.4. | BELGELER.....              | 268 |
| 15.5. | POSTA OFİSİ.....           | 268 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 15.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 269 |
| 16.   | KANADA.....                | 270 |
| 16.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 270 |
| 16.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 270 |
| 16.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 272 |
| 16.4. | BELGELER.....              | 275 |
| 16.5. | POSTA OFİSİ.....           | 275 |
| 16.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 275 |
| 17.   | MALEZYA .....              | 276 |
| 17.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 276 |
| 17.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 276 |
| 17.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 276 |
| 17.4. | BELGELER.....              | 277 |
| 17.5. | POSTA OFİSİ.....           | 278 |
| 17.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 278 |
| 18.   | MEKSİKA .....              | 279 |
| 18.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 279 |
| 18.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 279 |
| 18.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 280 |
| 18.4. | BELGELER.....              | 281 |
| 18.5. | POSTA OFİSİ.....           | 282 |
| 18.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 282 |
| 19.   | MISIR .....                | 283 |
| 19.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 283 |
| 19.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 283 |
| 19.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 283 |
| 19.4. | BELGELER .....             | 285 |
| 19.5. | POSTA OFİSİ.....           | 286 |
| 19.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 286 |
| 20.   | NİJERYA.....               | 287 |
| 20.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 287 |
| 20.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 287 |
| 20.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 287 |
| 20.4. | BELGELER.....              | 287 |
| 20.5. | POSTA OFİSİ.....           | 287 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 20.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 288 |
| 21.   | PAKİSTAN .....             | 289 |
| 21.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 289 |
| 21.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 289 |
| 21.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 289 |
| 21.4. | BELGELER.....              | 291 |
| 21.5. | POSTA OFİSİ .....          | 291 |
| 21.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 291 |
| 22.   | RUSYA FEDERASYONU .....    | 293 |
| 22.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 293 |
| 22.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 293 |
| 22.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 293 |
| 22.4. | BELGELER.....              | 294 |
| 22.5. | POSTA OFİSİ .....          | 294 |
| 22.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 294 |
| 23.   | ŞİLİ .....                 | 295 |
| 23.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 295 |
| 23.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 295 |
| 23.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 295 |
| 23.4. | BELGELER.....              | 297 |
| 23.5. | POSTA OFİSİ .....          | 297 |
| 23.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 298 |
| 24.   | TAYLAND.....               | 299 |
| 24.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 299 |
| 24.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 299 |
| 24.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 299 |
| 24.4. | BELGELER.....              | 300 |
| 24.5. | POSTA OFİSİ .....          | 300 |
| 24.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 300 |
| 25.   | VİETNAM .....              | 301 |
| 25.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 301 |
| 25.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 301 |
| 25.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 301 |
| 25.4. | BELGELER.....              | 303 |
| 25.5. | POSTA OFİSİ .....          | 303 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 25.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 303 |
| 26.   | ARJANTİN.....              | 305 |
| 26.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 305 |
| 26.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 305 |
| 26.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 305 |
| 26.4. | BELGELER.....              | 307 |
| 26.5. | POSTA OFİSİ.....           | 307 |
| 26.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 308 |
| 27.   | AZERBAYCAN .....           | 309 |
| 27.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 309 |
| 27.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 309 |
| 27.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 309 |
| 27.4. | BELGELER.....              | 310 |
| 27.5. | POSTA OFİSİ.....           | 310 |
| 27.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 311 |
| 28.   | BOSNA HERSEK .....         | 312 |
| 28.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 312 |
| 28.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 312 |
| 28.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 313 |
| 28.4. | BELGELER.....              | 315 |
| 28.5. | POSTA OFİSİ.....           | 315 |
| 28.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 316 |
| 29.   | CEZAYİR.....               | 317 |
| 29.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 317 |
| 29.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 317 |
| 29.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 317 |
| 29.4. | BELGELER.....              | 319 |
| 29.5. | POSTA OFİSİ.....           | 319 |
| 29.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 319 |
| 30.   | ÇEKYA.....                 | 320 |
| 30.1. | DE MİNİMİS LİMİTİ .....    | 320 |
| 30.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 320 |
| 30.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 320 |
| 30.4. | BELGELER.....              | 322 |
| 30.5. | POSTA OFİSİ.....           | 322 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 30.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 323 |
| 31.   | FAS .....                  | 324 |
| 31.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 324 |
| 31.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 324 |
| 31.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 324 |
| 31.4. | BELGELER.....              | 327 |
| 31.5. | POSTA OFİSİ.....           | 327 |
| 31.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 327 |
| 32.   | GÜRCİSTAN .....            | 328 |
| 32.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 328 |
| 32.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 328 |
| 32.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 328 |
| 32.5. | POSTA OFİSİ.....           | 329 |
| 32.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 329 |
| 33.   | İTALYA.....                | 330 |
| 33.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 330 |
| 33.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 330 |
| 33.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 330 |
| 33.4. | BELGELER.....              | 333 |
| 33.5. | POSTA OFİSİ.....           | 334 |
| 33.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 334 |
| 34.   | KAZAKİSTAN.....            | 335 |
| 34.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 335 |
| 34.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 335 |
| 34.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 336 |
| 34.4. | BELGELER.....              | 337 |
| 34.5. | POSTA OFİSİ.....           | 337 |
| 34.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 337 |
| 35.   | KIRGIZİSTAN.....           | 338 |
| 35.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 338 |
| 35.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 338 |
| 35.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 338 |
| 35.4. | BELGELER.....              | 340 |
| 35.5. | POSTA OFİSİ.....           | 340 |
| 35.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 340 |

|       |                            |     |
|-------|----------------------------|-----|
| 36.   | ÖZBEKİSTAN.....            | 341 |
| 36.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 341 |
| 36.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 341 |
| 36.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 341 |
| 36.4. | BELGELER.....              | 342 |
| 36.5. | POSTA OFİSİ.....           | 342 |
| 36.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 343 |
| 37.   | PARAGUAY .....             | 344 |
| 37.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 344 |
| 37.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 344 |
| 37.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 344 |
| 37.4. | BELGELER.....              | 347 |
| 37.5. | POSTA OFİSİ.....           | 347 |
| 37.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 347 |
| 38.   | ROMANYA.....               | 348 |
| 38.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 348 |
| 38.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 348 |
| 38.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 348 |
| 38.4. | BELGELER.....              | 351 |
| 38.5. | POSTA OFİSİ.....           | 351 |
| 38.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 351 |
| 39.   | SİNGAPUR .....             | 352 |
| 39.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 352 |
| 39.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 352 |
| 39.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 352 |
| 39.4. | BELGELER.....              | 354 |
| 39.5. | POSTA OFİSİ.....           | 354 |
| 39.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 355 |
| 40.   | SUUDİ ARABİSTAN .....      | 356 |
| 40.1. | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 356 |
| 40.2. | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 356 |
| 40.3. | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 356 |
| 40.4. | BELGELER.....              | 357 |
| 40.5. | POSTA OFİSİ.....           | 357 |
| 40.6. | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 358 |

|                                                                                       |                            |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----|
| 41.                                                                                   | TUNUS .....                | 360 |
| 41.1.                                                                                 | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 360 |
| 41.2.                                                                                 | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 360 |
| 41.3.                                                                                 | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 360 |
| 41.4.                                                                                 | BELGELER.....              | 361 |
| 41.5.                                                                                 | POSTA OFİSİ.....           | 361 |
| 41.6.                                                                                 | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 362 |
| 42.                                                                                   | UKRAYNA .....              | 363 |
| 42.1.                                                                                 | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 363 |
| 42.2.                                                                                 | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 363 |
| 42.3.                                                                                 | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 363 |
| 42.4.                                                                                 | BELGELER.....              | 365 |
| 42.5.                                                                                 | POSTA OFİSİ.....           | 365 |
| 42.6.                                                                                 | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 365 |
| 43.                                                                                   | URUGUAY .....              | 366 |
| 43.1.                                                                                 | DE MINİMİS LİMİTİ .....    | 366 |
| 43.2.                                                                                 | VERGİ UYGULAMALARI .....   | 366 |
| 42.3.                                                                                 | GÜMRÜK İŞLEMLERİ .....     | 366 |
| 42.4.                                                                                 | BELGELER.....              | 368 |
| 42.5.                                                                                 | POSTA OFİSİ.....           | 368 |
| 42.6.                                                                                 | YASAK VE KISITLI EŞYA..... | 369 |
| SINIR ÖTESİ E-TİCARETTE YARARLANILABİLECEK BAZI ULUSAL VE ULUSLARARASI KAYNAKLAR..... |                            | 370 |



E-ticaretin dünya genelinde artan önem ve trendi, ülkemizin küresel ekonomik güç olmasında e-ticaretin gücünü kullanmanın önemini açıkça ortaya koymaktadır. Ticaret Bakanlığı olarak ülkemizin dijital dönüşümüne öncülük ederek; markalarımız ile ürünlerimizin küresel pazarlara başarıyla ulaşmasını ve e-ticaret alanında da Türkiye'nin önemli bir tedarik üssü olmasını hedefliyoruz.

Küresel ticaretin hız kazandığı bir dönemde, pandeminin de etkisiyle birlikte sınır ötesi e-ticaret uluslararası düzeyde kritik bir konu haline gelirken bu alandaki gelişmeler, gümrükler ve uluslararası ticaret politikaları üzerinde çok boyutlu bir etki yarattı. Bu durum, gümrük idarelerine teknolojiden ve uluslararası işbirliğinden yararlanarak, küresel ticaret sistemlerinin bütünlüğünü koruması ve aynı zamanda sınır ötesi e-ticaretin büyümesini de kolaylaştırması açısından önemli sorumluluklar yükledi.

Bu çerçevede, Bakanlığımızın "Uzak Ülkeler Stratejisi"ni merkeze alarak e-ihracat özelinde belirlenen potansiyel ülkelere yönelik kapsamlı bir çalışma gerçekleştirdik. Söz konusu çalışma; ihracatçılarımızın potansiyel pazarlara yönelik strateji ile yol haritalarını oluştururken ihtiyaç duyabilecekleri her bilgiye tek bir kaynaktan ulaşabilmelerini sağlamayı amaçlamaktadır. Çalışma, aynı zamanda ülkemizin genel ihracatı içinde e-ihracatın payının yüzde 10'a çıkarılması hedefine de hizmet edecektir.

İki ana bölümden oluşan bu kapsamlı rapor, farklı ülkelerin potansiyellerini ve eğilimlerini inceleyerek, ihracatımızı küresel ölçekte daha da güçlendirmeye yönelik stratejik bir yol haritası sunmakta; dolayısıyla ülkemizin e-ihracat sektörünün yükselişini desteklemek adına önemli bir kaynak niteliği taşımaktadır. Rapor, ülkelerin e-ticaret ekosistemlerinin genel durumunu ve gümrük uygulamalarının kilit noktalarını yansıtmakta ve önemli fırsatları vurgulamaktadır.

Uluslararası veri tabanları ve Bakanlığımızın yurt dışı temsilciliklerinden elde edilen bilgilerle hazırlanan bu rapor; karar alıcılar, iş dünyası ve diğer paydaşlar için önemli bir referans kaynağı olmaya adaydır. Ayrıca, e-ihracat alanında yeni fırsatların yaratılması, ihracatçılarımızın küresel pazarlarda rekabet edebilirliğinin artırılması, ülkemiz ürünlerinin bilinirliğinin ve yüksek katma değerli ürünlerin e-ihracat yoluyla ihracatının artırılması ve ülkemizin e-ihracat sektöründeki rolünün güçlendirilmesi adına önemli adımların da önünü açacaktır.

**Prof. Dr. Ömer BOLAT**  
**Ticaret Bakanı**



TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
TİCARET BAKANLIĞI

# 1. Bölüm

# E-İhracat Pazarları Rehberi

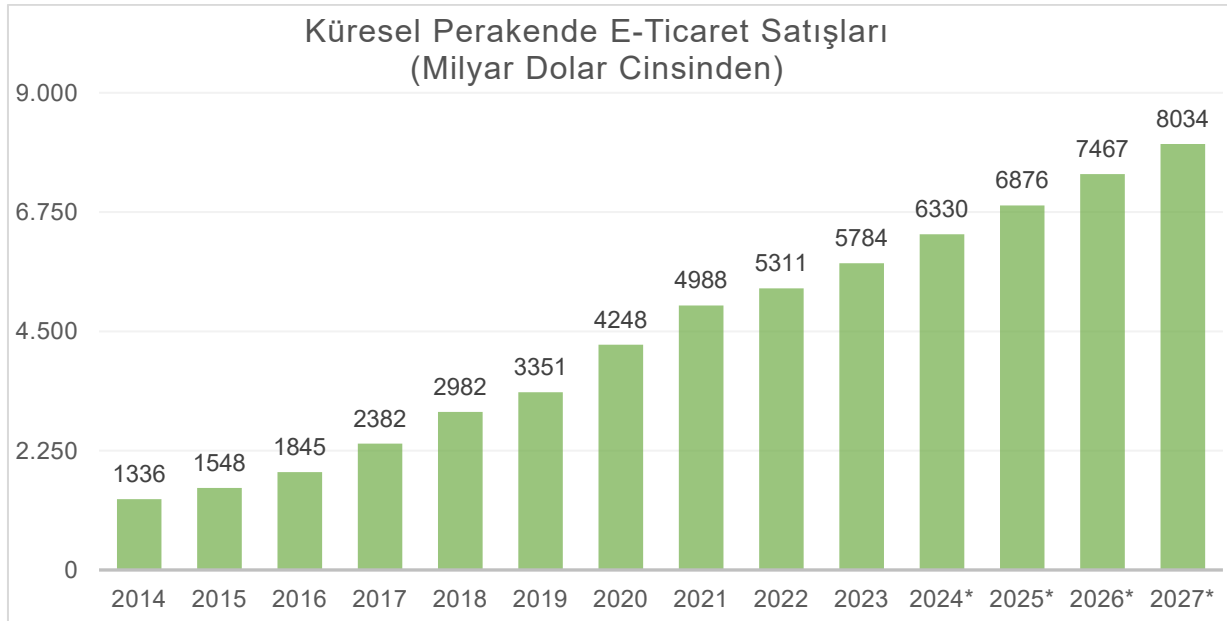
**İhracat Genel Müdürlüğü**  
E-İhracat, Dijital Pazarlama,  
Davranışsal Kamu Politikaları ve  
Yeni Nesil Teknolojiler Daire Başkanlığı



## 1. KÜRESEL E-TİCARET GÖRÜNÜMÜ

Dijital dönüşümün getirdiği yenilikler ve internet kullanım oranlarının artışı ile yükselme eğiliminde olan e-ticaret, Covid-19 salgını ile birlikte tüketici alışkanlıklarını da değiştirerek bu sektörde yeni fırsatlar yaratmıştır.

Dijitalleşmenin ve değişen tüketim alışkanlıklarının beraberinde gelen yeni iş modellerinin bir sonucu olarak e-ticaretin genel perakende içindeki payının gösterdiği artış, B2B e-ticaret modelleri ile satıcıların doğrudan tüketiciye ulaşabileceği satış modelleri (B2C) üzerinde çalışılması gerekliliğini doğurmuştur. Yapılan çalışmalara göre, küresel B2C e-ticaret hacmi 2021 yılında 4,9 trilyon ABD doları olarak gerçekleşmiştir. Bu rakam 2022 yılında bir önceki yıla göre %6,47 artarak 5,3 trilyon ABD dolarına ulaşırken; 2023'te ise 5,7 trilyon ABD doları olmuştur. Küresel e-ticaretin toplam perakende satışlar içerisindeki payı 2023 yılında %19,4 oranında gerçekleşirken; bu oranın 2027 yılına kadar %22,6'ya ulaşması öngörülmektedir.<sup>1</sup>



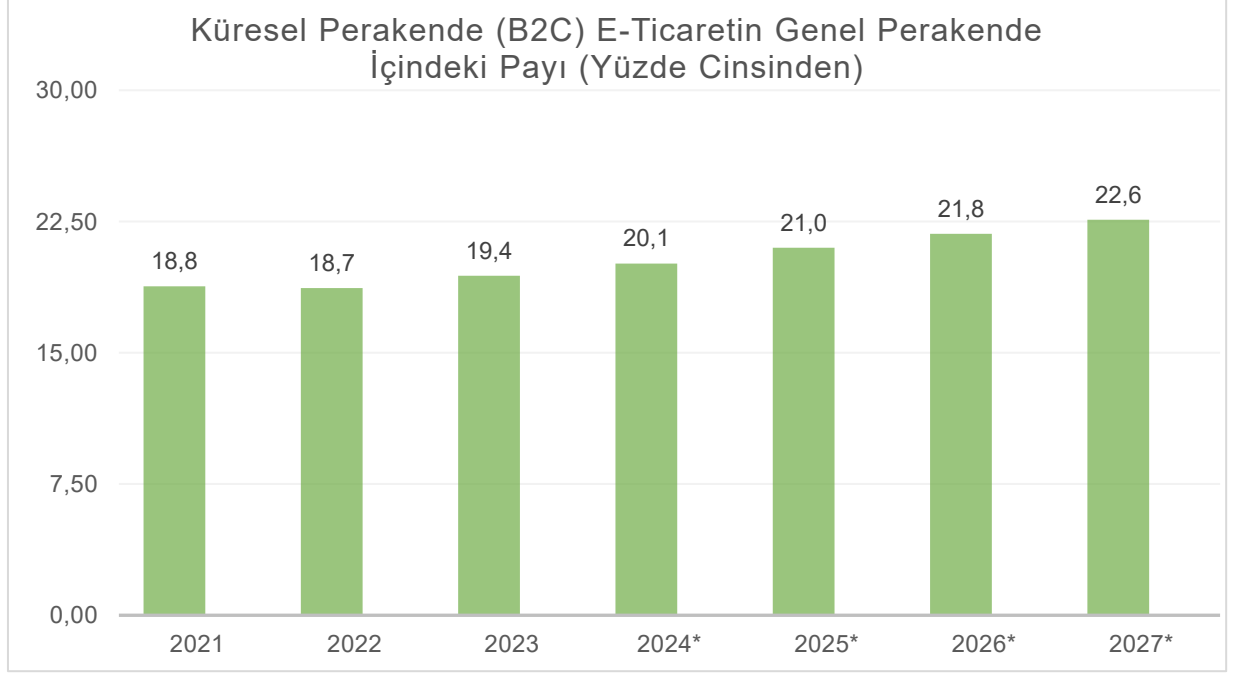
**Kaynak: Statista (06/2023)<sup>2</sup> ("\*" işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

Yukarıda yer alan tabloda görüldüğü üzere küresel e-ticaret satışları istikrarlı bir şekilde artarak 2014 yılından 2021 yılına kadar yaklaşık 4 kat yükselmiştir. 2023 yılından 2027 yılına kadar ise satış grafiklerinin ivme kaybetmeden yükselmesi beklenmektedir.

Yapılan çalışmalara göre, 2022 yılı itibariyle küresel e-ticarete en önemli aktör rolünü %50,88'lik payıyla Çin üstlenirken; Çin'i %19,9 payla Avrupa takip etmiş ve %18,68'lik payla Amerika Birleşik Devletleri ise üçüncü sırada yer almıştır. Hâlihazırda Çin'de yapılan ödemelerde büyük oranda dijital yöntemlerin tercih edilmesi, e-ticaretteki önderliğini kanıtlar niteliktedir.

<sup>1</sup> Global e-commerce share of retail sales 2027 | Statista

<sup>2</sup> Global retail e-commerce sales 2014-2027 | Statista



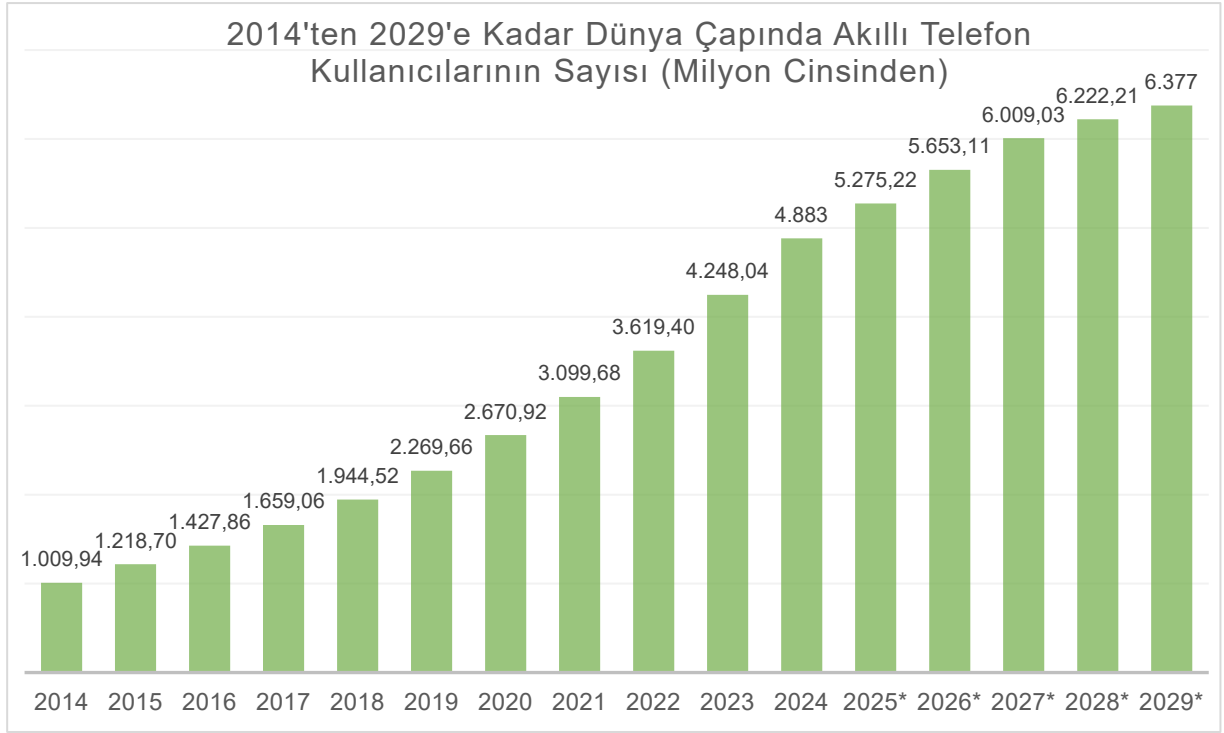
**Kaynak: Statista (02/2024)<sup>3</sup> (“\*” işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

Salgın öncesi küresel ölçekte gerçekleştirilen market alışverişlerinde e-ticaretin payı düşük iken, salgın döneminde %18,8’e yükselmiş ve salgın sonrasında ise %19,4 ulaşmıştır. 2024 yılından itibaren %20’yi aşması beklenmektedir. Küresel perakende e-ticaret payının yıllık bazda artış göstermesi ise küresel e-ticaretteki yükselişle paralellik göstermektedir.

Küresel e-ticaret satışları analiz edildiğinde, dünya genelinde gerçekleştirilen çevrim içi satışların %54,3’ünün mobil cihazlar üzerinden yapıldığı görülmektedir.<sup>4</sup> Mobil cihazların yüksek kullanım oranlarının pazar büyümesini etkileyen ana faktörlerden biri olması sebebiyle; ülkelerin mobil cihaz kullanım oranlarının incelenmesi fazlasıyla önem arz etmektedir.

<sup>3</sup> Global e-commerce share of retail sales 2027 | Statista

<sup>4</sup> eCommerce - Worldwide | Statista Market Forecast



**Kaynak: Statista (02/2024)<sup>5</sup> ("\*" işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

Zira e-ticaret sitelerine erişim kolaylaştıkça, mobil cihazlar üzerinden yapılan alışverişlerde de artış görülmektedir. Mobil cihazlarla birlikte mobil ağ aboneliklerinin artışı mobil cihazlar üzerinden yapılan alışverişlerde de artışı açıklayan etkenler olarak değerlendirilebilir.

Bu doğrultuda, e-ticarete mobil cihaz kullanım oranları Hindistan'da %80,<sup>6</sup> Güney Kore'de %65,<sup>7</sup> ABD'de %53,<sup>8</sup> olarak kayıtlara geçmekte iken; Çin'de %49,8'lik<sup>9</sup> bir paya sahiptir. Mevcut durumda, çevrimiçi alışveriş yapılırken mobil cihaz kullanım oranının giderek artacağı ve; ilerleyen süreçte mobil cihaz kullanım oranında daha da artış yaşanmasıyla e-ticarete ilişkin büyük sıçramaları da beraberinde getirebileceği öngörülmektedir.

<sup>5</sup> Global: number of smartphone users 2014-2029 | Statista

<sup>6</sup> eCommerce - India | Statista Market Forecast

<sup>7</sup> eCommerce - South Korea | Statista Market Forecast

<sup>8</sup> eCommerce - United States | Statista Market Forecast

<sup>9</sup> eCommerce - China | Statista Market Forecast

## 2. SINIR ÖTESİ E-TİCARET

Yurt dışı çevrim içi alışveriş (ihracat ve ithalatın toplamı) olarak tanımlanan sınır-ötesi e-ticaret hem alıcılar hem de satıcılar için pek çok fırsatı ve kolaylığı içerisinde barındırmaktadır. Sınır ötesi e-ticaret alıcılara, farklı ülkelerin markalı ürünlerine aracısız bir şekilde ve daha uygun maliyetler ile ulaşabilme imkanı tanımaktadır.

Sınır ötesi e-ticaret ile konvansiyonel ihracat karşılaştırıldığında; e-ihracatın özellikle satıcılar yani ihracatçılar için birçok avantaj sağlayacağı görülmektedir.

Bunlardan bazıları;

- Dünyanın her yerinden ve daha büyük alım gücüne sahip müşteri edinebilme,
- Daha basit bir ihracat operasyon hazırlık süreci,
- Hedef pazarlarda ürünlerin test edilebilme şansı,
- Siparişe göre üretim yaparak ihracatta düşük risk oranları,
- Toptan satışlara nazaran daha yüksek kar payları,
- Ödeme süreçlerinde düşük risk oranları

olarak sıralanabilir.

Söz konusu avantajların yanı sıra sınır ötesi e-ticaretin dezavantajları da bulunmaktadır. Çevrim içi satış kanalları yoluyla gerçekleşen ve e-ticaretin alt kırılımı olarak nitelendirilen e-ihracatta e-satıcılar ülkelerin farklı yasal düzenlemelerine uyum sağlamak zorundadır. Öte yandan e-ihracatta; alışveriş süreci boyunca döviz kurlarındaki değişimi yönetmek, ödeme işlemlerini sorunsuz bir şekilde tamamlamak ve sınırlar arasında sevkiyat/teslimat operasyonlarını ivedilikle gerçekleştirmek gibi çeşitli zorluklar da mevcuttur. Fakat zaman geçtikçe ve sınır ötesi e-ticaret daha yaygın bir hale geldikçe; söz konusu zorlukların da asgariye indirgeneceği öngörülmektedir.

Hâlihazırda e-ihracat; geleneksel ihracata nazaran daha basittir. Ülkeler arasındaki duvarları kaldıran sınır ötesi e-ticaret, farklı kültürlerin ihtiyaçlarına da yanıt vermekte; gelişim sürecinde yapılan düzenlemeler ise beklentilere ilişkin daha hızlı sonuç alınmasını sağlamaktadır.

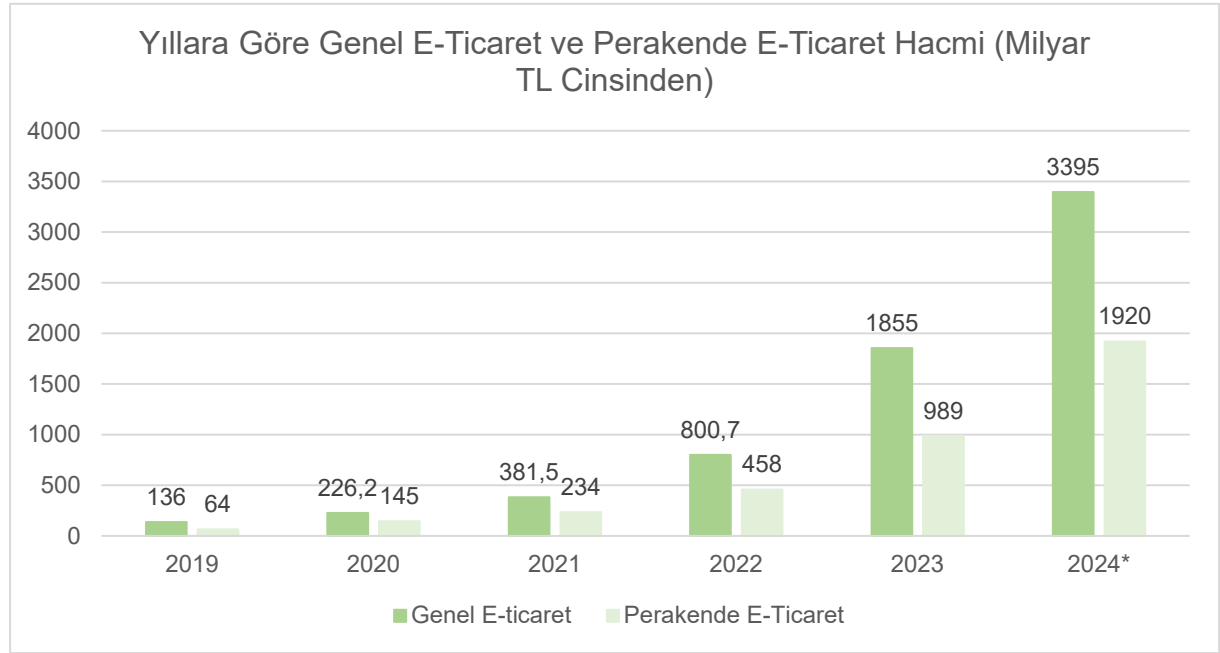
Sınır ötesi e-ticaret uygulamalarında yerele odaklanmak da oldukça önem arz etmektedir. Özellikle, öncesinde yapılacak pazar analizleri, firmalarımızın gerçek veriler hakkında detaylı çıkarımlar elde etmesini sağlamaktadır. Bölgesel düzeyde daha aktif olabilmek adına yerel ödeme seçenekleri tercih edilebilir. Bu ödemeler sırasında ortaya çıkan ek maliyetlerin hangi durumlarda oluştuğuna dair araştırmalar ise daha net bir fiyat analizini beraberinde getirebilir.

### 3. TÜRKİYE’NİN E-TİCARET GÖRÜNÜMÜ

Salgın nedeniyle değişen tüketici alışkanlıkları ve dijitalleşmenin etkisiyle ülkemizde de e-ticaretin öneminin günbegün arttığı görülmektedir. Elektronik Ticaret Bilgi Sistemi (ETBİS) verilerine göre, 2023 yılında ülkemizde e-ticaret hacmi bir önceki yıla göre %131,67’lik artışla 1,85 trilyon TL olarak gerçekleşmiştir.

E-ticaretin genel ticarete oranına bakıldığında söz konusu oran 2022 yılında %18,3 iken 2023 yılında %2 artarak %20,3 olarak gerçekleşmiştir.<sup>10</sup>

Ülkemizde e-ticaret hacmi 2023 yılında bir önceki yıla göre %115,15 artarak 1,85 trilyon Türk lirasına ulaştı. (77,89 milyar dolar) İşlem sayısı ise bir önceki yıla göre %22,25 artarak 5,87 milyar adet olarak gerçekleşmiştir.<sup>11</sup>



**Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü<sup>12</sup>**

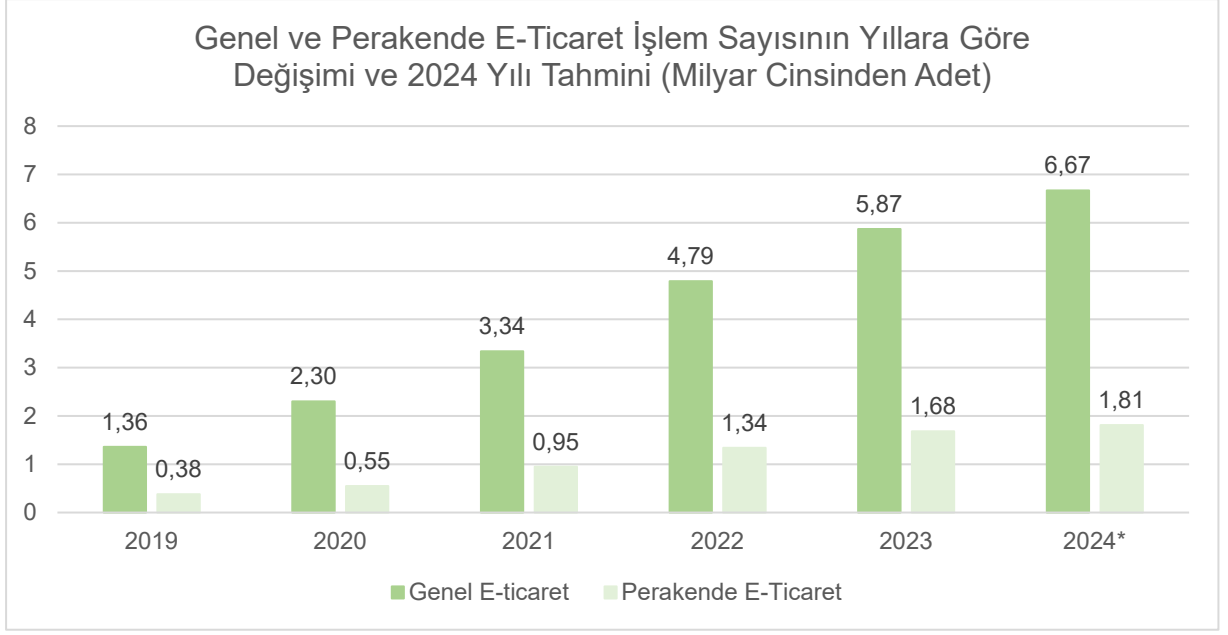
2023 yılında sipariş adetleri %22,54 artış ile 4 milyar 790 milyon adetten 5 milyar 870 milyon adede yükselmiştir.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

<sup>11</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

<sup>12</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

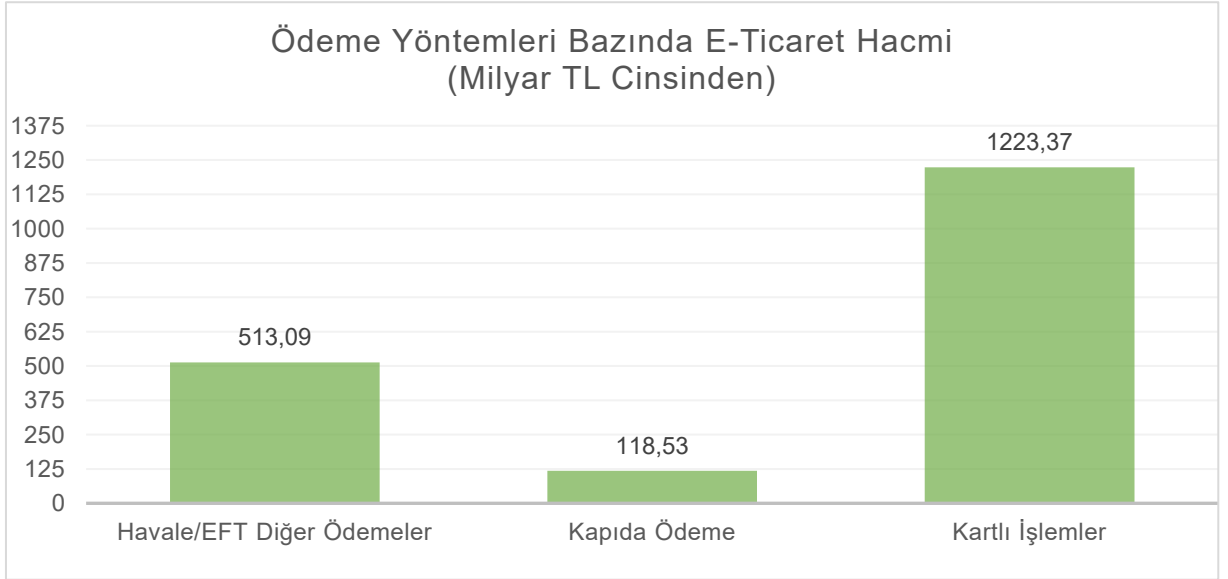
<sup>13</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu



Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü<sup>14</sup>

### 3.1. ÖDEME YÖNTEMLERİ BAZINDA E-TİCARET HACMİ

2023 yılında ödeme yöntemleri bazında toplam e-ticaret hacminin %27,66’sını 513,09 milyar TL ile Havale/EFT ve diğer ödemeler oluştururken, %3,75’ini 118,53 milyar TL ile kapıda ödeme, %65,95’ini 1 trilyon 223,37 milyar TL ile kartlı işlemler oluşturmaktadır.

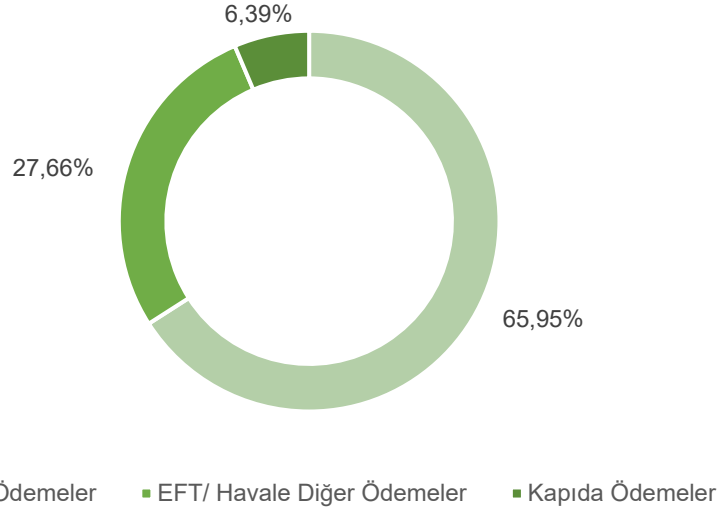


Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

<sup>15</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

### Ödeme Yöntemlerinin E-Ticaret Hacmi İçindeki Dağılımı

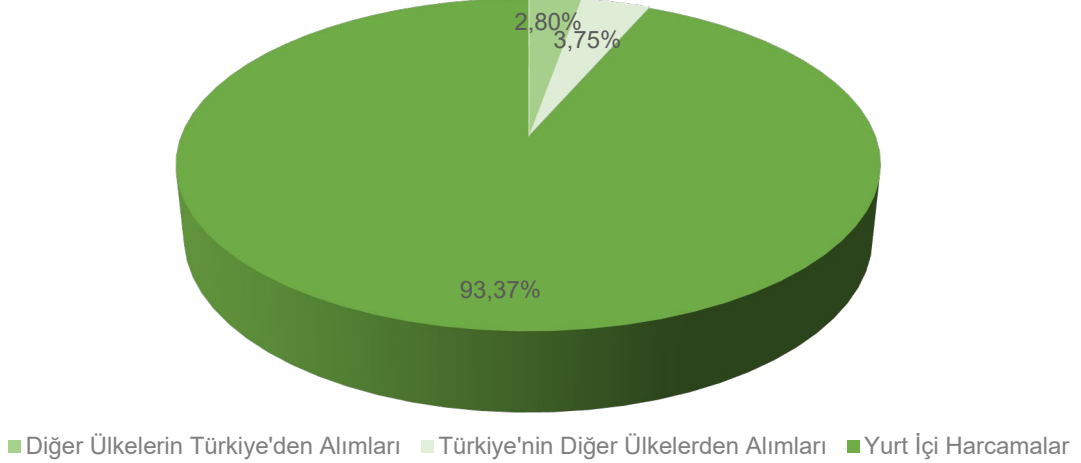


Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü<sup>16</sup>

### 3.2. E-TİCARET HARCAMALARININ YURT İÇİ-YURT DIŞI DAĞILIMI

2023 yılında; yurt içi harcamaların payı %93,37’lik oran ile 1732,01 milyar TL olarak gerçekleşirken, diğer ülkelerin ülkemiz e-ticaret sitelerinden yaptığı harcamalar %2,80’lik oran ile 51,94 milyar TL, vatandaşlarımızın yurt dışından yaptığı alımlar %4,5’lik oran ile 69,56 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.<sup>17</sup>

#### 2023 Yılındaki E-Ticaret Harcamalarının Yurt İçi-Yurt Dışı Dağılımı



Kaynak: T.C. Ticaret Bakanlığı Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü<sup>18</sup>

<sup>16</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

<sup>17</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

<sup>18</sup> Türkiye’de E-Ticaretin Görünümü Raporu

Statista verilerine göre, 2018-2023 yılları arasında küresel e-ticarette en büyük artışın %24'lük oran ile ülkemizde yaşanması öngörülmektedir.

E-ticaret alışverişlerinin önemli bir göstergesi olan sosyal medya kullanıcı sayısı ülkemizde 70 milyona yakındır.<sup>19</sup> Özellikle 2022 ile 2023 yılları arasında kullanıcı sayısı 2,19 milyon (%3,24) artmış; hâlihazırda ülkemizde Meta'ya ait Facebook'un kullanıcı sayısı 35 milyona yaklaşmıştır.

---

<sup>19</sup> [Turkey: number of social media users 2029 | Statista](#)

## 4. ÜLKELERE İLİŞKİN YAPILAN TESPİTLER

Söz konusu çalışma kapsamında, ülkelerdeki e-ticaret hacimleri, potansiyelleri, hukuki düzenlemeleri ve eğilimleri göz önünde bulundurularak ilave başlıklar altında değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Bu çalışmada, Statista, eMarketer gibi veri tabanlarının yanı sıra Bakanlığımızın söz konusu ülkelerde bulunan yurt dışı temsilciliklerinden elde edilen veriler kullanılmıştır. Diğer taraftan her ülke e-ihracat verilerini farklı bir yöntemle ele alabilmekte; bu nedenle e-ihracat istatistiklerinin hesaplanma yöntemleri de çeşitlilik gösterebilmektedir.

E-ihracat analizi kapsamında, belirlenen 25 ülkeye yönelik olarak bazı başlıklara ilişkin değerlendirmelere ve dünya ortalamalarına kıyasla ülkemiz verilerine aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

Öte yandan, ülkemizde ve çalışma kapsamında incelenen ülkelerde faaliyet gösteren “En Çok Tercih Edilen Sosyal Medya Platformları” ve “Sosyal Medya Platformlarının Kullanıcı Oranları” ekte yer alan grafiklerde sunulmaktadır.

Ek olarak, ülkeler özelinde çevrimiçi mağaza ve sosyal medya platformları vb. tercihler hızla değişebildiği için, daha güncel ve kapsamlı bilgilere ulaşmak için yerel pazar araştırmalarının takip edilmesinde fayda bulunmaktadır.

Bu Raporun ilk kısmını oluşturan **E-Ihracat Pazarları** başlıklı 1. Bölümde “Pazaryerleri ve Özel Günler” alt başlığı altında yapılan değerlendirmeler, ülkelerin e-ticaret pazarlama stratejilerini inceleyerek büyük ölçekli kampanya ve etkinliklerin e-ticaret hacmine olan etkisini ortaya koymaktadır. “Sosyal Medya” ve “E-Ticarete Yönelik Düzenlemeler” alt başlıkları, dijital platformların e-ticaret üzerindeki etkilerini ve ülkelerin e-ticaret alanında uyguladıkları düzenlemelerin etkinliğini değerlendirmektedir.

“Dijital Cüzdanlar ve Ödeme Sistemleri ile Hızlı Kargo Firmaları” alt başlığı, ödeme ve lojistik süreçlerinin e-ticaretin gelişimine katkısını ele alarak, ihracatçılarımızın bu alandaki stratejilerini güçlendirmeyi hedeflemektedir. Diğer yandan, “Ülkenin Lojistik Performans Endeksindeki Sırası” alt başlığı altında yapılan değerlendirmeler, e-ticaret lojistiği için önemli bir gösterge olacak ve etkili adımların atılmasına yardımcı olacaktır. “İpuçları” bölümü ise, sınır ötesi e-ticaret pazarında başarılı olmak için dikkate alınması gereken önemli faktörleri içermekte olup ihracatçılarımızın ve sektördeki paydaşların yol haritasını şekillendirmeye katkı sağlayacaktır. İncelemekte olduğunuz raporun ilk bölümünde ilgili ülkenin e-ticarete ilişkin hap bilgiler yer almaktadır.

Bu Raporun ikinci kısmını oluşturan **“Ülke Gümrük Uygulamaları”** başlıklı 2. Bölümde ise; başta Bakanlığımızca belirlenen hedef pazarlar olmak üzere, ihracatçılarımızın yoğun olarak ihracat yaptığı ülkeler ile e-ihracatımız için potansiyel arz eden ülkelerde geçerli gümrük ve dış ticaret prosedürlerinin ayrıntılarına yer verdik. Bu bilgiler ihracatçılarımızın diğer ülke gümrük idarelerinde karşılaşılabileceği sorunları en aza indirmek için destek sağlayarak rehberlik edecek ve hedef ülkelerde rekabet avantajı yaratacaktır.

2. Bölümün ilk kısmında sınır ötesi e-ticaret temelinde gümrük iş ve işlemlerine yönelik genel bilgiler, uluslararası uygulamalar ve gümrük terimlerine yer verilmiştir. Ardından ülkeler bazında e-ticarete önemli bir avantaj sağlayan “De Minimis limiti” başlığı yer almıştır. Devamında o ülkeyle yapılacak ticarete karşılaşılabilecek muhtemel vergilere “Vergi Uygulamaları” kısmında, gönderinin gümrükte beklemelere sebebiyet vermeden son alıcıya ulaştırılabilmesi için bilinmesi gereken ayrıntılara “Gümrük İşlemleri” başlığında, eşyanın sorunsuz teslimi için ihtiyaç duyulabilecek izinlere ise

“Belgeler” başlığında yer verilmiştir. Son olarak ülkenin resmi posta servisi bilgileri ile ihracatta mutlaka dikkat edilmesi gereken “Yasak ve Kısıtlı Eşya” bölümünde yasak ve kısıta konu eşya bilgilerine yer verilmiştir.

## 25 ÜLKENİN KÜRESEL E-TİCARET GÖRÜNÜMÜ

| ÜLKE                      | NÜFUS<br>(Milyon Kişi) | İNTERNET<br>KULLANIM ORANI<br>(%) | ÇEVİRİMİÇİ<br>ALIŞVERİŞ<br>YAPANLARIN<br>NÜFUSA ORANI (%) | E-TİCARETTE MOBİL<br>KULLANIM ORANI | E-TİCARET PAZAR<br>HACMİ (Milyar ABD<br>Doları) | KÜRESEL E-<br>TİCARETTEKİ PAYI<br>(%) | KİŞİBAŞI E-TİCARET<br>HARCAMASI (ABD\$) | E-TİCARETİN GENEL<br>PERAKENDE<br>İÇİNDEKİ PAYI (%) | TOPLAM SOSYAL<br>MEDYA<br>KULLANICILARININ<br>ÜLKE NÜFUSUNA<br>ORANI (%) |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>AFRİKA</b>             |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Güney Afrika              | 62,46                  | 76,45%                            | 20,7%                                                     | 50,7%                               | 6,2                                             | 0,11%                                 | 606,1                                   | 5,9%                                                | 42,8%                                                                    |
| Nijerya                   | 227,71                 | 55,4%                             | 11,3%                                                     | 53,2%                               | 9,02                                            | 0,15%                                 | 374,1                                   | 1,4%                                                | 16,2%                                                                    |
| <b>ASYA (ASEAN hariç)</b> |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Çin                       | 1.410                  | 77,5%                             | 76,4%                                                     | 49,8%                               | 2987                                            | 51,31%                                | 1450                                    | 28,0%                                               | 74,2%                                                                    |
| Güney Kore                | 51,54                  | 97,2%                             | 61,4%                                                     | 65,6%                               | 125,05                                          | 2,15%                                 | 2560                                    | 22,3%                                               | 93,4%                                                                    |
| Japonya                   | 124,04                 | 84,9%                             | 69,2%                                                     | 50,5%                               | 195,5                                           | 3,36%                                 | 2060                                    | 14,9%                                               | 78,1%                                                                    |
| Hindistan                 | 1.441,70               | 51,5%                             | 17,0%                                                     | 80,2%                               | 100,44                                          | 1,73%                                 | 241,9                                   | 3,1%                                                | 32,2%                                                                    |
| Pakistan                  | 236,1                  | 45,7%                             | 10,2%                                                     | 58,0%                               | 12,5                                            | 0,21%                                 | 766,6                                   | 2,5%                                                | 29,5%                                                                    |
| <b>OKYANUSYA</b>          |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Avustralya                | 26,88                  | 94,9%                             | 61,3%                                                     | 44,5%                               | 32,78                                           | 0,56%                                 | 2109                                    | 12,9%                                               | 78,3%                                                                    |
| <b>ASEAN</b>              |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Endonezya                 | 279,96                 | 66,5%                             | 21,6%                                                     | 67,4%                               | 75,62                                           | 1,30%                                 | 769,9                                   | 9,5%                                                | 66,5%                                                                    |
| Filipinler                | 114,16                 | 58,9%                             | 19,0%                                                     | 54,4%                               | 16                                              | 0,27%                                 | 971,3                                   | 5,4%                                                | 73,4%                                                                    |
| Vietnam                   | 100,77                 | 82,42%                            | 30,8%                                                     | 54,0%                               | 20,5                                            | 0,35%                                 | 471,6                                   | 7,1%                                                | 73,3%                                                                    |
| Tayland                   | 70,26                  | 76,54%                            | 27,6%                                                     | 67,8%                               | 26,5                                            | 0,46%                                 | 1117                                    | 10,5%                                               | 68,3%                                                                    |
| Malezya                   | 33,46                  | 97,56%                            | 29,1%                                                     | 58,8%                               | 13                                              | 0,22%                                 | 704,2                                   | 6,6%                                                | 83,1%                                                                    |
| <b>KUZEY AMERİKA</b>      |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| ABD                       | 337,12                 | 93,73%                            | 81,3%                                                     | 53,1%                               | 1124                                            | 19,31%                                | 4110                                    | 30,6%                                               | 70,1%                                                                    |
| Kanada                    | 40,86                  | 92,53%                            | 60,3%                                                     | 37,0%                               | 80,27                                           | 1,38%                                 | 2710                                    | 16,8%                                               | 81,9%                                                                    |
| Meksika                   | 132,27                 | 78,6%                             | 70,4%                                                     | 39,6%                               | 44,07                                           | 0,76%                                 | 483,3                                   | 8,1%                                                | 70,0%                                                                    |
| <b>LATİN AMERİKA</b>      |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Brezilya                  | 205,37                 | 84,3%                             | 65,6%                                                     | 50,4%                               | 69,75                                           | 1,20%                                 | 305                                     | 7,9%                                                | 66,30%                                                                   |
| Şili                      | 20,08                  | 90,2%                             | 52,8%                                                     | 39,2%                               | 11                                              | 0,19%                                 | 951,7                                   | 10,3%                                               | 77,4%                                                                    |
| <b>MENA BÖLGESİ</b>       |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Mısır                     | 107,78                 | 72,2%                             | 18,2%                                                     | 44,9%                               | 9,1                                             | 0,16%                                 | 343,4                                   | 2,1%                                                | 40,00%                                                                   |
| B.A.E                     | 9,78                   | 98%                               | 44,8%                                                     | 65,7%                               | 30,7                                            | 0,53%                                 | 1470                                    | 8,2%                                                | 112,3%                                                                   |
| <b>AVRUPA*</b>            |                        |                                   |                                                           |                                     |                                                 |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| Almanya                   | 84,56                  | 94,0%                             | 60,2%                                                     | 45,2%                               | 98,18                                           | 2%                                    | 2.110                                   | 13,8%                                               | 81,40%                                                                   |
| Birleşik Krallık          | 68,43                  | 90,17%                            | 78,20%                                                    | 63,80%                              | 209,45                                          | 3,60%                                 | 2.480                                   | 22,0%                                               | 82,80%                                                                   |
| Fransa                    | 66,09                  | 84,25%                            | 52,80%                                                    | 41,8%                               | 81,01                                           | 1,39%                                 | 2.110                                   | 12,60%                                              | 78,2%                                                                    |
| İspanya                   | 48,38                  | 96%                               | 43,30%                                                    | 42,20%                              | 42,21                                           | 0,73%                                 | 1.708,0                                 | 12,30%                                              | 83,6%                                                                    |
| Rusya Federasyonu         | 142,92                 | 83,4%                             | 34,30%                                                    | 43,00%                              | 77,38                                           | 1,33%                                 | 655,7                                   | 6,00%                                               | 73,5%                                                                    |
| <b>TOPLAM</b>             | <b>5442,68</b>         |                                   |                                                           |                                     | <b>5497,23</b>                                  |                                       |                                         |                                                     |                                                                          |
| <b>TÜRKİYE</b>            | <b>87,23</b>           | <b>84,08%</b>                     | <b>28,6%</b>                                              | <b>49,7%</b>                        | <b>39,72</b>                                    | <b>0,68%</b>                          | <b>455,35</b>                           | <b>20,3%</b>                                        | <b>80,91%</b>                                                            |
| <b>DÜNYA</b>              | <b>7920</b>            | <b>67,1%</b>                      | <b>40,1%</b>                                              | <b>54,3%</b>                        | <b>5821</b>                                     |                                       | <b>1537</b>                             | <b>17,3%</b>                                        | <b>60%</b>                                                               |

Kaynak: eMarketer, Statista ve Ticaret Müşavirlerimizin yönlendirdiği çeşitli platformlardan edinilen bilgiler doğrultusunda derlenmiştir.

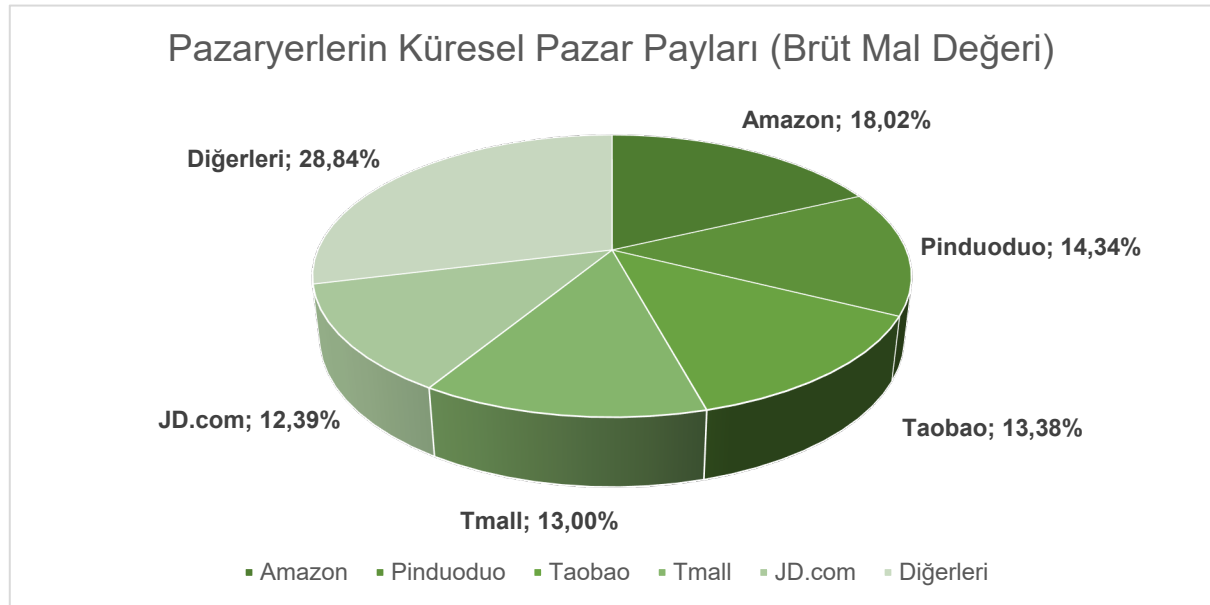
Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere 2023 yılındaki e-ticaret hacmi hâlihazırda tam anlamıyla belirlenmemiş olsa da mevcut veriler 5,7 trilyon ABD dolara işaret etmektedir. 2023 yılında küresel ekonomi yaklaşık olarak 104,476 trilyon ABD doları olarak ölçümlenmiştir.<sup>20</sup> E-ticaretin küresel ekonomiye olan katkısı %5,57 civarındadır. Yukarıda yer alan tabloda; kıtaların mavi sütunlarında istatistiklerin toplamı yer almaktadır. Fakat bahsi geçen istatistikler tüm kıtanın değil sadece tabloda yer alan ülkelerin toplamıdır. Örneğin dünya küresel e-ticaret hacmi çalışma kapsamında belirlenen 25 ülkenin toplamını, Avrupa'nın istatistikleri sadece Almanya, Birleşik Krallık, Fransa, İspanya ve Rusya'nın toplamını kapsamaktadır.

#### 4.1. PAZARYERLERİ

Ülke başlıklarının altında ilk sırada yer alan "Pazaryerleri" bölümünde, bölgelere ilişkin önem arz eden yurt dışı çevrim içi pazaryerleri tespit edilmiş; firmalarımızın bu platformlarda yer alabilmesine yönelik gerekli adımlar belirtilmiştir.

Amazon ve Alibaba gibi küresel pazaryerlerinin incelenen bu ülkelerde yapılanmalarının bulunduğu görülmektedir. Söz konusu platformların yanısıra, yerelleşmenin ön plana çıktığı, bölgesel bazda popülaritesi bulunan pazaryerleri de bulunmaktadır. Örneğin Latin Amerika'nın büyük bir bölümünde söz sahibi olan Mercado Libre, Güneydoğu Asya Uluslar Birliği (ASEAN) ülkelerinde Shopee ve Kuzey ve Orta Afrika'da faaliyet gösteren Jumia bölgesel bazda hakimiyet gösteren pazaryerlerinden bazılarıdır. Benzer şekilde Japonya, Güney Kore, Güney Afrika ve Şili gibi bazı ülkelerde sırasıyla Rakuten, Coupang, Takealot, Falabella; İspanya, Fransa, Birleşik Arap Emirlikleri, Mısır, Almanya ve Birleşik Krallık da ise sırasıyla El Corte Inglés, leboncoin.fr, Noon.com, Jumia.eg ve amazon.co.uk gibi yerel pazaryerlerinin etkili olduğu tespit edilmiştir.

EcommerceDB'ye göre pazaryerleri arasında Amazon'un küresel e-ticaretin %18,02, Pinduoduo %14,34, Taobao %13,38, Tmall %13,00, JD.com %12,39'luk paya sahiptir.<sup>21</sup>



**Kaynak: eCommerceDB (05/2024)**

<sup>20</sup> [Global GDP 1985-2028 | Statista](#)

<sup>21</sup> [Top online marketplaces worldwide by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

"Pazaryerleri" başlığı altında bu ülkelerdeki çok kanallı satış modelinin (çevrim içi ve fiziki mağaza kanalıyla satış yapılan kanal) yanı sıra diğer e-ticaret modelleri de (canlı yayın-live streaming) incelenmiştir. Ayrıca, ülke özelinde çevrim içi alışverişlerin en yoğun olduğu Black Friday (Efsane Gün, Kara Cuma), 11.11 ve Singles Day (Bekârlar Günü) gibi günler de raporda detaylandırılmıştır. Örneğin 2023 yılında ABD'deki Black Friday gününde, sadece çevrim içi satışlarla 10,40 milyar<sup>22</sup> ABD dolarına ulaşarak yeni bir rekora imza atılmıştır. Çin'de ise 2023 yılında gerçekleştirilen çevrim içi satışlar, yaklaşık 2,98 trilyon ABD dolarına<sup>23</sup> tekabül etmektedir.

Öte yandan, sosyal medya platformları aracılığıyla yapılan satışların büyük bölümünde (Çin-Wechat vb. hariç) ödeme sistemlerinin bahsi geçen platformlara entegre olmaması nedeniyle verilere erişim sorunu yaşanabilmektedir. Bu bağlamda, "Sosyal Medya" dijital pazarlama bağlamında ayrı bir başlık olarak ele alınmıştır.

## 4.2. SOSYAL MEDYA

Sosyal medya hem e-ticaretin dijital pazarlama kanalları ile alışverişlerin artırılmasına hem de firmaların hedef kitle tüketicilerine kolaylıkla erişmesine imkân sağlamaktadır. Bu noktada, küresel sosyal medya platformlarının ülkelere özel popülaritesinin tespitinin yapılması ve sosyal medya kullanıcılarının geçirdikleri zamana ilişkin verilerin analiz edilmesi, e-ihracat yapmak isteyen firmalarımız için son derecede önem arz etmektedir. Gerek rapora konu ülkelerde gerekse tüm dünyada en yaygın kullanılan sosyal ağların; Facebook, Youtube, Whatsapp, Facebook Messenger, Instagram, Weixin/Wechat, Tiktok ve QQ gibi küresel ölçekli uygulamalar olduğu görülmüştür. Güney Kore'de KakaoTalk&Story, Japonya ve Tayland'da LINE, Brezilya'da ise Zendesk, Zenvia, Botsify, Manychat gibi sosyal ağların yerelde ve bölgesel bazda hâkimiyetlerini sürdürdüğü görülmüştür.

2023 yılında sosyal medyada en çok zaman geçiren ülkeler sırasıyla Kenya (223 dk), Güney Afrika (221 dk), Brezilya (217 dk), Filipinler (214 dk) iken Japonya (53 dk), Güney Kore (66 dk), Hollanda (90dk), Avusturya (92 dk) sosyal medyada en az vakit geçiren ülkeler arasında yerini almıştır.<sup>24</sup> Analizi yapılan 25 ülkenin sosyal medya kullanım ortalaması ise 148 dakikadır. Fakat Pakistan'a dair bir veri bulunamadığı için bahsi geçen ortalamaya dahil edilmemiştir.

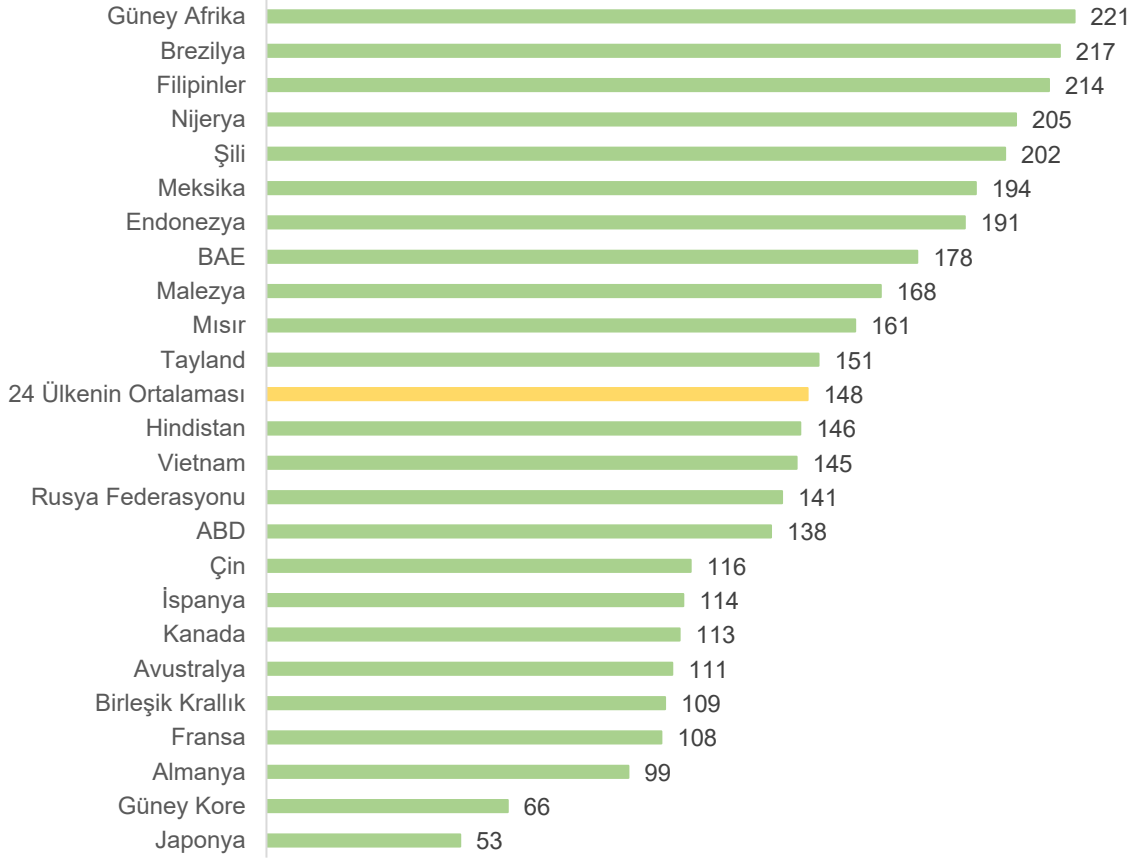
---

<sup>22</sup> [Holiday Shopping 2023 - EMARKETER Trends, Forecasts & Statistics](#)

<sup>23</sup> [Retail Ecommerce Sales in China Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data](#)

<sup>24</sup> <https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024/> 227. Sayfa

## 24 Ülkenin Sosyal Medyada Geçirilen Günlük Ortalama Süre (Dakikalar Cinsinden)



Kaynak: We Are Social 2024 Raporu (03/2024)<sup>25</sup>

### 4.3. GÜMRÜK MUAFİYETLERİ VE VERGİLER

Sınır ötesi ticaret ve e-ihracat özelinde; ülkelerin bireysel gönderilere uyguladıkları bazı muafiyetler bulunmaktadır. Bu muafiyetler, ticarete konu gönderinin hedeflenen ülkeye teslimat sürelerindeki öncelikler sebebiyle satıcıların mikro ihracatı (satıcının malı, ülkesinden siparişe bağlı olarak doğrudan varış ülkesindeki tüketiciye göndermesi) değerlendirilmesine imkân sağlayabilmektedir. Bireysel gönderilerde gümrük muafiyetlerinin olmaması ya da düşük tutarlarda olması durumunda ise satıcının, uygulanan gümrük vergilerini ödeyerek o ülkede malını hazır bulundurması tercih edilebilir.

Bu bağlamda, ABD (800 ABD doları), Çin (770 ABD doları), Avustralya (1000 Avustralya doları), Güney Kore (150 ABD doları) belirli koşullarda önemli gümrük muafiyetlerine sahiptir. Yukarıda belirtilen limitlere kadar ihraç edilen eşyalar için gümrük vergisi ödenmemektedir.

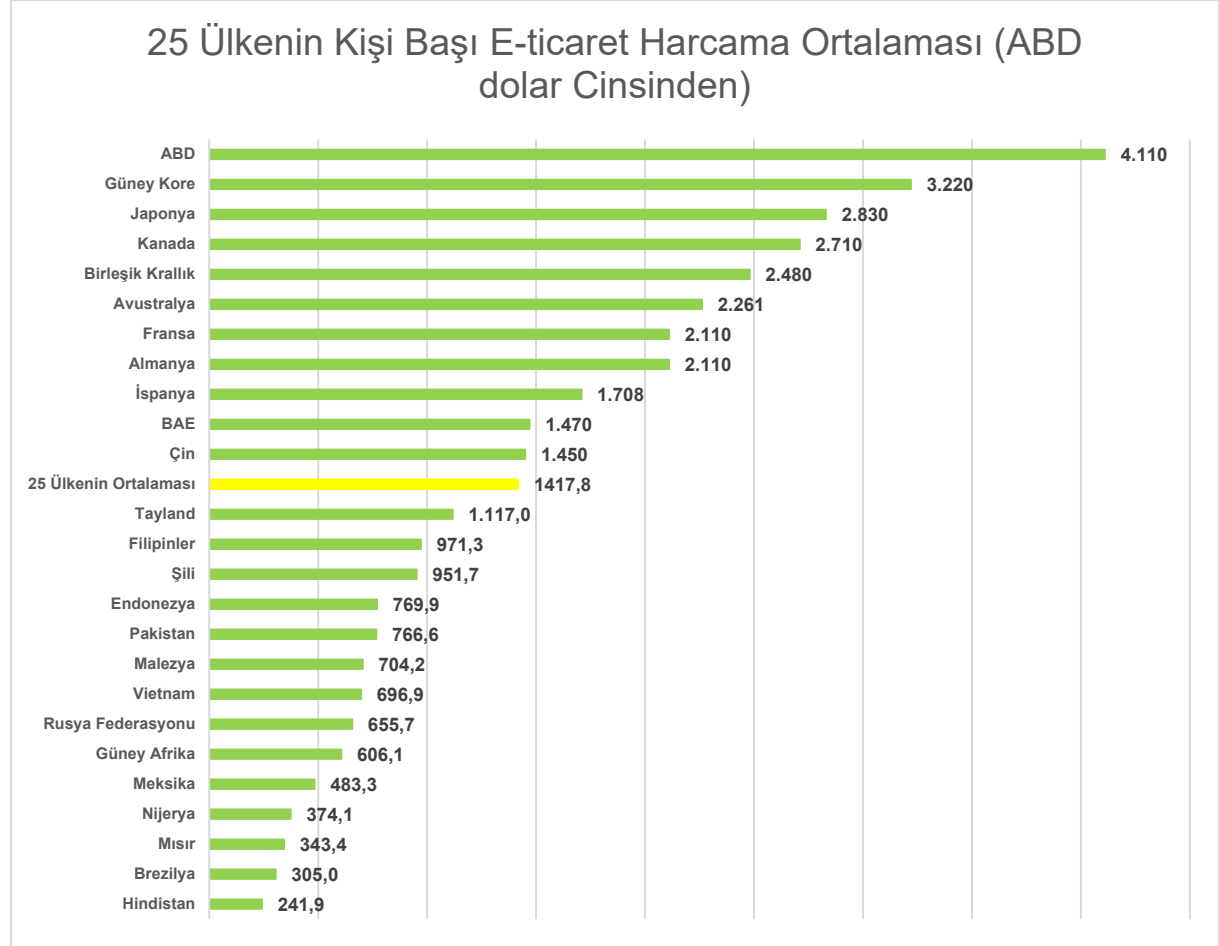
### 4.4. E-TİCARET HARCAMALARI

Ülkeler bazında yapılan toplam e-ticaret harcamalarının, harcama yapan nüfusa bölünmesi ile yıllık bazda çevrim içi ortalama tüketim harcamaları da hesaplanmıştır. Bu hesaplama göre;

<sup>25</sup> Digital 2024: Global Overview Report — DataReportal — Global Digital Insights

2023 yılında ABD, kişi başı 4.110 ABD doları<sup>26</sup> ile kişi başı e-ticaret harcaması kategorisinde belirlenen ülkeler arasında birinci sırada yer almıştır. Güney Kore (3.220 ABD doları)<sup>27</sup>, Japonya (2.830 ABD doları)<sup>28</sup>, Avustralya (2.109 ABD doları)<sup>29</sup>, Çin (1.450 ABD doları)<sup>30</sup> ve Kanada (2.710 ABD doları)<sup>31</sup> yıllık ortalama 1.000 ABD dolarının üstünde tüketim yapılan ülkeler arasındadır.

Belirlenen 25 ülkenin kişi başı e-ticaret harcama ortalaması 1.177 ABD doları ve dünya ortalaması 1.537 ABD doları<sup>32</sup> iken ülkemizde bu rakam 1.195 ABD dolarıdır<sup>33</sup>.



#### 4.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Günümüzde kredi kartları haricinde, elektronik cihazlar ve mobil uygulamalar aracılığıyla bir yazılım üzerinden yapılan ödemeler, e-ticarete giderek yaygınlaşmaktadır.

<sup>26</sup> [eCommerce - United States | Statista Market Forecast](#)

<sup>27</sup> [eCommerce - South Korea | Statista Market Forecast](#)

<sup>28</sup> [eCommerce - Japan | Statista Market Forecast](#)

<sup>29</sup> [eCommerce - Australia | Statista Market Forecast](#)

<sup>30</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)

<sup>31</sup> [eCommerce - Canada | Statista Market Forecast](#)

<sup>32</sup> [eCommerce - Worldwide | Statista Market Forecast](#)

<sup>33</sup> [eCommerce - Turkey | Statista Market Forecast](#)

2023 yılında yayımlanan Statista Küresel E-Ticaret Raporuna göre, dijital/mobil cüzdanların küresel kullanım oranı %50'dir.<sup>34</sup> Asya Pasifik ülkelerinde yaklaşık %70 oranında dijital/mobil cüzdan kullanıldığı bilinmekte; bu oran Latin Amerika ülkelerinde ise %21'lere kadar gerilemektedir.<sup>35</sup>

E-ihracatın en önemli özelliklerinden biri de gönderilerin alıcılara hızlı ve hasarsız bir şekilde ulaştırılmasıdır. Yapılan araştırmalarda müşteri memnuniyetinin teslimat süresi ve gönderi ücreti ile ters orantılı olduğunu göstermektedir. 2024 yılında internet kullanıcıları ile yapılan bir araştırma; e-ticarete yönelik karar almada ücretsiz teslimatın en etkili faktör olduğunu göstermektedir.<sup>36</sup>

Bunun yanında Hindistan, Meksika ve Şili gibi dağıtım kanallarının karmaşık olduğu ülkelerde ise hizmet alınacak hızlı kargo firmalarının veya alternatif pazara giriş yollarının tespitinin fazlasıyla önem arz ettiği belirtilmektedir.

Bu çerçevede gerçekleştirilen çalışmada, ülkeler bazında gerek hızlı kargo gerekse sipariş karşılama (fulfillment) hizmeti veren çözüm ortaklarına yer verilmiştir.

---

<sup>34</sup> [E-commerce payment methods market share 2027 | Statista](#)

<sup>35</sup> [Digital wallet share, by region 2027 | Statista](#)

<sup>36</sup> <https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024/> Sayfa 448

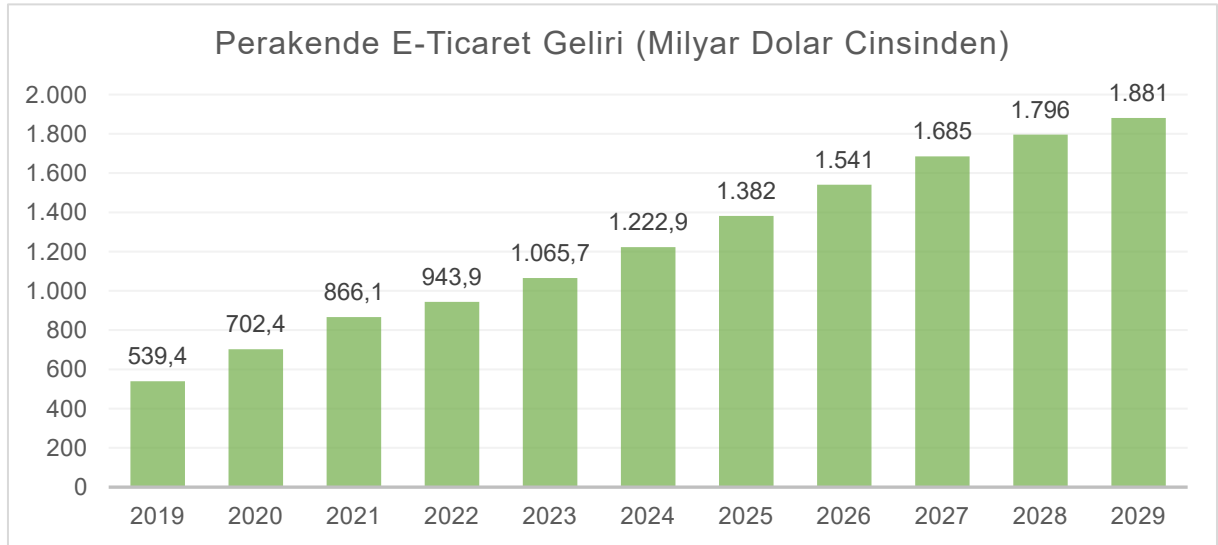
## 5. ÜLKELERİN E-İHRACAT PERSPEKTİFİNDEN İNCELENMESİ



### 5.1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ (ABD)

Yaklaşık 337,1 milyon nüfusa sahip<sup>37</sup> olan Amerika Birleşik Devletleri (ABD), 28.78 trilyon ABD doları<sup>38</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük ekonomisi durumundadır. Ülke nüfusunun %93,73'ünün internet kullandığı<sup>39</sup> ve akıllı telefon kullanım oranının %92,72<sup>40</sup> olduğu ABD'nin perakende ticaretinde e-ticaret payı ise %30,6 düzeyindedir<sup>41</sup>.

ABD'nin 2023 yılında toplam e-ticaret geliri 1.065,68 milyar ABD dolarına dolarına ulaşmıştır.<sup>42</sup> Bu rakam, 2022 yılına göre %12,9; 2021 yılına göre %23,04'lik bir artış anlamına gelmektedir. 2023 yılı itibariyle ABD'nin e-ticaret hacmi 1,124 trilyon ABD doları olarak gerçekleşmiştir.<sup>43</sup> ABD'nin küresel e-ticaretteki payı %19,43 seviyesinde; çevrim içi alışveriş yapanların kullanıcı sayısı 2023 yılında 259,06 milyondur.<sup>44</sup>



**Kaynak: Statista (05/2023)<sup>45</sup> (“\*” işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

ABD'nin e-ticaret gelirindeki artışı birkaç sebebe dayandırmak mümkündür. Öncelikle dünyada internetin en yaygın olduğu ülke ABD'dir. Amerikalıların dijital yatkınlığı e-ticarete de yansımaktadır. Benzer şekilde e-ticarette Amazon, e-Bay gibi değerli, küresel şirketlere sahip olunması da e-ticaret gelirindeki yüksek artışlarda kritik rol oynamaktadır.

<sup>37</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>38</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>39</sup> U.S.: internet usage reach 2020-2029 | Statista/

<sup>40</sup> U.S.: smartphone penetration 2014-2029 | Statista

<sup>41</sup> eCommerce - United States | Statista Market Forecast

<sup>42</sup> U.S.: e-commerce ad spending 2019-2029 | Statista

<sup>43</sup> US Retail Ecommerce Sales Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>44</sup> U.S.: e-commerce number of users 2020-2029 | Statista

<sup>45</sup> U.S.: e-commerce ad spending 2019-2029 | Statista

### 5.1.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

ABD'nin önde gelen e-ticaret pazaryerleri olarak, Amazon, e-Bay, Walmart, Wayfair, ETSY, Target, Home Depot, Best Buy ve Chewy sayılabilir.

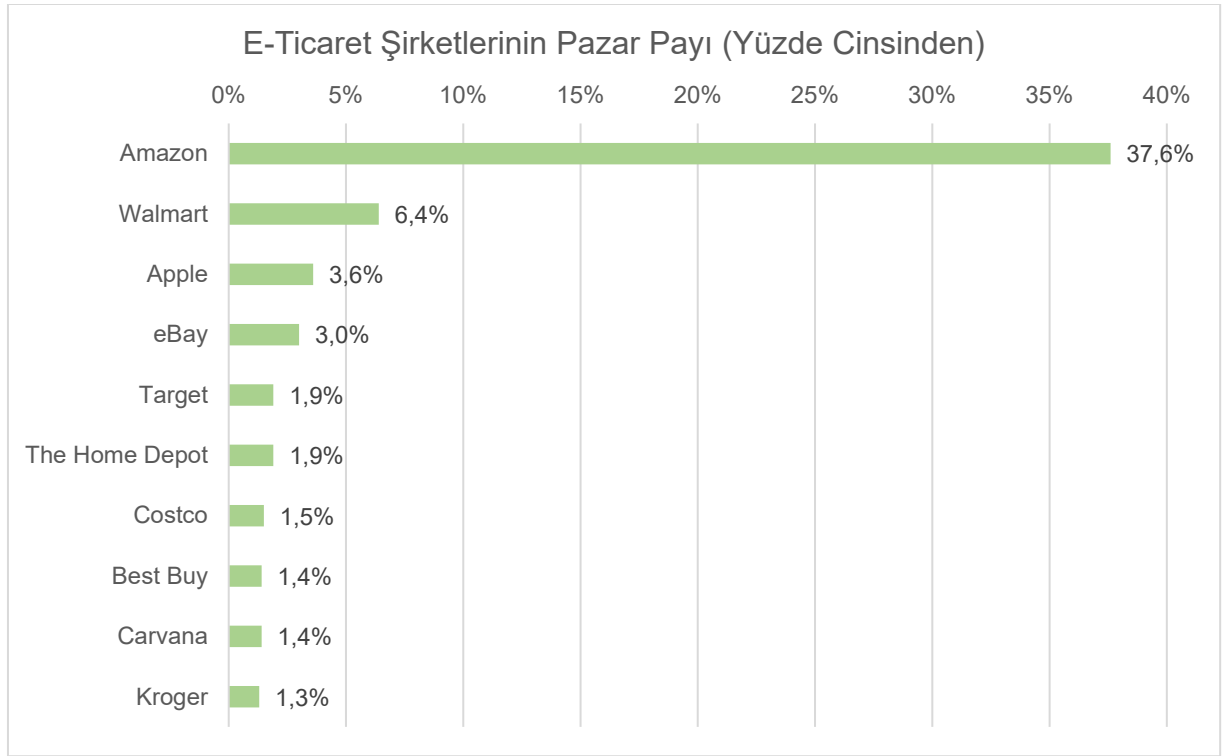
Shopify pazaryeri tüm dünyada olduğu gibi ABD'de de yükselen bir değere sahiptir. Walmart ve Target gibi şirketler esasen fiziksel mağazacılık alanında faaliyet gösterebilir de son dönemde hızlı bir şekilde çevrim içi alışverişe de yönelmeye başlamışlardır. Bu kapsamda, Macy's, Home Depot gibi Target, JCPenney ve Nordstrom gibi önde gelen perakende zincirleri sektörün önemli oyuncularına haline gelmiştir. Macy's, geniş bir moda ve ev ürünleri yelpazesi sunarken; Home Depot, yapı malzemeleri ve bahçe ürünleriyle öne çıkmaktadır. Target, uygun fiyatlı ve çeşitli tüketici ürünleriyle geniş bir kitleye hitap etmektedir. JCPenney, uygun fiyatlı giyim ve ev eşyalarıyla bilinirken; Nordstrom, daha yüksek kaliteli moda ve aksesuar seçenekleriyle lüks segmentte yer almaktadır. Bu mağazalar, mobil uygulamalar, web siteleri ve fiziksel mağazalar arasında sorunsuz bir geçiş sağlayarak müşteri memnuniyetini artırır ve modern tüketicinin beklentilerini karşılayarak rekabet avantajı sağlamaktadır.

Home Depot, Macys ise çok kanallara sahip diğer önemli zincir mağazalardır. Chewy ise kedi-köpek mamaları satışında önde gelen şirketler arasındadır. Bunun yanında, ETSY gibi satış kanalları da yaygın olarak kullanılmaktadır. Küçük firmalar için söz konusu platformlar, yüksek miktarlarda ürün stoku tutmaya gerek kalmadan büyük firmalar ile rekabete girebilme kolaylığı sağlamaktadır.

Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunan çok kanallı mağazalar (Omni-Channel Stores), müşterilere hem fiziksel mağazalarda hem de çevrim içi platformlarda alışveriş yapma imkanı sunarak alışveriş deneyimini zenginleştirmektedir.

ABD'de e-ticarete en çok satılan ürün grupları hazır giyim, tekstil, ev tekstili, aksesuar, gıda, içecek, sağlık, kişisel bakım ve kozmetik ürünleri, hediyelik eşya, kitap, mobilya, tüketici elektroniği ve ofis araç gereçleridir.

Özellikle Noel dönemi, Kara Cuma (Black Friday), Siber Pazartesi (Cyber Monday) gibi özel gün ve haftalarda çevrim içi alışverişler önemli miktarda artış göstermektedir.



**Kaynak: Statista (03/2024)<sup>46</sup>**

Tüm dünyada olduğu gibi Amazon, ABD’de de en hâkim e-ticaret sitesi konumunu korumaktadır. Öte yandan, fiziki mağazalarıyla bilinen Walmart da e-ticaretin önemini fark ederek bu alanda yaptığı yatırımlara hız kazandırmaktadır.

### 5.1.2. SOSYAL MEDYA

Yapılan son araştırmalar, 2023’nin üçüncü çeyreğinde ABD’de kişi başına internette geçirilen ortalama sürenin günlük 7 saat 3 dakika olduğunu göstermektedir.<sup>47</sup> Geçirilen bu zamanın 2 saat 18 dakikalık kısmı sosyal medya platformlarında geçirilmekte olup, hâlihazırda ülkede 2023 yılında 339,9 milyonluk nüfusun<sup>48</sup> %93,73’inin internet kullanıcısı olduğu<sup>49</sup> ve %70,1’inin aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmektedir<sup>50</sup>. 2022 yılında 372,2 milyon mobil aboneliğin olduğu<sup>51</sup> (bir kişide birden fazla abonelik olabilmektedir) ve %58’inin aktif mobil sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmektedir. Facebook, Instagram, TikTok, iMessage ve FB Messenger ülkede yaygın olarak kullanılan sosyal medya platformlarıdır.

<sup>46</sup> [Largest online retailers in the U.S. 2023 | Statista](#)

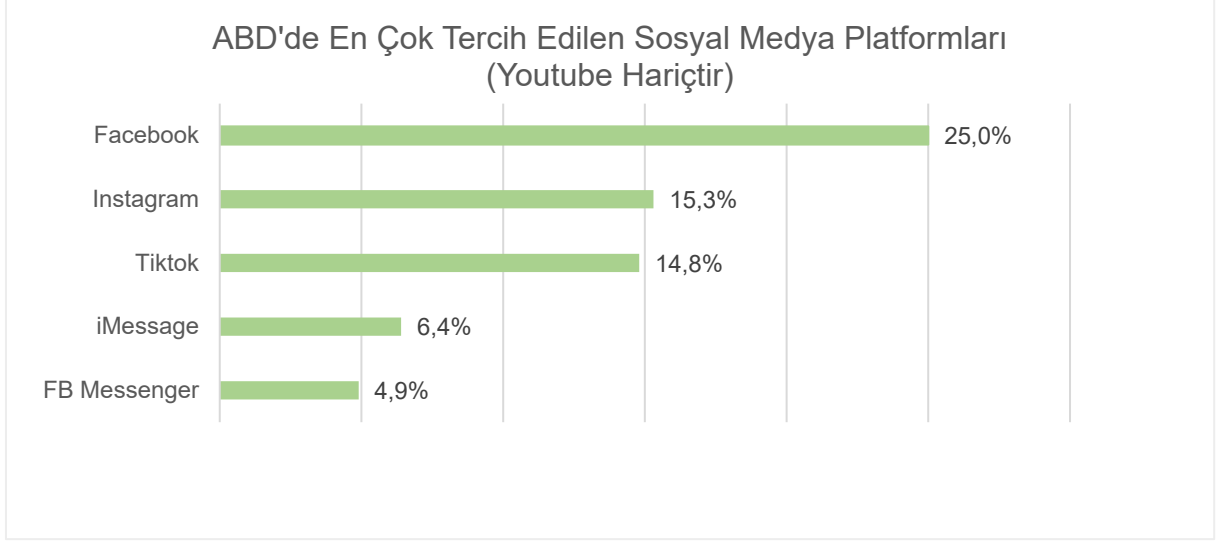
<sup>47</sup> [U.S. average daily media use 2023 | Statista](#)

<sup>48</sup> [U.S. Population 1950-2024 | MacroTrends](#)

<sup>49</sup> [U.S.: internet usage reach 2020-2029 | Statista](#)

<sup>50</sup> <https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024/> Sayfa 215

<sup>51</sup> [U.S. mobile cellular subscriptions 1984-2022 | Statista](#)



**Kaynak: We Are Social Digital 2024<sup>52</sup>**

### 5.1.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

1930 Tarife Yasası'nın 321(a)(2)(C) Bölümü, CBP'ye (U.S. Customs and Border Protection- Gümrük ve Sınır Koruma Ajansı), adil perakende değeri 800 ABD dolarından fazla olmayan nitelikli ithalatların gümrük vergilerinden ve vergilerden muafiyet sağlaması için yetki vermektedir. Bu muafiyet "de minimis" olarak bilinmektedir.

Bu kapsamda, ABD'ye gönderilen 800 ABD dolarının altındaki e-ihracat gönderileri gümrük vergisinden muaf tutulmaktadır. Bu sınırı aşan ürünlerde ise resmi giriş (formal entry) yapılması ve belirlenen gümrük vergilerinin ödenmesi gerekmektedir.

Siparişlerin doğrudan posta veya kurye ile gönderilmesi durumunda, gönderilerin gümrükten geçmesi gerekecektir. Bu noktada, ürünlerin nasıl gümrükten geçirilerek zamanında teslim edilebileceğine dair CBP tarafından yayımlanan e-ticaret uyumluluk kılavuzunun incelenmesi faydalı olacaktır.

Section 321 kapsamında düzenlenen bu uygulama günde tek bir sevkiyatla sınırlıdır. Öte yandan, halihazırda ÇHC menşeli birçok ürüne uygulanan Section 301 önlemleri, Section 201 (korunma önlemleri) ve diğer ülkelerin yanı sıra ülkemiz menşeli demir-çelik ve alüminyum ürünlerine de uygulanmakta olan Section 232 önlemleri de minimis uygulamasından faydalanabilmektedir.

ABD'de katma değer vergisi bulunmamakta, benzer niteliklere sahip satış vergisi uygulanmaktadır. Satış vergileri eyalet bazında değişiklik gösterdiği gibi bazen yerel yönetimler bazında da değişebilmektedir. Genel olarak verginin oranı, gelişmesi öngörülen bölgelerde daha düşük tutulmaktadır. Uygulamada çoğu eyalet satılan malların üstüne %4,5 ila %9 arasında satış vergisi uygulamaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

<sup>52</sup> <https://datareportal.com/reports/digital-2024-united-states-of-america> Sayfa 61

#### 5.1.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

ABD, milli posta hizmetleri kapsamında, e-ticaret firmalarına uzun yıllar düşük ücret izleme politikası yürütmüştür. 2020 yılında özellikle Çin'den gelen gönderilere yönelik önlem almak amacıyla; UPU (Universal Postal Union-Dünya Posta Birliği) Anlaşması kapsamında ülkelere uyguladığı fiyat politikasından çıkarak, kendi fiyat listelerini (self-declaration) ilgili üyelere bildirmiştir.

ABD'de e-ticaret ekosisteminde yer alan firmalara sağlanan en önemli destek, kümelenme, serbestlik ve finansmana ulaşımıdır.

E-ticaretten sorumlu kuruluşlar Ticaret Bakanlığı (Department of Commerce) altında faaliyet gösteren Federal Ticaret Komisyonu (Federal Commerce Commission), sınır ötesi ticaret özelinde ise Uluslararası Ticaret İdaresi (International Trade Administration)'dir.

ABD'de e-ihracata yönelmek isteyenlere, Uluslararası Ticaret İdaresi tarafından kurulan ofisler aracılığıyla danışmanlık destekleri verilmektedir.

ABD'de üretilip ihraç edilen ürünler haricinde, ABD'den ihraç edilen ancak başka bir yerde üretilen malların iadesi söz konusu olduğunda; bu ürünler gümrüksüz muameleye uygun olabilmektedir. CBP, ABD'den ihraç edilen ve bilahare ABD'ye iade edilen ve değeri artırılmayan veya durumu iyileştirilmeyen yabancı menşeli malların, ihracattan sonraki üç yıl içinde iade edilmesi koşuluyla vergiden muaf tutulacağını açıklayan bir düzenleme de yayımlanmıştır.

Dolayısıyla bir şirket, başka bir ülkeden bir ürün ithal etmiş ve daha sonra yurtdışındaki bir müşteriye satmışsa ve bu müşteri ürünü iade ederse, ABD'ye geri girişi gümrükten muaftır. Bir ürünü iade etmek veya değiştirmek isteyebilecek tüketicilere yurt dışında mal satan perakendeciler için bu nokta önem arz etmektedir.

Diğer taraftan CBP, nitelikli ithalatlar için kamuya gümrüksüz gönderilerin faydalarını sağlarken, yasadışı ticarete karşı koruma sağlamak amacıyla e-ticaret ortamında Bölüm 321 gönderilerini izlemek için de iki yeni test programı hayata geçirmiştir.

ABD'de; posta, çevrim içi veya telefon siparişleri için müşteriye teslimat süreleri düzenlenmiştir. Federal Ticaret Komisyonu 30 gün kuralı uyarınca, satıcının teslimat için reklamı yapılan süreyi veya böyle bir süre belirlenmemişse 30 gün olarak varsayılan süreyi karşılayamaması halinde, gecikme için müşterinin onayının alınması gerekmektedir. Federal Ticaret Komisyonu (FTC) Yasası kapsamında FTC, aldatıcı veya haksız ticari uygulamaları önlemek de dahil olmak üzere tüketiciyi korumaya ilişkin yasaları uygulamaktadır.

Çocukların Çevrimiçi Gizliliğini Koruma Yasası (COPPA) çerçevesinde, 13 yaşın altındaki çocuklardan bilgi toplayan çevrimiçi hizmetlerin belirli gizlilik kurallarına uyması gerekmektedir.

Gramm-Leach-Bliley Yasası (GLBA) çerçevesinde, şirketlerin tüketicilerin finansal bilgilerini koruması gerekmektedir.

CAN-SPAM Yasası kapsamında, ticari e-postalar için gereklilikler belirlenmiş olup, alıcılara kendilerine e-posta gönderilmesinin durdurulması hakkı verilmiştir.

Ödeme Kartı Endüstrisi Veri Güvenliği Standardı (PCI DSS), işletmelerin kredi kartı bilgilerini korumak için uyması gereken güvenlik standartlarını belirlemektedir.

Son olarak, Engelli Amerikalılar Yasası (ADA), daha çok fiziksel alanlara odaklanmakla birlikte, web sitelerinin engelli kişiler için erişilebilir olmasını zorunlu kılmakta ve e-ticareti etkilemektedir. Söz

konusu yasa kapsamında, kendi web siteleri üzerinden e-ticaret yapan ABD’de yerleşik bazı firmalarımızın davalara maruz kaldığı durumlar görülebilmektedir.

### 5.1.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Ülkede tercih edilen önemli dijital ödeme sistemlerinin başında Paypal, Amazon Pay, Google Pay, Apple Pay, Mastercard Paypass, Venmo, Zelle, Stripe, Square Cash, Master Pay ve Cash App gelmektedir.

Tercih edilen hızlı kargo çözümleri ise United States Postal Service, UPS, FedEx, DHL, Sendle’dır. Aynı zamanda ülkede ShipBob, FreightPros, Simpl, ShipMonk, WhiteBox, Amazon tarafından sipariş karşılama hizmetleri verilmektedir.

### 5.1.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 17 (2023)<sup>53</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.1.7. İPUÇLARI

ABD’de ürünlerin etiketlenmesi sırasında izlenecek kurallara riayet edilmesi ciddi önem arz etmektedir.

ABD pazarına girecek firmalarımızın bir veya daha fazla sayıda çevrim içi satış sitesi platformuna üyeliklerinin yanı sıra, gönderilen malların fiziki olarak depolanacağı, elleçleneceği, paketleneyeceği, malın müşteriden iade süreçlerinin yönetilebileceği, fiziki bir sipariş karşılama merkezi olarak adlandırılan sipariş karşılama hizmeti ve satıcının bu sisteme çevrim içi olarak entegre olabilmesi; satışların ve iade süreçlerinin hızlı ve güvenli bir şekilde gerçekleşmesine ilişkin kritik rol oynamaktadır.

ABD’de e-ticaret satışlarında iade oranları oldukça yüksek olup, 2023 yılı itibarıyla ortalama iade oranı %17,6’dır. Bu oranlar tatil harcamaları gibi dönemsel alışverişlere göre değişiklik göstermekte; hazır giyim sektörü %25 ile iadelerde ilk sırada yer almaktadır. ABD’li tüketiciler, iade süreçlerinin ücretsiz ve hızlı şekilde tamamlanmasını beklemekte; bu nedenle e-ticarete başarıya yönelik reklamı yapılan iade politikalarının ve üçüncü taraf lojistik sağlayıcıların (third party logistics-3PL) bu talepleri karşılaması da mühim bir noktadır. Söz konusu durumda, iade sonrası taşıma maliyetlerinin yüksekliği sebebiyle, yüksek sayıdaki iadelerin nasıl idare edileceğinin finansal olarak analizinin yapılması ve iade edilen ürünlerin sipariş karşılama hizmeti veren bir hizmet sağlayıcıda birleştirilerek toplu şekilde geri gönderilmesi seçeneğinin değerlendirilmesi faydalı olacaktır.

Lojistik, e-ihracatın en önemli başlıklarından biridir ve hızlı teslimata önem veren Amerikalı çevrim içi tüketiciler, hizmet aldıkları e-ihracat firmalarından yeniden sipariş verme eğilimindedir. Bu sebeple e-ihracat ve mikro ihracat uzmanı ekspres kargo firmaları ile çalışmak önemlidir. E-ticaret sitesinde ya da çevrim içi pazaryeri mağazasında teslimat bilgilendirmelerine ve sürelerine önem verilmeli, lojistik süreçler iyi takip edilmelidir.

<sup>53</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

Bunun yanında e-ticaretin lojistik ayağında öne çıkan söz konusu sipariş karşılama hizmetlerin alınabileceği Fulfillment Center'ların (Sipariş Karşılama Merkezleri) ülkede önemini giderek artırmaktadır.

Söz konusu merkezler firmaların satışlarının artmasına paralel olarak teknolojik imkanların vasıtası ile operasyonel süreçleri hızlandıran ve kolaylaştıran bir yapı arz etmekte ve geleneksel depolara alternatif olarak, ürün satışından itibaren depolamanın yanı sıra envanter yönetimi, reklam tanıtım, müşteri memnuniyeti, ürün takipleri gibi alanlardaki diğer hizmetleri de içermekte ve hem şirketlere hem de bireylere hitap etmektedir.

Firmalarımız ürün gamlarına göre, ABD'de hizmet veren sipariş karşılama merkezlerini seçebilmektedir. Bu konuda, firmalarımızın anılan merkezlerle çalışmasında kriter olarak alabilecekleri konuların başında, ürünlerine göre sipariş karşılama merkezlerinin lokasyonu (örneğin mobilya firmasının emlak ücretlerinin görece daha düşük olduğu eyaletlere yönelmesi gibi.) ve daha önce hizmet verilen referans firmalara bakılarak seçilmesinin yararlı olabileceği değerlendirilmektedir.

Sipariş karşılama hizmeti alan ve/veya ülkede depo kuran ihracatçı firmaların ihtiyaç duyacakları şirket kurulumu, muhasebe konularında ortak hizmet alımına imkân sağlanmasının ABD pazarına girişte büyük fayda sağlayacağı öngörülmektedir.

Amazon gibi pazaryerlerinde sipariş karşılama hizmetinin yanı sıra dijital tanıtım ve hesap yönetimi firmalarımız tarafından doğru planlanmalıdır. Ayrıca, saat farkı ve müşteri hizmetlerindeki beklentiler de göz önünde bulundurularak, yerel olarak müşteri hizmetlerinin nasıl ve ne zaman sunulacağının planlanması da önemlidir.

Sınır ötesi e-ticaretteki başarının önünde önemli bir engel, müşterilerin yerel olarak bir temsilciyle muhatap olamamasıdır. ABD'li tüketicilerin dörtte biri doğrudan ve zamanında müşteri hizmeti sunulmasını talep etmektedir.

Diğer taraftan, küresel bir ekonomi dergisinin verdiği bilgilere göre; ABD'li tüketicilerin çevrim içi pazar platformlarında geçirdiği ortalama süre 1 ila 3 dakika iken aynı süre Çin'de ise 30 dakika olarak gerçekleşmiştir. Bununla birlikte ABD'li tüketiciler halen Çinli tüketicilere nazaran 3,3 kat daha fazla süreyi alışveriş merkezlerinde geçirmektedir. Bu durum ABD'li tüketicilerin çevrim içi pazaryerlerinde hedef ürün odaklı davrandıklarını göstermektedir.

Bu anlamda, yerel tüketicilerin gecikmeli ancak salgının etkisi ile hızlanan bir ivme ile e-ticarete yöneldiği dikkate alındığında; firmalarımızın hem mevcut pazaryerlerine hem de fiziki mağazacılıktan çevrim içi ticarete yatırımlarını arttıran çok kanallı satış ağını kullanan zincir mağazalara ağırlık vermeleri yerinde olacaktır.

Sınır ötesi alışveriş, ABD'nin kendi e-ticaret olanaklarının ölçeği nedeniyle, diğer ülkelerdeki kadar yaygın değildir. Ülkede internet üzerinden alışveriş yapanların %33'ü yurt dışından alışveriş yaparken, uluslararası satışlar ülkenin e-ticaret pazarının sadece %7'sini oluşturmaktadır.

Bununla birlikte, e-ticaret önemli bir pazar oluşturarak 12023 yılında %7,6'lık artışla 1.119 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>54</sup> ABD'li müşterilerin yurt dışından alışveriş yapma isteği, inişli çıkışlı olmasına rağmen artmaktadır. Ayrıca, mevcut gümrük muafiyetleri de dikkate alındığında mikro işletmeler ile kadın ve genç girişimcilerimizin ETSY gibi platformlar vasıtasıyla ülkenin e-ticaret pazarında mikro-ihracat yöntemi ile satış yapabilecekleri değerlendirilmektedir.

---

<sup>54</sup> U.S. Census Bureau

## 5.2. ALMANYA FEDERAL CUMHURİYETİ



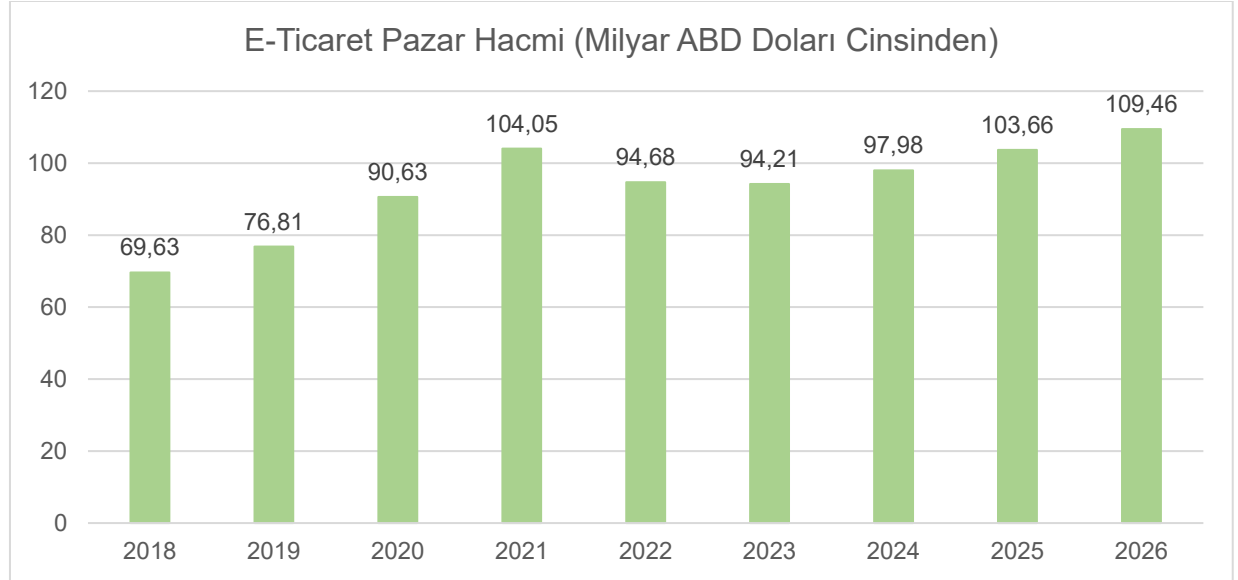
Almanya 84,5 milyon nüfusuyla<sup>55</sup>, dünyadaki en büyük e-ticaret pazarlarından biridir. Gayrisafi yurt içi hasılası 4,59 trilyon ABD dolara<sup>56</sup> ulaşan ülkenin ekonomisi dünyanın dördüncü sırada yer almakta ve son derece gelişmiş bir sosyal piyasa ekonomisine sahiptir.

Almanya'da e-ticaret, perakende sektörünün vazgeçilmez bir parçasıdır. Bu çerçevede, Almanya hem uluslararası çevrim içi perakendeciler hem de hizmet sağlayıcılar için birçok fırsat sunmaktadır. Ülkede 16 yaş ve üzerindeki internet kullanıcılarının %95'i çevrim içi mal ve hizmet satın almakta; Bitkom'a göre bu oran 58 milyon dijital alıcıya denk gelmektedir. Almanya'da her yıl büyümeye devam eden bir alan olan B2C e-ticaretin çevrim içi geliri 21. yüzyılın başlarında 1,1 milyar avro iken 2023'de bu rakam 89,4 milyar avroya çıkmıştır.<sup>57</sup>

E-ticaret hacmi ise 92,18 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>58</sup> Bu durum Almanya'yı AB içinde birinci ve dünya sıralamasında Çin, ABD, Büyük Britanya, Japonya ve Güney Kore'nin ardından altıncı sıraya yerleştirmektedir.<sup>59</sup>

Almanya'nın önde gelen çevrim içi mağazaları, Almanya e-ticaret pazarının yaklaşık %40'ını oluşturmaktadır. Alman tüketicilerin çevrim içi alışverişe yatkınlığı istatistiklere de yansımaktadır.

Ülkede, 2025 yılına kadar e-ticaret kullanıcı sayısının 68,4 milyona yükseleceği tahmin edilmektedir.



**Kaynak: eMarketer (07/2024)<sup>60</sup>**

<sup>55</sup>T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>56</sup>T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>57</sup>E-commerce revenue in Germany 2023 | Statista

<sup>58</sup>Retail Ecommerce Sales in Germany Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>59</sup>Germany Trade and Invest

<sup>60</sup>eMarketer - Germany E-commerce Sales

### 5.2.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Almanya'nın e-ticaret hacmi, 2018 yılından itibaren düzenli bir artış kaydederek, 2020 yılında 90,63 milyar ABD dolarına ulaşmıştır. Bu dönemde yaşanan sıçrama, 2021 yılında da devam etmiş ve hacim 104,05 milyar ABD dolarına yükselmiştir. Ancak, 2022 ve 2023 yıllarında hafif bir gerileme meydana gelmiş; e-ticaret hacmi sırasıyla 94,68 milyar ve 94,21 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir. 2024 yılı için yapılan tahminler, e-ticaret hacminin toparlanarak 97,98 milyar ABD dolarına çıkacağı yönündedir. 2025 ve 2026 yıllarına yönelik projeksiyonlar ise Almanya'nın e-ticaret hacminin sırasıyla 103,66 milyar ve 109,46 milyar ABD doları seviyelerine ulaşacağını öngörmektedir.

Almanya'daki e-ticaret gelirinde en büyük payı %24,1 ile Moda sektörü almaktadır. Bunu, %23,9 ile Hobi ve Eğlence, %21,5 ile Elektronik, %10,0 ile Mobilya ve Ev Eşyaları, %8,4 ile Bakım Ürünleri, %6,4 ile Gıda ve kalan %5,7 ile Yapı Market kategorileri izlemektedir.<sup>61</sup>

Alman çevrim içi perakendecilerin gelir bazında ilk sırasında, her alanda satış yapan "amazon.de" yer alır iken söz konusu platformu "otto.de" takip etmektedir. Moda perakendecisi olan "zalando.de" de ilk üçte yer almaktadır.

Pandemi nedeniyle son iki yıldır piyasaya yüzden fazla yeni oyuncu katılmıştır. Söz konusu 214 adet çevrim içi pazaryerinin 72'si sürdürülebilirliğe odaklanmakta ve/veya ikinci el ürünler sunmaktadır.

Çevrim içi pazaryerleri daha iyi fiyat koşulları oluşturmaları, daha geniş ürün yelpazesi sunmaları ve sağladıkları konfor sayesinde, Almanya'daki tüketiciler arasında giderek popüler hale gelmektedir. "Sendcloud" tarafından yapılan güncel bir araştırma, Alman tüketicilerin %93'ünün çevrim içi pazaryerleri aracılığıyla alışveriş yaptığını ve %30'unun uluslararası mağazalardan sipariş verdiği tespit etmiştir.<sup>62</sup>

Ülke pazarında müşteri tercihleri bakımından teslimat seçenekleri de çok önemli bir rol oynamaktadır. Müşterilerin %60'ı, tercih ettikleri teslimat seçeneği mevcut değilse, çevrim içi pazardaki sipariş sürecini iptal etme eğilimindedir. Tüketicilerin %40'ı, en popüler platform olan Amazon Prime'a abonelik yaptırmıştır. 2021 yılı itibarıyla Almanya'daki en önemli çevrim içi pazaryerleri; Amazon, eBay, Otto, Zalando, Etsy, About You, Shop Apotheke, Alternate, Hood.de ve Avocado Store'dur.<sup>63</sup>

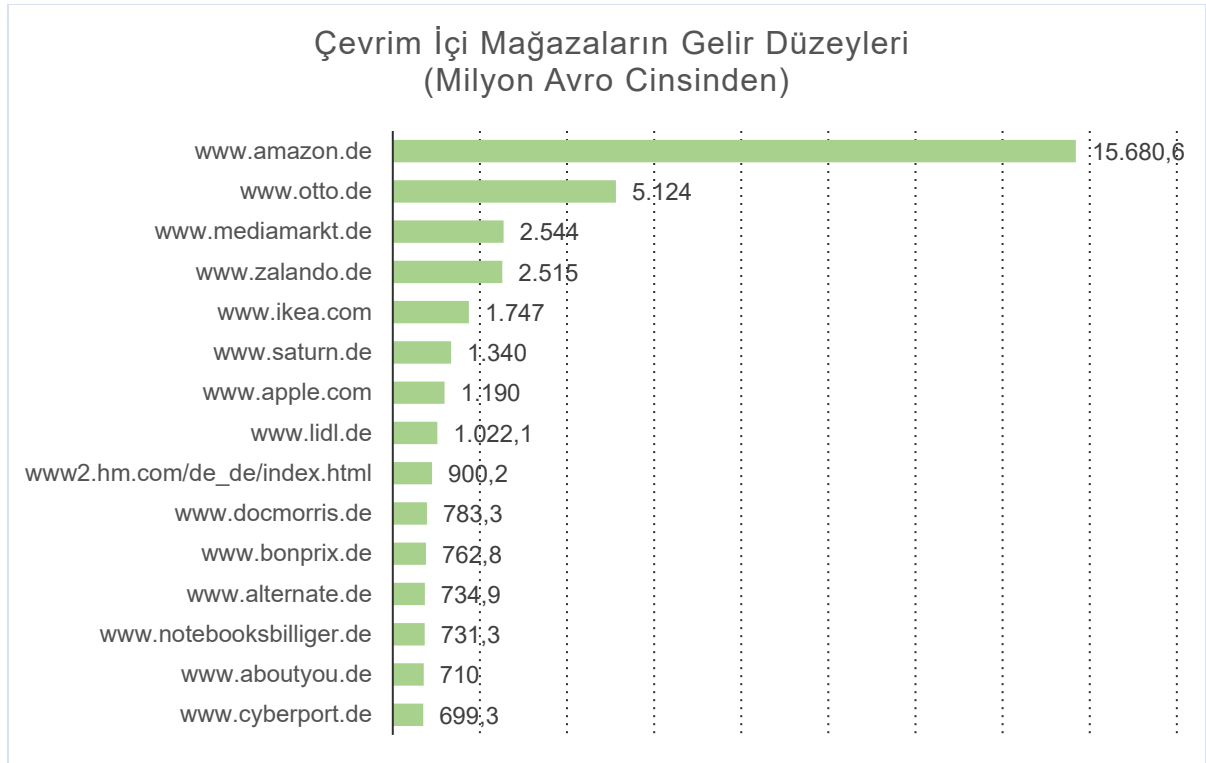
Almanya'da e-ticaret hacminin arttığı belli başlı özel günler; Black Friday, Sevgililer Günü, Noel ve Yılbaşı dönemi, Karneval (Fasching), Siber Pazartesi (Cyber Monday), Cadılar Bayramı (Halloween), Paskalya, Anneler Günü, Schulanfang (Okulun ilk günü) günleridir.

MediaMarkt, Lidl, Obi, Rewe ve Galeria Kaufhof, hem fiziksel hem de çevrimiçi alışveriş imkanları sunmaktadır. MediaMarkt, elektronik ve ev aletlerinde; Lidl, uygun fiyatlı gıda ürünlerinde; Obi, DIY ve bahçecilik malzemelerinde; Rewe, taze ve organik gıda seçeneklerinde; Galeria Kaufhof ise moda ve ev eşyalarında geniş ürün yelpazesi ile dikkat çekmektedir. Bu mağazalar, alışverişini kolaylaştıran çok kanallı hizmetleri ile müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

<sup>61</sup> <https://ecommercedb.com/markets/de/all>

<sup>62</sup> [Sendcloud 2021/2022 E-commerce Delivery Compass](#)

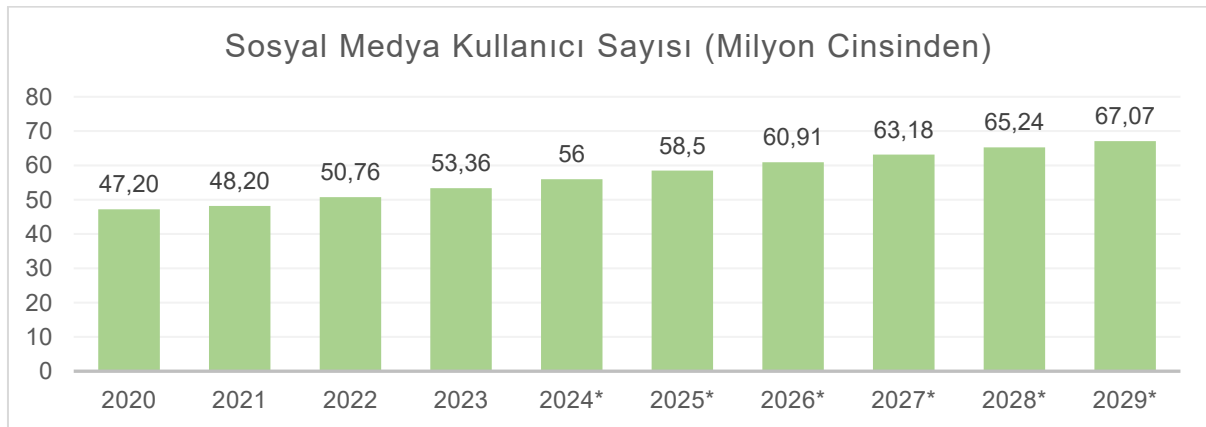
<sup>63</sup> <https://www.gtai.de/en/invest/industries/consumer-industries/e-commerce>



**Kaynak: Statista (10/2022)<sup>64</sup>**

## 5.2.2. SOSYAL MEDYA

Almanya'da 2022 yılında 50,76 milyon olan sosyal medya kullanıcısı sayısı, 2023'de 53,36 milyona yükselmiştir.<sup>65</sup> 2020'den bu yana ülkedeki sosyal medya kullanıcı sayısında yaklaşık %13,05'lik bir artış meydana gelmiştir. 2029 yılına kadar 67 milyondan fazla sosyal medya kullanıcısı olacağı tahmin edilmektedir.



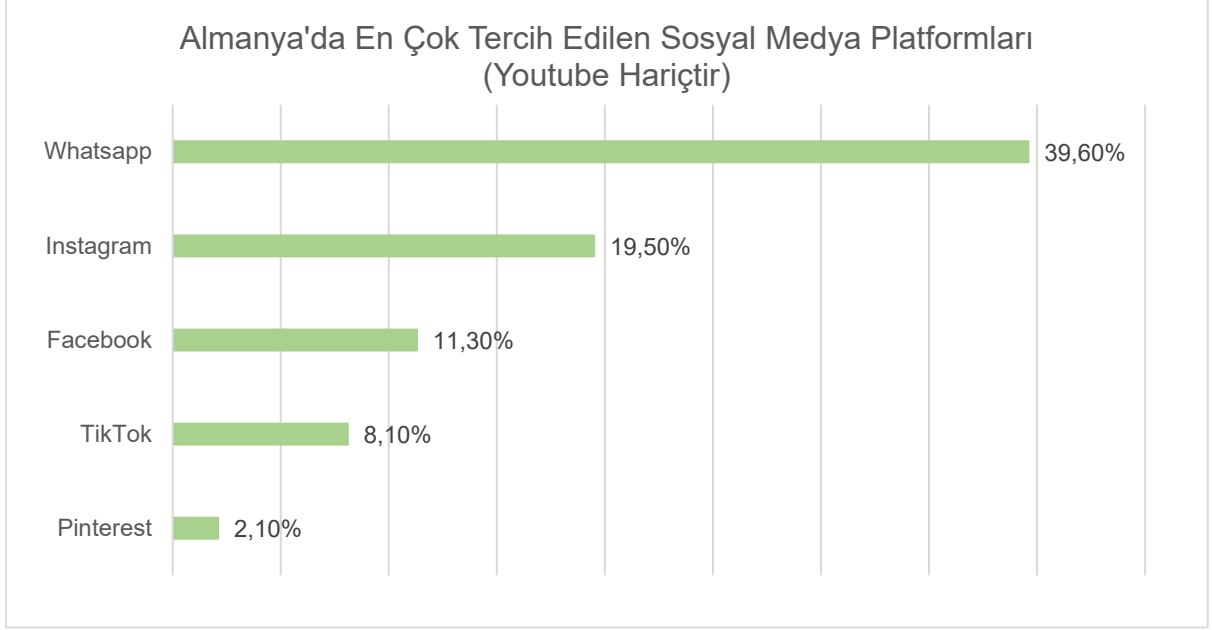
**Kaynak: Statista (10/2023)<sup>66</sup> ("\*" işaretili yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

Bununla birlikte ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları Whatsapp, Instagram, Facebook, TikTok ve Pinteresttir.

<sup>64</sup> E-commerce: top 100 online shops Germany | Statista

<sup>65</sup> Germany: social media users 2020-2029 | Statista

<sup>66</sup> Germany: social media users 2020-2029 | Statista



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>67</sup>**

Tüketim alışkanlıkları dikkate alındığında, insanlar ikinci el ürün satın almayı ya da satıcıların tavsiyelerini dinlemeyi tercih etmektedir. Fakat artık mağaza çalışanları, yakın çevre ve satış personellerinin üstlendiği görev, günümüzde dijital meslektaşlar olan "influencer"lara devredilmiştir.

### 5.2.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

AB üyesi olmayan bir ülkeden internet aracılığıyla Almanya'ya verilen siparişlerde, ithalattan dolayı bir vergi kesintisinin ortaya çıkıp çıkmayacağı veya ne ölçüde ortaya çıkacağı, gönderilen malların fatura tutarına bağlıdır. Özel kişiler ve ticari alıcılar için geçerli olan bu vergi kesintileri, aşağıdaki sınır değerleri göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmektedir.

Avrupa Birliği tarafından, üye olmayan ülkelere, 1 Temmuz 2021 tarihi itibarıyla 22 avro olan KDV istisnası yürürlükten kaldırılmış ve işletmeden son tüketiciye (B2C) satışlarda, değeri 150 avroyu aşmayan sevkiyatlarda geçerli olacak IOSS (Import One-Stop Shop- Tek Noktadan İthalat Merkezi) adında yeni bir KDV sistemi kurulmuştur. 22 avroya kadar olan satışlarda KDV istisnası kaldırılarak 150 avroyu aşmayan sevkiyatlarda her AB üyesi ülke tarafından belirlenmiş oranda KDV tahsil edilme uygulamasına geçilmiştir. Nihai fatura bedeli 150 avroyu aşmıyorsa, ürün gümrük vergilerinden muaf tutulur.

Ürünün nihai fatura bedeli 150 avrodan fazla ise vergiler gümrük tarifesine göre hesaplanır. Böylece, 1 Temmuz 2021'den itibaren, üçüncü bir ülkeden veya üçüncü bir bölgeden AB'ye ithal edilen tüm ticari mallar, değerlerine bakılmaksızın KDV'ye tabi olacaktır. Alkollü ürünler, tütün ürünleri, kavrulmuş kahve, çözünür kahve ve kahve içeren ürünler için tüketim vergisi (VSt) tahsilatı ve ödemesi satış değerinden bağımsız olarak tahsil edilmektedir.

Ayrıca, 1 Temmuz 2021 tarihinden itibaren, Avrupa Birliğinde gerçekleşen sınır ötesi B2C satışlar için OSS uygulaması başlamıştır. Bugüne kadar yürürlükte olan uygulamada, ürünlerini bir AB ülkesinden diğer üye ülkelerdeki alıcılara satan işletmeler, satışlarının belirli bir eşiği aştığı her bir üye devlette VAT (Value Added Tax- Katma Değer Vergisi) kaydı yaptırmakla yükümlüydü. Bu eşik ise ülkeden ülkeye değişmekteydi. Geçerli olan yeni uygulamada ise, AB genelinde e-ticaret için 10.000 Avro

<sup>67</sup> <https://datareportal.com/reports/digital-2024-germany> Sayfa 60

değerinde bir eşik değer belirlenmiştir. Bu eşğin üzerinde çevrim içi satış gerçekleştiren işletmeler, VAT yükümlülüklerini kayıt olacakları tek bir çevrim içi platform olan OSS üzerinden gerçekleştirebilecektir. Ödemeler, satış yapılan ülkenin KDV yüzdesine göre yapılacaktır.

OSS sistemine kayıt işlemleri, firmanın yerleşik olduğu ülkede yapılabilecektir. Almanya'da bu işlemler ile ilgili yetkili kurum Bundeszentralamt für Steuern (BZSt-Federal Merkez Vergi Dairesi)'dur. AB genelinde belirlenen bu 10.000 € değerindeki eşğin altındaki sınır ötesi satışlarda ise, VAT için getirilen iç kurallar uygulama alanı bulmaya devam edecektir.

Böylece, AB'deki alıcılara ithal edilen malları satan tedarikçilerin ve elektronik ara yüzlerin, alıcının mallar teslim edildiği anda KDV'yi ödemesini sağlamak yerine, KDV'yi tahsil etmesine, beyan etmesine ve vergi makamlarına iletmesine olanak tanınacaktır.

Bu uygulamalar ile e-ticaret yapan bütün firmaların AB içerisinde vergiye tabi olmasının sağlanacağı, AB'de KDV dolandırıcılığı ile mücadelede yardımcı olacağı ve dolayısıyla AB şirketleri arasında adil rekabeti sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.2.4. E-Ticarete Yönelik Düzenlemeler

Avrupa Birliği içinde uyumlaştırılmış yasal düzenlemelerin yanı sıra Almanya'da Medeni Kanun Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) kapsamındaki genel hüküm ve koşullara ilişkin düzenlemeler ile sözleşme hukuk kuralları başta olmak üzere;

- Haksız Rekabete Karşı Yasa (Gesetz Gegen Den Unlauteren Wettbewerb- UWG),
- Fiyat Teklifi Genelgesi (Preisangabenverordnung- PrAngV),
- Telemedya Yasası (Telemediengesetz- TMG),
- Gizlilik Yasası (Bundesdatenschutzgesetz- BDSG),
- Paketleme Yasası (Verpackungsgesetz- VerpackV),
- Tüketicuyu Koruma Yasası (Verbraucherschutz- BMUV),
- Yayın ve Elektronik Medyada İnsan Onurunun Korunması ve Küçüklerin Korunmasına İlişkin Anlaşma (Staatsvertrag über den Schutz der Menschenwürde und den Jugendschutz in Rundfunk und Telemedien- JMStV),
- Menkul Kıymetler Yasası ve Mali Denetim Yasası (Wertpapierhandelsgesetz- WpHG),
- Ticari Marka İhlali Yasası (Gesetz über den Schutz von Marken und sonstigen Kennzeichen- Markengesetz- MarkenG) kapsamındaki düzenlemelere e-ticaret yaparken uyma zorunluluğu bulunmaktadır.

Bu çerçevede, Almanya'da e-ticarete ilişkin yapılan en yaygın hatalar arasında; tüketicilerin cayma hakları konusunda uygun şekilde bilgilendirilmemesi, baskıda yanlış bilgi ve adil olmayan hüküm ve koşulların kullanılması, ürün etiketlemesi, fiyatlandırma ve nakliye maliyetleri ile çevrim içi anlaşmazlık sistemleri konusunda eksik bilgi verilmesi, telif haklarının ve ticari markaların ihlali yer almaktadır.

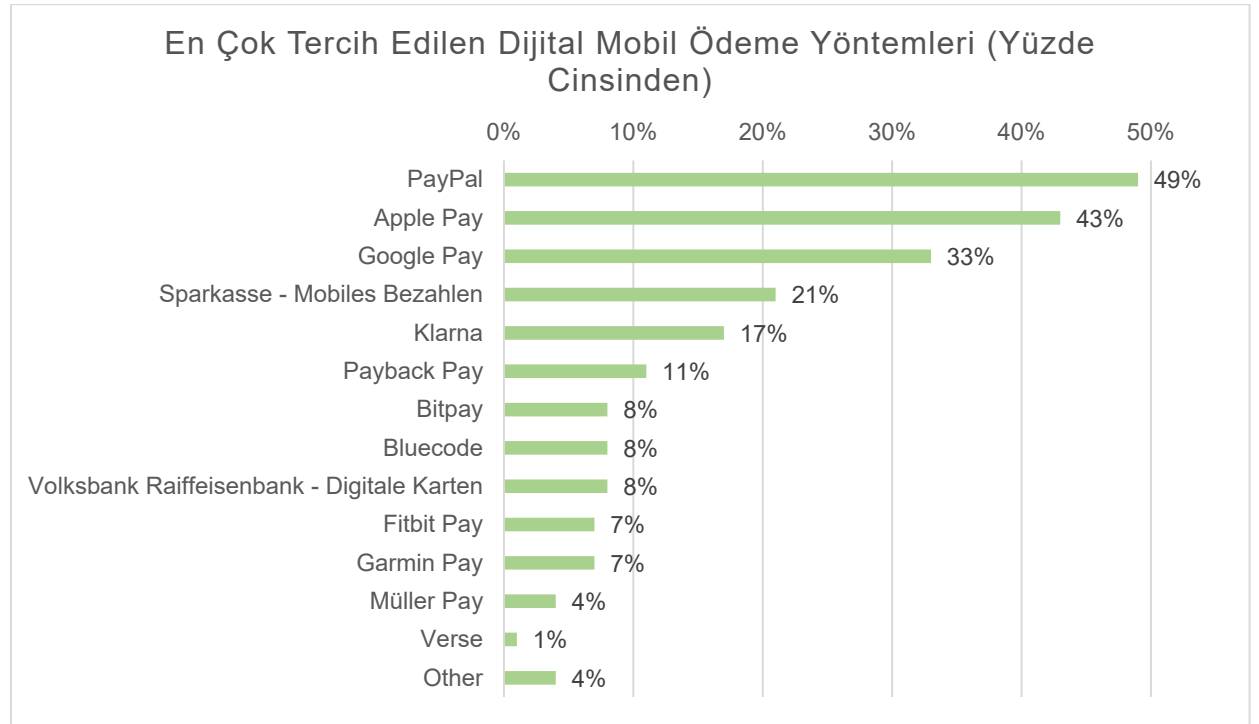
Bununla birlikte, ülkedeki e-ticaret sitelerinde ürünlerini sergilemek ve satmak isteyen firmaların vergi dairelerinden bir vergi kimlik numarası alması zorunluluğu bulunmaktadır.

## 5.2.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Almanya’da yapılan çevrim içi alışveriş işlemlerinde ödeme şekilleri büyük ölçüde ürüne bağlıdır. Federal E-ticaret ve Mesafeli Satış Ticaret Birliği (Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland e.V.- bevh) verilerine göre, hizmet alımlarında kredi kartı kullanma oranı %35’i bulurken, ürün alımlarında bu oran %12 civarındadır. Almanya’da çevrim içi alışveriş yapanların %40’ı satın aldıkları ürünler için faturalandırılmayı tercih etmektedir. Çevrim içi ödeme sistemleri (örneğin PayPal, SOFORT Überweisung ve Giropay) genel olarak en popüler ödeme yöntemleridir. Ayrıca, Google Pay, Apple Pay ve Alipay gibi ödeme uygulamaları da ülkede kullanılmaktadır.

Dolayısıyla Almanya’yı hedefleyen e-ihracatçıların yerel ödeme altyapılarını sağlamaları gerekmektedir. Almanya’da e-ticaret yapmak için satıcıların yalnızca kredi kartı ile ödeme seçeneği sunması, satış hedeflerine ulaşma noktasında dezavantaj yaratabilmektedir. Ülkede kredi kartlarında Visa, MasterCard, PayPal ve American Express ile kapıda ödeme sistemleri mevcuttur.

Almanya’da hızlı kargo hizmetleri Ceva Logistics LLC, C H Robinson Worldwide, DB Schenker Inc, DHL Global Forwarding GmbH, DHL Supply Chain GmbH ve Dsv tarafından sunulmaktadır. Sipariş karşılama hizmetleri ise Active Ants Germany, Huboo Germany ve Schenker Deutschland AG tarafından sağlanmaktadır.



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>68</sup>**

<sup>68</sup> [Biggest contactless payment brands at POS in Germany 2024 | Statista](#)

### 5.2.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 3 (2023)<sup>69</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.2.7. İPUÇLARI

Almanya’da herhangi bir ürün satmak için e-ticaret oldukça pratik bir ihracat modelidir. Almanya’da e-ihracat yapmak için ürünlerin satışı, diğer Avrupa ülkelerinde olduğu gibi Almanya’nın yasal prosedürleri ve standartlarında, anayasa çerçevesinde yapılabilir.

Türkiye’den Almanya’ya e-ihracatın arttırılabileceği ürünler; hazır giyim, elektrikli aletler, ev tekstili, takı ve aksesuar, hediyeelik eşya, kişisel bakım ürünleri, temizlik ürünleri, ayakkabı, deri ürünleri, kitap, büro malzemeleri, kuru gıda ve ev dekorasyonu ürünleri olarak sıralanabilmektedir.

Türkiye’den Almanya’ya e-ticaret yolu ile ürün satmanın iki temel yolu mevcuttur;

- Firmaların kendi internet siteleri üzerinden satış yapmaları ve
- Birçok firmanın satış yaptığı tanınmış e-ticaret siteleri üzerinden satış yapmaları

Firmaların kendi internet sitelerini yüzlerce müşteriye çekecek ve potansiyel müşterileri alışverişe ikna edecek çekici bir rota haline getirmek, uzun dönem yatırımları gerektiren zorlu ve masraflı bir süreç oluşturabilir. Bu çerçevede, firmalar tarafından müşterilerin siparişlerini vermeden önce sisteme giriş hatalarının belirlenmesi ve bunların düzeltilmesi için teknik araçların sunulmasından müşterinin siparişi kabul etmesine yönelik sözleşmeyi kaydetme seçeneğine kadar süreçle ilgili yükümlülüklerin yerine getirilmesi önem arz etmektedir.

Diğer taraftan, medyada sıklıkla reklamı görünen, müşterilerin güvendiği ve her gün binlerce müşterinin ziyaret ettiği e-ticaret sitelerinde satış yapmanın kısa dönemli kazanç için çok daha avantajlı, kolay ve masrafsız olduğu değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra, ülkede mobil cihazların sıklıkla kullanılıyor olması sebebiyle, sabit perakende mağazaları ile çevrim içi ticaret arasındaki ilişki, örneğin çok kanallı ve çapraz kanallı hizmetler şeklinde daha önemli hale gelmektedir. Bunun bir örneği, Covid-19 krizinin ardından popülerlik kazanan Click & Collect (Tıkla ve Al) hizmetleridir. Click & Collect prensibi ile ürünler çevrim içi olarak sipariş edilmekte ve bir mağazadan teslim alınmaktadır.

Ayrıca, Almanya’da e-ticaret alanında faaliyet gösteren önemli birlikler ve dernekler ile yapılacak iş birliklerinin de ihracatçı firmalarımız için faydalı olacağı düşünülmektedir.

Bununla birlikte, çevrim içi satış platformlarında sergilenen ürünler ile müşteriye gönderilen ürünlerin aynı olması, ürünlerin çevresel ve sosyal kriterlere uygun şekilde üretilmesi; çevrim içi platformlarda satışların yapılmasından sonra da müşteri memnuniyetinin takip edilmesi ve satış sonrası garanti ve hizmet devamlılığının sağlanması gibi hizmetler, sadık müşteriler bulunması ve Almanya’yla e-ticaretimizin sürdürülebilir kılınması bakımından önem arz etmektedir.

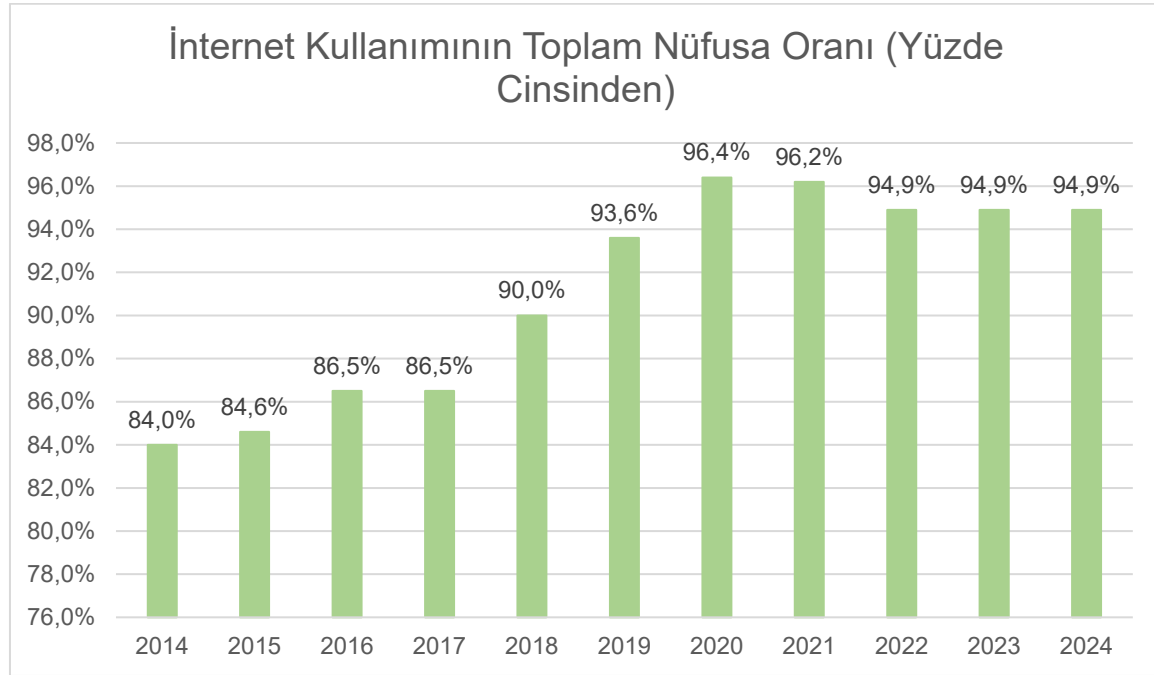
<sup>69</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)



### 5.3. AVUSTRALYA

Avustralya, 26,8 milyon nüfusu<sup>70</sup> ve 1,79 trilyon ABD dolarına<sup>71</sup> ulaşan gayrisafi yurt içi hasılasıyla G20 ülkeleri arasında ülkenin ekonomisi on ikinci sırada bulunmaktadır. Avustralya'da nüfusun %94,9'u internet kullanmaktadır.

IBISWorld sektör raporuna göre, Avustralya'daki çevrim içi alışveriş endüstrisinin pazar büyüklüğü, 2018 ile 2023 arasında yılda ortalama %10,8 büyümeye kaydetmiştir. Avustralya'da e-ticaret pazar büyüklüğü 2023'te 31,39 milyar ABD doları olarak ölçülmektedir.<sup>72</sup>



**Kaynak: We Are Social: Australia 2024 (03/2024)<sup>73</sup>**

Salgın ve ülkede yaşanan kısıtlamalar nedeni ile büyük bir sıçrama gösteren e-ticaret sektörünün söz konusu yükselen eğilimini sürdürmesi beklenmektedir. 2023 yılında 32,78 milyar ABD dolarlık bir e-ticaret hacmine sahip olması tahmin edilen<sup>74</sup> Avustralya'nın 2023 yılı itibarıyla e-ticaret geliri 33,47 milyar ABD doları olmuş<sup>75</sup> ve e-ticaretin genel perakende içerisindeki payı %12,9<sup>76</sup> olarak gerçekleşmiştir.

Avustralyalı kullanıcıların internet kullanımı çok çeşitli işlevleri kapsamaktadır. Tüketicilerin çoğu interneti bir arama motoru aracılığıyla bilgiye erişmenin yanı sıra çevrim içi alışveriş ve sosyal medya platformları için de kullanmaktadır.

<sup>70</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>71</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>72</sup> <https://forecasts-na1.emarketer.com/5a4ffd1fd8690c0c28d1f4af/5a4fc9f5d8690c0c28d1f464>

<sup>73</sup> <https://datareportal.com/reports/digital-2024-australia> Sayfa 29

<sup>74</sup> Retail Ecommerce Sales in Australia Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>75</sup> eCommerce - Australia | Statista Market Forecast

<sup>76</sup> eCommerce - Australia | Statista Market Forecast

2023 yılında, Avustralya'da yetişkinlerin %86'sı günde birden fazla kez mobil telefonları aracılığıyla internete erişim sağlamaktadır. Buna ek olarak, %5'i interneti hiç kullanmamaktadır, %4'ü haftada birkaç kez, %3'ü ise günde bir kez internete erişmektedir. Aylık veya daha seyrek internete girenlerin oranı ise %1'in altındadır. Bu veriler, mobil cihazların internet kullanımındaki önemini açıkça ortaya koymaktadır.<sup>77</sup> 2023 yılında telefonda harcanılan vakit ortalama 3 saat 22 dakikadır.<sup>78</sup>

Avusturalya'da çevrim içi alışveriş yapanların %30'u haftada bir, %29'u iki haftada bir, %22 ise ayda bir çevrim içi alışveriş yapmaktadır.<sup>79</sup> Bu oran gelişmiş ülke ortalamasının üstünde bir çevrim içi alışveriş sıklığı anlamına gelmektedir. Ülkede kişi başına düşen yıllık çevrim içi tüketim tutarı 2023 yılında 1.831 ABD doları<sup>80</sup> olarak gerçekleşmiştir.

### 5.3.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede çevrim içi pazaryerlerinde sırasıyla Amazon ve E-Bay başı çekmekte olup Facebook Marketplace, Catch, The Iconic ve Kogan diğer tercih edilen pazaryerleri konumundadır.<sup>81</sup>

E-ticarette öne çıkan ürün gruplarını gıda ve kişisel bakım ürünleri, giyim eşyası, oyuncak, ev eşyaları dekor malzemeleri, hobi ürünler, elektronik ürünler ve medya, mobilya ve elektrikli ev aletleri oluşturmaktadır. Ülkede en hızlı artış gösteren kategori giyim sektörüdür. Giyim alanında güçlü olan çok kanallı zincir mağazalar arasında, Kmart Australia aylık 24,1 milyon ziyaretçi<sup>82</sup> ve Big W aylık 13,8 milyon ziyaretçi<sup>83</sup>, market alışverişlerinde Woolworths ortalama aylık 24,7 milyon ziyaretçi<sup>84</sup> ve Coles aylık 16,9 milyon ziyaretçi<sup>85</sup> ve teknolojik ürünlerde JB Hi-Fi aylık 14 milyon ziyaretçi<sup>86</sup>, trafiği almaktadır.

Kara Cuma, Bekârlar Günü, Ücretsiz Nakliye Günü (Free Shipping Day), Hediyeleşme Günü (Boxing Day), Sevgililer Günü ülkede tüketimin arttığı özel günlerdir.

Avustralya'daki Myer, JB Hi-Fi, Woolworths ve Bunnings Warehouse, fiziksel çevrim içi alışveriş seçenekleriyle çeşitli ürünler sunmaktadırlar. Myer moda ve ev eşyalarında, JB Hi-Fi elektronikte, Woolworths gıda ve günlük ihtiyaçlarda, Bunnings ise kendin yap ve bahçecilik ürünlerinde öne çıkmaktadırlar. Bu mağazalar, alışverişi kolaylaştıran çok kanallı hizmetleri ile dikkat çekmektedirler.

<sup>77</sup> [Australia: adult mobile phone internet access by frequency 2023 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1108881/australia-adult-mobile-phone-internet-access-by-frequency-2023/)

<sup>78</sup> <https://datareportal.com/reports/digital-2024-australia>

<sup>79</sup> [Australia: online shopper purchase frequency 2023 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1108881/australia-online-shopper-purchase-frequency-2023/)

<sup>80</sup> [eCommerce - Australia | Statista Market Forecast](https://www.statista.com/statistics/1108881/australia-online-shopper-purchase-frequency-2023/)

<sup>81</sup> [Australian Ecommerce Report 2023 - IAB Australia](https://www.iab.com.au/australia-report-2023/)

<sup>82</sup> [kmart.com.au Traffic Analytics, Ranking & Audience \[April 2024\] | Similarweb](https://www.kmart.com.au/traffic-analytics/ranking-audience-april-2024/)

<sup>83</sup> [bigw.com.au Traffic Analytics, Ranking & Audience \[April 2024\] | Similarweb](https://www.bigw.com.au/traffic-analytics/ranking-audience-april-2024/)

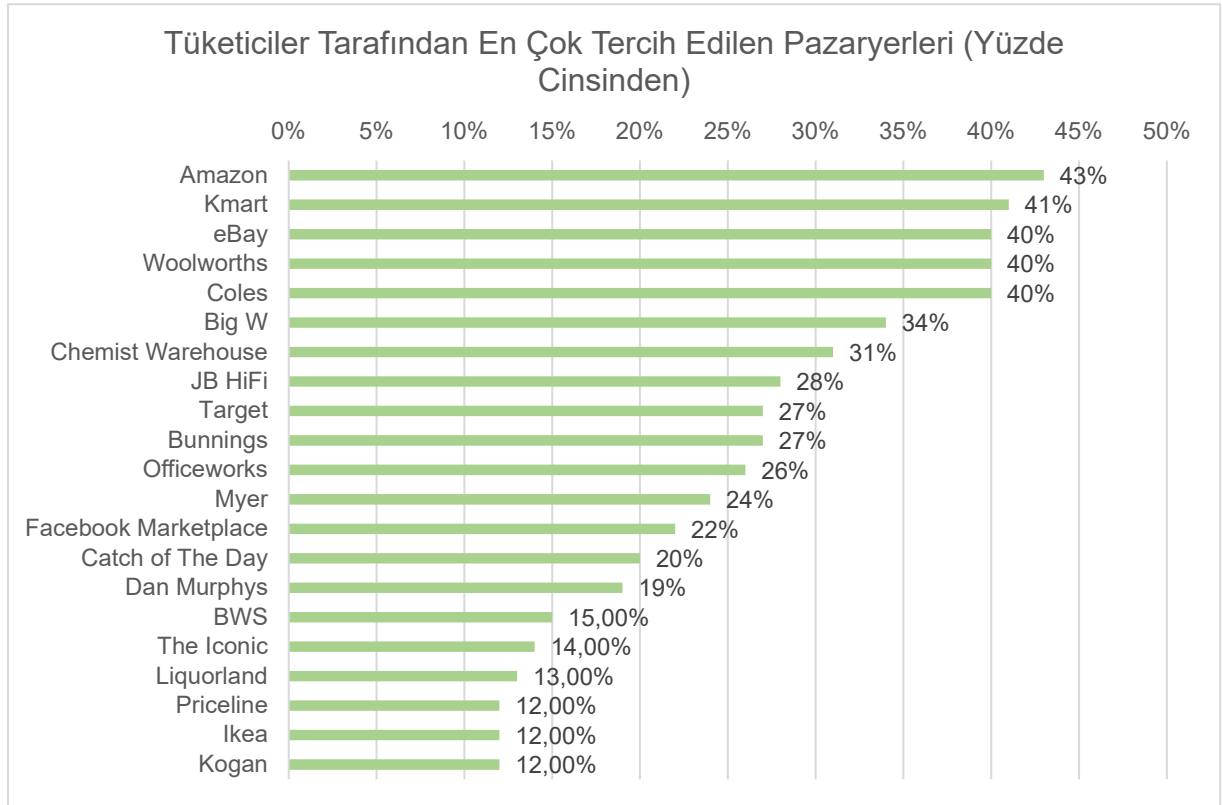
<sup>84</sup> [woolworths.com.au Traffic Analytics, Ranking & Audience \[April 2024\] | Similarweb](https://www.woolworths.com.au/traffic-analytics/ranking-audience-april-2024/)

<sup>85</sup> [coles.com.au Traffic Analytics, Ranking & Audience \[April 2024\] | Similarweb](https://www.coles.com.au/traffic-analytics/ranking-audience-april-2024/)

<sup>86</sup> [jbhifi.com.au Traffic Analytics, Ranking & Audience \[April 2024\] | Similarweb](https://www.jbhifi.com.au/traffic-analytics/ranking-audience-april-2024/)



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>87</sup>**



**Kaynak: Statista (09/2023)<sup>88</sup>**

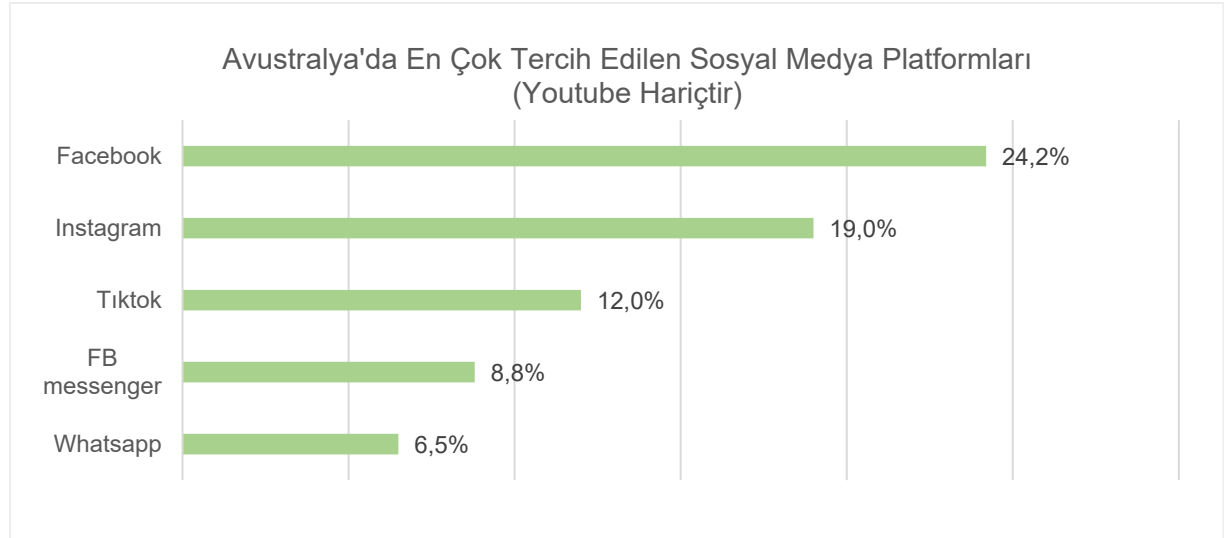
<sup>87</sup> [Most popular categories for online purchases in Australia 2024 | Statista](#)

<sup>88</sup> [Australia: popular online retailers and marketplaces 2023 | Statista](#)

### 5.3.2. SOSYAL MEDYA

2023 verilerine göre, Avustralya'da 20,8 etkin milyon sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır.<sup>89</sup>

Ülkede en tercih edilen sosyal medya platformları Facebook, Instagram, TikTok, FB Messenger, Whatsapp olarak sıralanmaktadır. We Are Social: Digital 2024 verilerine göre Avustralyalılar sosyal medyada günde ortalama 1 saat 51 dakika zaman geçirmektedir.<sup>90</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>91</sup>**

### 5.3.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Avustralya'ya ithalatta gümrük vergileri %0 ila %5 seviyesinde olup tarife satırlarının yaklaşık yarısında gümrük vergisi uygulanmamaktadır. Tarife satırı bazında gümrük vergileri <https://www.abf.gov.au/importing-exporting-and-manufacturing/tariff-classification/current-tariff/schedule-3> adresinden sorgulanabilmektedir.

Bunun yanında, Avustralya'da tüm ürün ve hizmetlere yönelik olarak %10 oranında KDV (GST-Goods and Services Tax) uygulanmaktadır.

Avustralya'ya e-ticaret yoluyla yapılan satışlarda vergi yükümlülükleri, satış bedelinin 1.000 Avustralya Dolarının altında veya üstünde olmasına göre belirlenmektedir.

Buna göre, 1.000 Avustralya Dolarının üstünde bedele sahip olan satışlarda, eşyanın tüm vergilerinin (%10 GST ve varsa gümrük vergisi) gümrükte ödenmesi gerekmektedir. Bu durumda, ayrıca söz konusu ticaret için gümrük beyannamesi doldurulması zorunluluğu bulunmaktadır.

Diğer taraftan, bedeli 1.000 Avustralya Doları veya bu değer altında olan eşya (low value imported goods-düşük bedelli ithal eşya) için ithalat aşamasında vergi ödenmemektedir. Bunun yanında, düşük bedelli ithal eşya için alıcı tarafından %10 GST ödenmesi gerekmektedir. Ayrıca, yurtdışındaki tedarikçinin Avustralya'da GST kaydı olmayan nihai tüketicilere yaptığı 1.000 Avustralya Doları altındaki satışların geçmiş 12 aylık dönemde toplam değeri 75 bin Avustralya Dolarını aşıyor ise söz konusu tedarikçinin Avustralya GST sistemine kaydolması gerekmektedir. Bu durumda, tedarikçi tarafından nihai tüketiciden tahsil edilen GST'nin Avustralya vergi idaresine (ATO-Australian Taxation

<sup>89</sup> APAC: number of social media user accounts by country 2024 | Statista

<sup>90</sup> Digital 2024: Australia — DataReportal — Global Digital Insights

<sup>91</sup> Digital 2024: Australia — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 60

Office) yatırılması gerekmektedir. Öte yandan, elektronik ticaretin pazaryeri gibi bir elektronik hizmet sağlayıcı üzerinden yapılması durumunda, genel itibarıyla, tedarikçinin değil elektronik hizmet sağlayıcının GST sistemine kayıt zorunluluğu ortaya çıkmaktadır.

Konuya ilişkin gerekli bilgilere, <https://www.abf.gov.au/buying-online/buying-online> ve <https://www.ato.gov.au/business/international-tax-for-business/non-resident-businesses-and-GST/> adreslerinden erişilmesi mümkün bulunmaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.3.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Avustralya Federal Devleti, elektronik işlemler ile ilgili kuralları "Electronic Transactions Act 1999<sup>92</sup> (Elektronik İşlemler Yasası)" ve "Electronic Transactions Regulations 2020 (Elektronik İşlemler Yönermeliği)" kapsamında belirlenmiştir.

Bu çerçevede, Avustralya'da elektronik işlemlerin düzenlemelere tabii tutulduğu göz önüne alındığında, ülkenin e-ticaret açısından elverişli bir hukuki düzene sahip olduğu çıkarımında bulunmak mümkündür. Bunun yanı sıra, Avustralya'da münhasıran e-ticarete yönelik olarak uygulanan bir kanuni düzenleme bulunmamakta olup tüketici haklarının korunmasına ilişkin "The Australian Consumer Law (Avustralya Tüketici Yasası)", kullanıcı onayı olmadan spam mesaj gönderilmesinin yasaklanmasına ilişkin "Australian Spam Act 2003 (Avustralya Spam Yasası)" ve kişisel verilerin korunmasına ilişkin "The Privacy Act 1988 (Mahremiyet Yasası)" hükümleri e-ticaret için de uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, Avustralya Hazinesi tarafından yayımlanmış olan "The Australian Guidelines for Electronic Commerce <sup>93</sup>(Elektronik Ticaret İçin Avustralya Yönergesi)", ülkede e-ticarette uyulması gereken genel prensipleri düzenlemektedir. Söz konusu düzenlemede, e-ticarette adil ticaret ilkeleri olarak,

- Yanıltıcı veya aldatıcı işlemlerde bulunulmaması,
- Ürünler ve hizmetlerle ilgili yanlış ve yanıltıcı sunumlar yapılmaması,
- Satış veya ödeme için tüketicilerin taciz edilmemesi veya baskı altında tutulmaması,
- Sözleşme şartlarının tedarikçinin meşru çıkarlarını korumak için makul ölçüde gerekli olmasını sağlamak da dahil olmak üzere aşırı davranışlarda bulunulmaması,
- Tedarik edilen malların tanımına uygun olduğundan emin olunması,
- Tedarik edilen malların satılabilir kalitede olmasının ve tüketici tarafından tedarikçiye bildirilen herhangi bir amaca uygun olmasının sağlanması,
- Sağlanan hizmetlerin gereken özen ve beceriyle sunulmasının ve tüketici tarafından tedarikçiye bildirilen herhangi bir amaca makul ölçüde uygun olmasının sağlanması sayılmaktadır.

Bununla birlikte, Avustralya'nın imzaladığı on altı Serbest Ticaret Anlaşmasının (STA) on dördünde e-ticaret fasılları bulunmaktadır. Bunlar; ASEAN-Avustralya-Yeni Zelanda, Şili, Çin, Hong Kong,

<sup>92</sup> <https://www.ag.gov.au/rights-and-protections/e-commerce>

<sup>93</sup> [The Australian Guidelines for Electronic Commerce | Treasury.gov.au](https://www.treasury.gov.au/government/what-we-do/e-commerce/the-australian-guidelines-for-electronic-commerce)

Endonezya, Japonya, Güney Kore, Malezya, Peru, Singapur, Tayland, Birleşik Krallık, Birleşik Devletler ile Trans-Pasifik Ortaklığı için Kapsamlı ve Aşamalı Anlaşmadır.

Avustralya hükümetinin STA'larını güncel ve iş dünyasıyla ilgili tutma taahhüdünün bir parçası olarak, dijital ticaret hükümleri Avustralya'nın müzakere ettiği STA'ların önemli bir parçası olmaktadır.

Söz konusu STA'lar dijital işletmelerdeki yatırımcılara birtakım avantajlar sağlayan kuralların yanı sıra işletmeler ve tüketiciler için teknolojik ürünlerde tarife indirimini desteklemektedir.

Avustralya'nın ilgili kurumu Department of Foreign Affairs and Trade (Dışişleri ve Ticaret Bakanlığı)'ın internet sayfasında <sup>94</sup>, Avustralya'nın STA müzakerelerinde dijital ticaret ve dijital ekonomi başlıklarındaki temel prensipleri özetlenmektedir. Buna göre e-ticaret açısından değerlendirildiğinde, e-ticarete ilişkin düzenlemelerin kamuya açık olmasına ilişkin "şeffaflık" prensibi, e-ticaret tüketicilerinin geleneksel tüketicilerin sahip olduğu haklara sahip olmasına ilişkin "çevrim içi tüketicinin korunması" prensibi, "çevrim içi tüketicilerin kişisel verilerinin korunması" prensibi, "çevrim içi tüketicilerin spam mesajlara karşı korunması" prensibi ve "e-ticarete gümrük vergisi uygulanmaması" prensibi ön plana çıkmaktadır.

### 5.3.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

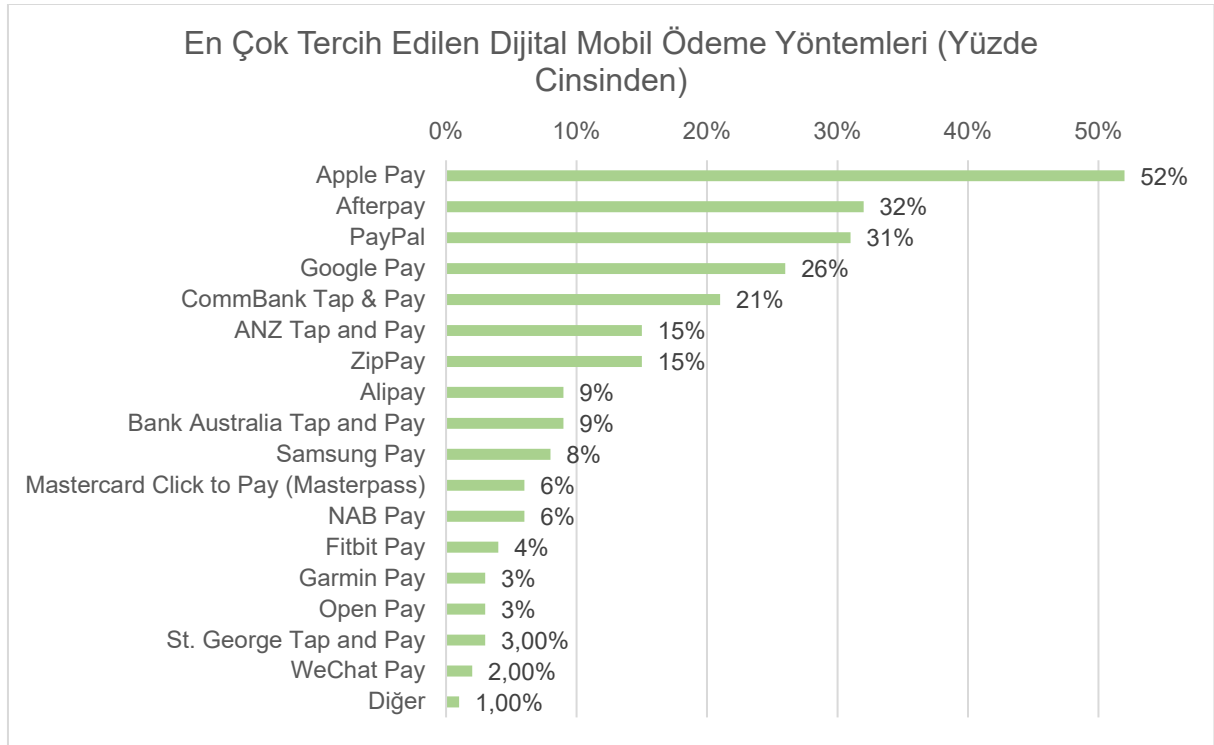
E-ticaret ödemelerinde mobil cüzdan ve dijital ödeme sistemlerinin e-ticaret ödemelerindeki payı %26'dır.<sup>95</sup> Bu ödeme sistemlerinde en yaygın olanı %81 kullanım oranıyla PayPI'dir. BPAY, %52, After Pay ("Şimdi Al, Sonra Öde" modeli) %41'lik oranına sahiptir. Ayrıca, Apple Pay %37, Google Pay %25 de yaygın kullanılan ödeme sistemleridir.<sup>96</sup>

Ülkede kullanılan hızlı kargo çözümleri Australia Post, DHL Express Australia Toll, Fedex Express Australia, TNT, StarTrack ve UPS'tir. Pazaryerlerinin yanı sıra Linfox, Kings Transport, BCR 3 PL, Invenco Sydney Logistic ve Yusen Logistics sipariş karşılama hizmeti veren başlıca firmalardır.

<sup>94</sup> [Digital trade & the digital economy | Australian Government Department of Foreign Affairs and Trade \(dfat.gov.au\)](https://dfat.gov.au/digital-trade/)

<sup>95</sup> [Australia: online payment methods by type 2022 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1111111/online-payment-methods-by-type-2022/)

<sup>96</sup> [Biggest e-commerce payment brands in Australia 2024 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1111111/biggest-e-commerce-payment-brands-in-australia-2024/)



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>97</sup>**

### 5.3.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023)<sup>98</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.3.7. İPUÇLARI

Avustralya'da e-ticaret pazarı, özellikle Covid-19 süreciyle birlikte önemli bir büyüme eğilimi göstermiştir. Sektörün enflasyondan arındırılmış net hasılatının, önümüzdeki 5 yıllık süreçte de yıllık ortalama %7,4 seviyesinde genişleyerek 73,8 milyar Avustralya dolarına (yaklaşık 47,7 milyar ABD doları) ulaşması beklenmektedir. Ana sektörler olarak bakıldığında, giyim eşyası, ayakkabı, kişisel aksesuarlar, hırdavat ile muhtelif ev eşyası sektörlerinin Avustralya e-ticaret pazarında öne çıktığı değerlendirilmektedir. Ayrıca, ilgili çevrelerle yapılan görüşmelerde, otomotiv yedek parçalarının da bir başka büyüyen e-ticaret pazarı olarak ön plana çıktığı tespit edilmiştir.

Genel itibarıyla 65 bin ABD doları seviyesinde kişi başı milli gelire sahip olması, 1,6 trilyon ABD doları düzeyinde milli gelirin yaklaşık yarısının hanehalkı tüketim harcamalarından oluşması, ülkenin tüketim ürünlerinde imalatçı bir ülke konumunda olmaması, yine tüketim ürünlerinde düşük veya sıfır gümrük vergileri uygulaması ve tarife dışı engellerin bulunmadığı bir ithalat rejimine sahip olması, Avustralya'yı e-ticaret pazarı için önemli bir potansiyel olarak ön plana çıkarmaktadır. Bu çerçevede,

<sup>97</sup> [Biggest contactless payment brands at POS in Australia 2024 | Statista](#)

<sup>98</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

Avromonitor International'ın 2021 tarihli raporunda Avustralya; Güney Kore, Birleşik Krallık ve ABD'nin ardından en cazip dördüncü e-ticaret pazarı olarak değerlendirilmektedir.

Bunun yanı sıra, Avustralya'nın kendine özgü coğrafi koşulları, geleneksel ticarete olduğu gibi e-ticaret pazarında da satın alma davranışları üzerinde etkili olmaktadır. Bu çerçevede, marka güvenilirliğinin ve bilinirliğinin sağlanması, teslimat sürelerinin kısaltılması, teslimat aşamalarına ilişkin düzenli bilgi paylaşımında bulunulması, iade süreçleri dâhil olmak üzere satış sonrası hizmetlerin etkin ve hızlı bir şekilde yürütülmesi ve Noel, Black Friday gibi tüketimin yoğun olduğu dönemlerde yeterli stokla çalışılması gibi faktörler, Avustralya e-ticaret pazarında başarı için kilit rol oynamaktadır. Avustralya'nın dijital reklamcılık sektör kuruluşu The Interactive Advertising Bureau tarafından yapılan bir araştırmaya göre, 2023 yılında tüketicilerin çevrim içi alışverişte tercih sebepleri sırasıyla %67 ile "kolaylık/pratiklik", %48 ile "düşük fiyat", %46 ile "ücretsiz teslimat", %44 ile "indirimler" ve %37 ile "fiyat karşılaştırması" olmuştur. Söz konusu araştırmada, tüketicilerin tercih sebeplerinden "kolaylık/pratiklik" bir önceki yıla göre 10 puan, "ücretsiz teslimat" 2 puan gerilerken "düşük fiyat"ın 2 puan, "indirimler"ın 10 puan ve "fiyat karşılaştırması"nın 8 puan artış kaydettiği belirlenmiştir. Benzer şekilde, tüketicilerin 2023 yılında favori markalarını tercih sebeplerinde birinci sırada %77 ile "fiyatının karşılığı (value for money)" ve ikinci sırada %39 ile "olumlu yorumlar" gelirken üçüncü sırada %37 ile ankete bu yılda eklenen seçenek olan "hayat pahalılığı sıkıntılarına karşı uygun" seçeneği gelmektedir. Buna göre, Avustralya'nın mevcut makro ekonomik koşullarının hanehalkı harcanabilir gelirleri üzerinde yarattığı baskının, 2023 yılında tüketicilerin çevrim içi alışveriş yönelimlerinde fiyata bağlı etkenlerin güç kazanmasına yol açtığı değerlendirilmektedir. Bu çerçevede, Avustralya e-ticaret pazarında faaliyet gösterecek firmalarımız için kısa vadede fiyata bağlı koşulların belirli fırsatlar yaratabileceği değerlendirilmektedir. Bunun yanında, Avustralya çevrim içi alışverişte tüketici tercihlerinde fiyat-dışı faktörlerin hala önemli bir rol oynadığı da görülmektedir. Bu itibarla, orta ve uzun vadede bu pazarda faaliyetlerini güçlendirmek isteyen firmalarımızın etkin sipariş kiralama hizmetleriyle veya depo kiralama yoluyla tüketiciye hızlıca teslim edilmek üzere stok bulundurarak ülkede fiilen yer almalarının ve marka/ürün bilinirliği ile güvenilirliğine dönük stratejiler geliştirmelerinin Avustralya e-ticaret pazarına yönelik ihracatımızın geliştirilmesi adına önemli kazanımlar sağlayabileceği varsayılmaktadır.

Bunun yanında, Avustralya'nın yüksek tüketici bilinci, çevrim içi alışveriş tercih sebeplerinde de etkili olmaktadır. Bu çerçevede, "etik markalardan alışveriş yapmak benim için önemlidir" ifadesine tüketicilerin %45'i, "sürdürülebilir olduğunu bildiğim markalardan alışveriş yapmayı tercih ederim" ifadesine ise tüketicilerin %47'si olumlu cevap vermektedir.

Tüketicilerin yaş grupları bazında çevrim içi ticarete ürün keşfetme araçları incelendiğinde ise 19-29 (%55) ve 30-39 (%44) yaş gruplarında sosyal medyanın, 40-49 (%41) yaş grubunda fiyat karşılaştırma sitelerinin, 50-59 (%68) yaş grubunda internet aramalarının ve 60-69 (%34) yaş grubunda tanıtıcı e-postaların ön plana çıktığı görülmektedir.

Ayrıca, önümüzdeki süreçte Avustralya e-ticaret pazarında teknolojik gelişmelerin önemli bir rol oynaması öngörülmektedir. Bu çerçevede, öncelikle yakın gelecekte e-ticarete mobil cihaz kullanımının daha da artması ve buna bağlı olarak mobil-uyumlu internet siteleri ve uygulamalar yoluyla tüketici çevrim içi mağaza ziyareti deneyimlerinin geliştirilmesi ve anlık (impulsive) satın almaların güçlenmesi beklenmektedir. Teknolojik gelişmelere bir başka örnek olarak, giyim, ayakkabı ve aksesuar sektörlerinde tüketicilerin satın alma öncesinde sanal prova yapabilecekleri teknolojilerin önem kazanacağı tahmin edilmektedir. Bunun yanında, Avustralya e-ticaret pazarında başta After Pay olmak üzere "Şimdi Al, Sonra Öde" yöntemlerinin ilerleyen süreçte pazar payını daha da genişletmesi beklenmektedir.

Buna ilaveten, Amazon Avustralya'nın geçtiğimiz beş yıl içerisinde ülkenin e-ticaret pazarında payını önemli düzeyde arttırdığı bilinmektedir. Firma, hâlihazırda ülkede altı adet depo ile faaliyet göstermektedir. Firma tarafından 2022 yılında Batı Sidney'de açılmış olan robotik sipariş karşılama deposu, güney yarımkürenin en büyük sipariş karşılama tesisi olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, firmanın Sidney'de toplam değeri 490 milyon Avustralya doları olan ve 2026 yılında faaliyete geçmesi beklenen iki adet sipariş karşılama merkezi yatırımı bulunmaktadır. Amazon Australia, pazar rekabetinde hızlı teslimata öncelik vermektedir.

Avustralya'da çevrim içi tüketicilerin çoğunluğu (%61), sınır ötesi alışveriş yaparak 4,2 milyar ABD doları değerinde pazar oluşturmuştur. Bu durum, ülke genelindeki toplam e-ticaret hacminin %10'una denk gelmektedir. En popüler sınır ötesi alışveriş destinasyonları sırasıyla Çin, ABD ve İngiltere'dir. Günümüzde Avustralyalı tüketiciler, ABD'den yapılan sınır ötesi alışverişlerde 10 günlük teslimat süresini kabul edilebilir bulmaktadır.

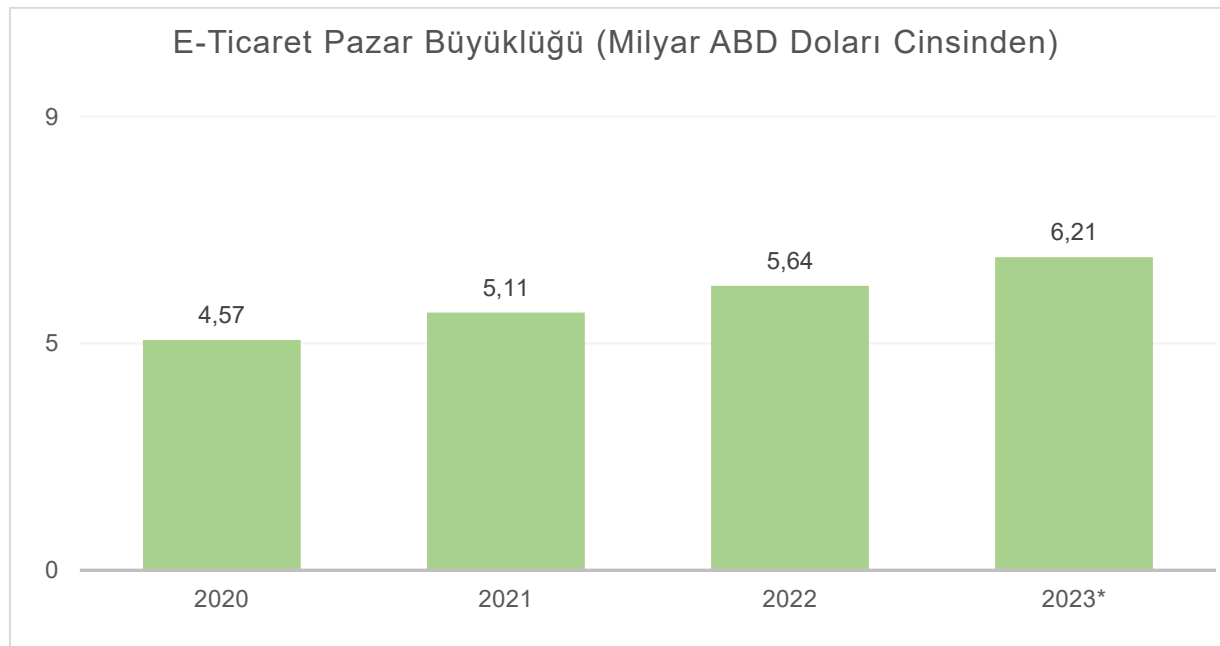
Artan sınır ötesi e-ticaret talebini karşılamak için uluslararası lojistik sağlayıcıları, ek kapasiteye yatırım yapmaktadır. Örneğin, DHL, güneybatı Pasifik bölgesindeki e-ticaret kapasitesini ve teslimat hızını artırmak amacıyla 2021 yılında yeni bir Avustralya-Singapur kargo hizmeti başlatmıştır.

Son olarak, özellikle uluslararası pazaryerlerinin, pazaryerinde satışa sunulan ürünlerin fiyatlarının adil düzeyde belirlenmesine ilişkin sıkı kontrol ve denetim mekanizmalarının bulunduğu ve muadil ürünlere kıyasla pazarı bozucu düzeyde adil değer altında fiyat belirleyen işletmelere ciddi ticari yaptırımlar uygulayabildikleri bilinmektedir.

## 5.4. BİRLEŞİK ARAP EMİRLİKLERİ (BAE)

Nüfusunun %99,99'u internet kullanıcısı olan Birleşik Arap Emirlikleri'nde (BAE)<sup>99</sup>, e-ticaretin potansiyeli oldukça büyüktür. 2024 yılında Birleşik Arap Emirlikleri'nin nüfusu 9,78 milyona ulaşmış<sup>100</sup> olup; 527,8 milyar ABD dolarına tekabül eden gayri safi mili hasılası ve 53,91 ABD dolarlık<sup>101</sup> kişi başına düşen gelirle yüksek alım gücüne sahip olması ve ülke halkının tamamının internet kullanması nedeniyle ülkedeki e-ticaretteki potansiyelinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür. 2023 yılında e-ticaret pazar hacmi 3,51 milyar ABD Doları olarak ölçülmüştür.<sup>102</sup>

E-ticaretin genel perakendeye oranı %16'dır<sup>103</sup>. Bu oran, neredeyse her 6 kişiden 1'inin çevrim içi alışveriş yaptığına işaret etmektedir.



**Kaynak: Statista (02/2024)<sup>104</sup> ("\*" konulan yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

### 5.4.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Noon.com, Amazon.ae (Souq), Wadi.com, Carrefouruae.com, Letstango.com, Awok.com & El grocer.com, Namshi BAE'deki en popüler pazaryerleridir. Ülkede birçok özel gün bulunmaktadır. Bunlardan ilki ve en önemlisi Dubai Shopping Fest (Alışveriş Festivali) olup; tarihi değişiklik göstermekle birlikte genellikle ocak veya şubat aylarına denk gelmektedir. Bir diğer özel gün olan Ulusal Gün (2 Aralık) ise ülkenin kuruluş günü olarak kutlanmakta; çevrim içi mağazalar özel günler için indirim ve promosyonlar sunmaktadır. Ramazan (Eid Al-Fitr) ve Kurban Bayramı da ülkede indirimlerin uygulandığı özel günler arasında yer almaktadır. Benzer şekilde bahsi geçen günlerin

<sup>99</sup> Countries with the highest internet penetration rate 2024 | Statista

<sup>100</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>101</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>102</sup> United Arab Emirates Retail Ecommerce Sales Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>103</sup> MENA: e-commerce share of total retail by country 2022 | Statista

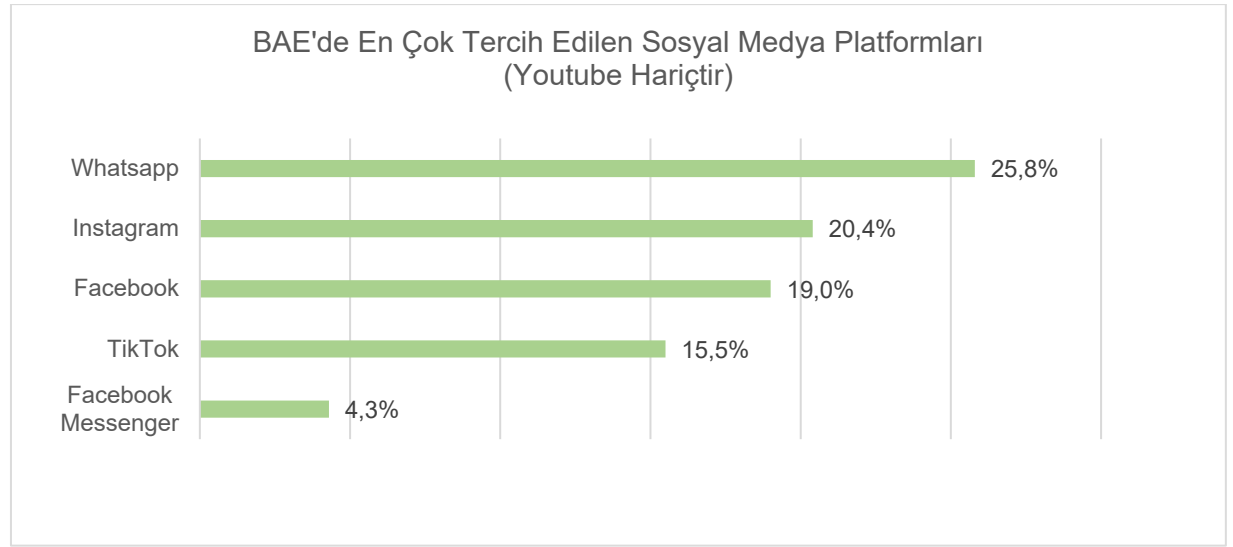
<sup>104</sup> UAE: retail value of retail e-commerce 2023 | Statista

yanı sıra Kara Cuma ve Bekârlar Günü (Singles Day) de e-ticarete önemli günler olarak nitelendirilmektedir.

Birleşik Arap Emirlikleri'ndeki Choithrams, Sivvi, Sharaf DG ve Pan Emirates, çok kanallı hizmetlerle hem fiziksel hem de online alışveriş imkanı sunmaktadır. Choithrams gıda, Sivvi moda, Sharaf DG elektronik ve Pan Emirates ev mobilyaları alanında öne çıkmaktadır. Bu mağazalar, alışverişini kolay ve esnek hale getirmektedir.

#### 5.4.2. SOSYAL MEDYA

WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok ve Twitter en çok kullanılan sosyal ağlardır. 2023 yılında nüfusun %112'ü sosyal medya platformlarını kullanmaktadır.<sup>105</sup> Bu doğrultuda e-ticaretin gelişmesi açısından sosyal ağlarda reklam verilmesi oldukça avantajlıdır. Ülkede sosyal medyada geçirilen ortalama süre 2 saat 58 dakikadır.<sup>106</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>107</sup>**

#### 5.4.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Birleşik Arap Emirlikleri, 1996 yılından bu yana Dünya Ticaret Örgütü'nün (DTÖ), 1998 yılından beri 17 Arap ülkesinden oluşan Pan-Arab Serbest Ticaret Alanı'nın (PAFTA) ve ayrıca Arap Körfezine kıyısı bulunan altı Arap ülkesinden meydana gelen Körfez İşbirliği Konseyi (KİK/GCC) üyesidir.

Türkiye ile BAE arasında 3 Mart 2023 tarihinde "Türkiye Cumhuriyeti ile BAE Arasında Kapsamlı Ekonomik Ortaklık Anlaşması" imzalanmıştır. İmzalanan anlaşma ile mal ticaretinde pazara giriş kapsamında tüm tarife satırlarının %80'i taraflarca taviz kapsamına alınmış olup Türkiye'nin küresel anlamda rekabetçi otomobiller, ticari araçlar, beyaz eşya, petro-kimya ürünleri, tekstil ve halı, ayakkabılar, plastik ürünleri ile makineler ve çeşitli elektronik cihazlar başta olmak üzere pek çok sektörde önemli kazanımlar elde edilmiştir.

BAE, petrol fiyatının düşmesinden kaynaklanan gelir düşüşünü telafi etmek amacıyla 2018 yılında %5 oranında KDV'yi yürürlüğe koymuştur.

<sup>105</sup> [Digital 2024: The United Arab Emirates — DataReportal – Global Digital Insights](#)

<sup>106</sup> [Digital 2024: Global Overview Report — DataReportal – Global Digital Insights](#)

<sup>107</sup> [Digital 2024: The United Arab Emirates — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 59](#)

İthal mallar için genellikle %5 oranında Gümrük Vergisi uygulanmaktadır. Tütün ürünleri ve enerji içecekleri için %100, alkol, karbonatlı ve tatlandırılmış içecekler için %50 oranında Özel Tüketim Vergisi uygulanmaktadır. Tarım ürünleri, basılı materyaller, ilaçlar, endüstriyel veya imalat amaçlı ithal edilen ürünler bazı durumlarda vergiden muaf tutulmaktadır.

1 Haziran 2023 tarihinden itibaren başlayacak ve takip eden yeni mali yıl için geçerli olmak üzere, vergiye tabi geliri 375.000 AED'yi (yaklaşık 100.000 dolar) aşan ticari işletmeler için %9 oranında kurumlar vergisi uygulanmaya başlanmıştır. Gerçek kişiler tarafından istihdamdan, gayrimenkulden ve diğer yatırımlardan elde edilen kişisel gelir veya BAE'de lisanslı veya başka bir şekilde izin verilen bir ticari faaliyetten kaynaklanmayan kazançlardan elde edilen diğer gelirler için kurumlar vergisi uygulanmayacaktır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.4.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Birleşik Arap Emirlikleri (BAE), ülkedeki e-ticaret faaliyetlerini yönetmek için çeşitli düzenlemeleri uygulamaya koymuştur. Ülkede Elektronik İşlemler ve Ticaret Kanunu ile elektronik işlemler ve e-ticaretin kullanımı düzenlenmekte; elektronik sözleşmeler, elektronik imzalar ve elektronik ödeme sistemleri için yasal çerçeve çizilmektedir. E-ticareti desteklemeye yönelik güçlü ve gelişmiş bir altyapı oluşturulmuştur.

Hükümet e-ticaretin önünü açmak için birtakım girişimlerde bulunmaktadır. CommerCity; işletmelere ürünlerini ve hizmetlerini satabilecekleri kapsamlı bir çevrim içi pazaryeri sunan bir e-ticaret serbest bölgesi olup; söz konusu hükümet girişimlere örnek teşkil etmektedir. Dubai 10X ise şehri diğer tüm şehirlerden on kat daha yenilikçi ve girişimci yapmak amacıyla kurduğu bir girişimdir. Bu girişim, e-ticaret işletmelerine büyümelerine ve başarılı olmalarına yardımcı olmak için gerekli kaynakları ve desteği sağlamayı hedeflemektedir.

#### 5.4.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Birleşik Arap Emirlikleri'nde en çok kullanılan dijital cüzdanlar ve çevrim içi ödeme yöntemleri Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, Vise Checkout ve Mastercard'tır. Bu ödeme yöntemlerine ek olarak Paypal, cashU, Mada ve PayFort'ta tercih edilen yöntemler arasındadır.

Hızlı kargo hizmeti sunan firmalar arasında Kuehne + Nagel International, Dsv, DB Schenker Inc, DHL Global Forwarding GmbH bulunmaktadır. Aramex UAE, Ceva Logistics, Naqel Express, Store & Deliver ise ülkemizdeki sipariş karşılama şirketleridir.

#### 5.4.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 7 (2023)<sup>108</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

<sup>108</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

#### 5.4.7. İPUÇLARI

Birleşik Arap Emirlikleri (BAE) e-ticaret sektöründe hızla büyüyen bir pazardır ve yüksek internet kullanımı işletmelerin e-ticarete potansiyel müşterilere ulaşmasını kolaylaştırmaktadır. Ancak, ülkede başarılı bir e-ticaret işletmesi kurmak için dikkat edilmesi gereken hususlar bulunmaktadır.

BAE'de mobil cihazlar, masaüstü bilgisayarlarından daha yaygın olarak kullanılmakta; bu nedenle e-ticaret sitesi ve uygulamalar için mobil dostu bir tasarım seçilmesi önem arz etmektedir. E-ticaret sitesinde listelenen ürün yelpazesi geniş ve güncel olmalıdır.

Ayrıca, BAE ile hâlihazırda yatırım ve teşvikleri karşılıklı koruma, çifte vergilendirmeyi önleme, hava ulaştırma, ekonomik ve teknik iş birliğini sağlamaya yönelik ikili anlaşmalarımız bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu (BDDK) ile BAE Merkez Bankası arasında iş birliği anlaşması bulunmaktadır. Anılan iş birliğine dair detaylı bilgi için Müşavirliğimiz ile iletişime geçilebilir.



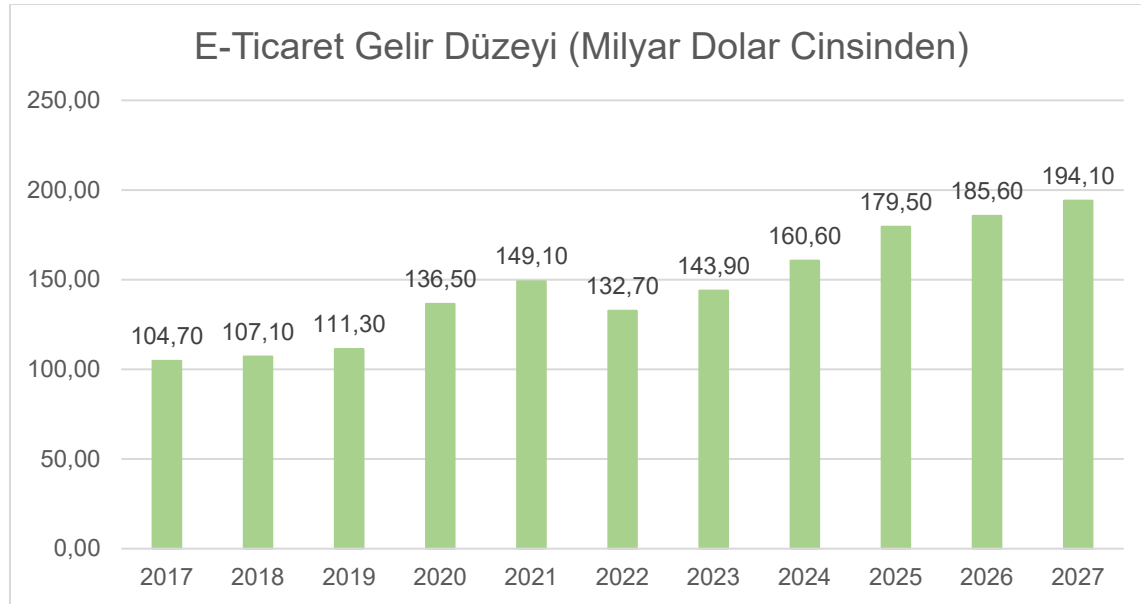
## 5.5. BİRLEŞİK KRALLIK

2024 yılında 68,4 milyonluk nüfusu<sup>109</sup> ile dünyada yirmi birinci sırada yer alan Birleşik Krallık 3,49 trilyon dolar<sup>110</sup> gayri safi yurt içi hasılası ile dünyanın altıncı büyük ekonomisidir.

Birleşik Krallık, Avrupa'daki en gelişmiş e-ticaret pazarına sahiptir. 2023 yılında ülkede kaydedilen e-ticaret kullanıcı sayısı 60 milyondur.<sup>111</sup> Avrupa'nın en gelişmiş e-ticaret pazarı olmasının yanı sıra perakende sektöründe de Avrupa'da ilk sırada yer almaktadır. Yalnızca perakendede, çevrim içi satışlar, 2023'de ülkedeki toplam perakende satışların yaklaşık %38,1'ini oluşturmaktadır.<sup>112</sup> Covid-19 salgını sonucunda 2020 yılında internet perakende satışları %47 artarak son 10 yılda kaydedilen en yüksek orana ulaşmıştır. Söz konusu hızlı büyüme salgın sürecine özgü olsa da, önümüzdeki yıllarda Birleşik Krallık'ın e-ticaret gelirinin tüm alanlarda istikrarlı bir şekilde artması beklenmektedir.

2023 yılında e-ticaret hacmi 209,45 milyar ABD doları seviyesine ulaşmıştır.<sup>113</sup>

Ülkede çevrim içi perakendecilikte en güçlü pozisyon; hâlihazırda en fazla geliri elde eden ve 2025 yılına kadar her yıl artması öngörülen moda sektöründedir. EcommerceDB verilerine göre, Birleşik Krallık'ta moda sektörü e-ticaret gelirinin %28,4'ünü oluşturmaktadır.<sup>114</sup> Açıklanan hükümet rakamları, perakende satışların dörtte birinden fazlasının tekstil, giyim ve ayakkabı markalarının çevrim içi kanallarından yapıldığını göstermektedir. Tüketici elektroniği ise gelir açısından bir sonraki en yüksek hasılat yapan kategori olarak kaydedilmiştir.



**Kaynak: Statista (07/2023)<sup>115</sup> ("\*" konulan yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

<sup>109</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>110</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>111</sup> E-commerce users in the United Kingdom 2025 | Statista

<sup>112</sup> E-commerce share of UK retail sales 2020-2025 | Statista

<sup>113</sup> UK Retail Ecommerce Sales Forecasts, Estimates, & Historical Data (emarketer.com)

<sup>114</sup> eCommerce Market UK - Data, Trends, Top Stores | ECDB.com (ecommercedb.com)

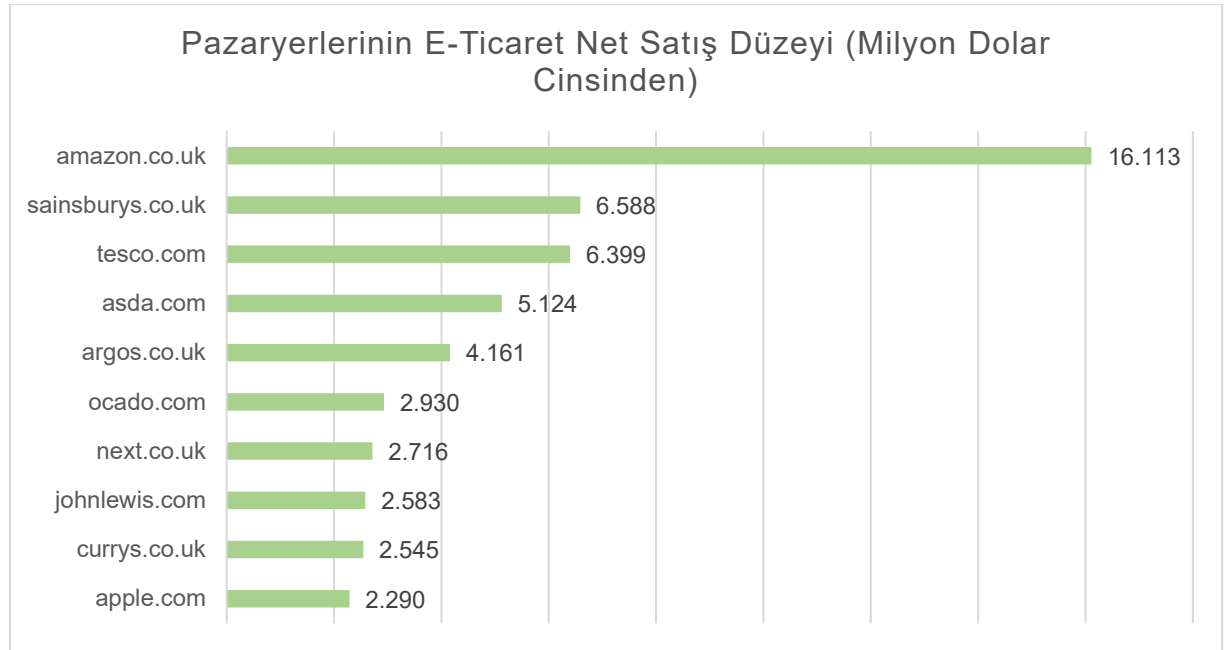
<sup>115</sup> E-commerce revenue forecast in the United Kingdom 2017-2027 | Statista

### 5.5.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

E-ticaret net satışlarına göre, 2021'de Birleşik Krallık'ta en iyi çevrim içi mağazaların başında "amazon.co.uk" gelmekte; listeyi sırasıyla "argos.co.uk", "johnlewis.com", "currys.co.uk" ve "ocado.com" takip etmektedir. Bunun yanı sıra ASOS, Argos ve Etsy ülkede faaliyet gösteren pazaryerleri arasındadır.

Ülkede, Yeni Yıl (1 Ocak), Kutsal Cuma (7 Nisan), Paskalya (10 Nisan), Mayıs Tatili (1 Mayıs), Bahar Tatili (29 Mayıs), Yaz Tatili (28 Ağustos), Noel Tatili (25 Aralık) ve Boxing Day (26 Aralık) ve resmî tatillerin yanı sıra Sevgililer Günü (14 Şubat), Anneler Günü (19 Mart), Babalar Günü (18 Haziran), Kara Cuma (24 Kasım) ve Siber Pazartesi (27 Kasım) günleri de alışveriş için önemli tarihlerdendir.

Birleşik Krallık'taki Marks & Spencer, Currys PC World, Tesco, John Lewis ve B&Q, hem fiziksel hem de online alışveriş seçenekleriyle çeşitli ürünler sunmaktadırlar. Marks & Spencer giyim ve gıdada, Currys PC World elektronikte, Tesco süpermarket ürünlerinde, John Lewis yüksek kaliteli ev eşyaları ve moda ürünlerinde, B&Q ise DIY ve bahçecilik ürünlerinde öne çıkmaktadır. Bu mağazalar, çok kanallı hizmetlerle alışverişini kolaylaştırmaktadır.



**Kaynak: Statista (2024)<sup>116</sup>**

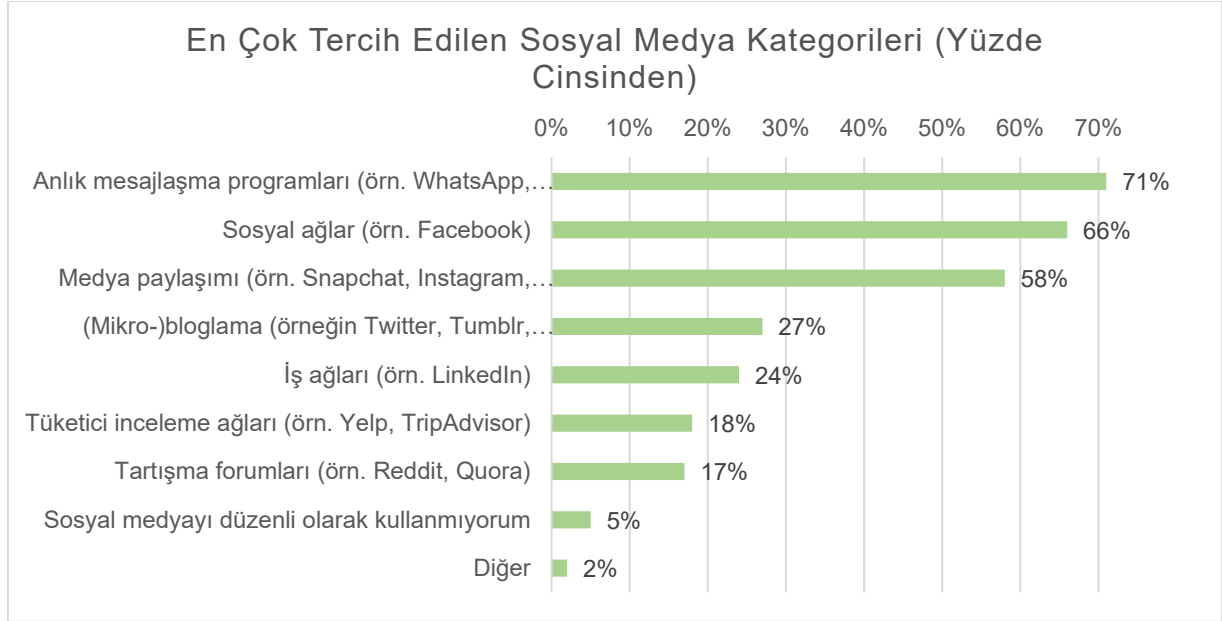
### 5.5.2. SOSYAL MEDYA

2023 yılı itibarıyla Birleşik Krallık'ta 59,25 milyondan fazla akıllı cep telefonu kullanıcısı bulunmaktadır.<sup>117</sup> Aktif sosyal medya kullanıcılarının sayısı ise 56,2 milyona ulaşmıştır.<sup>118</sup> Bu sebeple mobil e-ticaret, Birleşik Krallık'ta her geçen gün artmaktadır.

<sup>116</sup> [UK: Top online stores 2023 | Statista](#)

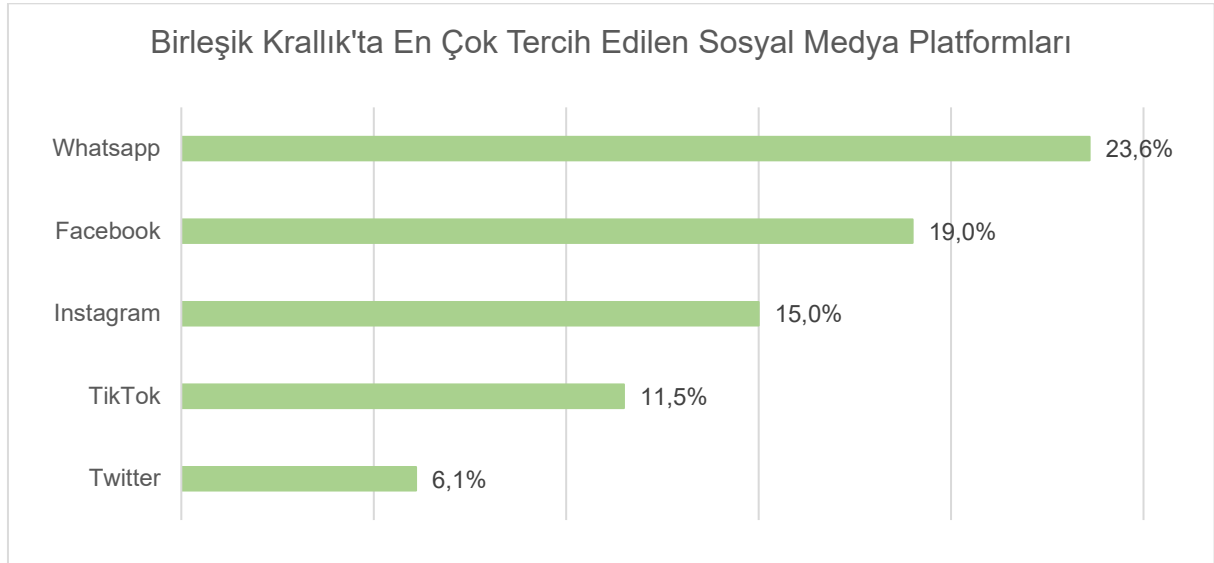
<sup>117</sup> [United Kingdom \(UK\): number of smartphone users 2020-2029 | Statista](#)

<sup>118</sup> [Social media penetration UK 2024 | Statista](#)



**Kaynak: Statista (02/2024)<sup>119</sup>**

Statista verilerine göre, 2022-2023 yılı arasında Birleşik Krallık'ta en çok kullanılan sosyal medya platformları; anında mesajlaşma uygulamaları (WhatsApp, Facebook Messenger, WeChat) olmuştur. Bu uygulamaları sosyal ağlar (Facebook vb.), medya paylaşım platformları (Snapchat, Instagram, YouTube, Pinterest) takip etmiştir.



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>120</sup>**

Ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları ise sırasıyla Whatsapp, Facebook, Instagram , TikTok ve Twitter (X)'dir.

<sup>119</sup> [Most used social media platforms by type in the UK 2023 | Statista](#)

<sup>120</sup> [Digital 2024: The United Kingdom — DataReportal – Global Digital Insights](#)Sayfa 60

### 5.5.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Birleşik Krallık'ın AB'den ayrılması ve AB ile bir serbest ticaret anlaşması akdetmesi neticesinde 1 Ocak 2021 tarihi itibarıyla ülkemizle AB arasındaki Gümrük Birliği, Birleşik Krallık ile ilişkilerimizde geçerliliğini yitirmiştir. Türkiye ve Birleşik Krallık arasında 29 Aralık 2020 tarihinde bir serbest ticaret anlaşması imzalanmıştır.

1 Ocak 2021 tarihinde işlerlik kazanan Birleşik Krallık-Türkiye Serbest Ticaret Anlaşması, Gümrük Birliği ile getirilen kazanımları korumuş, sanayi ürünlerinde gümrük vergilerini sıfırlamıştır.

Temel tarım ve işlenmiş tarım ürünlerinde AB ile mevcut tavizler ölçeklendirilerek ticari ilişkilerimize yansıtılmıştır. Anlaşma ile ayrıca, aralarında çikolata, şekerleme, bisküvi, üzüm suları, gıda müstahzarları ile taze sebze ve meyvelerin de yer aldığı 90 civarında tarım ve işlenmiş tarım ürününde Birleşik Krallık'ın değişen vergi yapısı uyarınca, AB ile mevcut düzenlemenin ötesine geçecek şekilde vergi muafiyeti getirilmiştir. Hizmet, yatırım, tarım ve işlenmiş tarım ürünlerinde yeni ticari ilişkiler geliştirilmesi konusunda mutabakat sağlanmıştır.

Birleşik Krallık düzenlemelerine göre; yurtdışından posta ile gönderilen ve değeri 135 Sterlin üzerindeki ürünler, gümrük vergisi ve KDV'ye tabidir. 135 Sterlinlik gümrük muafiyetine özel tüketim malları (tütün, alkol vb) (excise goods) dahil değildir.

Bununla birlikte, Birleşik Krallık'a ithal edilen ürünler için KDV (Value Added Tax / VAT - Katma Değer Vergisi) değeri 39 Sterlin altında olan ve hediye niteliğine haiz ürünler dışındaki tüm ürünlere uygulanmaktadır. Değeri 39 Sterlin üzerindeki hediyelerde KDV, ürünün toplam kıymeti üzerinden hesaplanır. Birleşik Krallık'ta standart VAT oranı %20 olup, bazı ürünlerde indirimli oran ya da temel gıda ürünlerinde olduğu gibi vergi muafiyeti uygulaması bulunmaktadır. 135 Sterlin'in altındaki ürünlerde satıcı, vergi tutarını toplam ödemeye dahil etmelidir. Birleşik Krallık dışında olup, Birleşik Krallık'ta yerleşik tüketiciye 135 Sterlin veya altında mal veya hizmet tedarik eden işletmelerin, VAT kaydı yaptırmaları gerekmektedir<sup>121</sup>. İşletmeden işletmeye yapılan satışlarda, Birleşik Krallık'ta yerleşik işletmenin VAT kayıt bilgileri kullanılabildiğinden VAT kaydı yaptırmaya gerek kalmamaktadır<sup>122</sup>.

Yurtdışından Birleşik Krallık'a posta ile gönderilen ürünlere uygulanan vergiler aşağıdaki tabloda özetlenmektedir:

| Değer                               | KDV          | Gümrük Vergisi |
|-------------------------------------|--------------|----------------|
| £39 veya altı ve hediye niteliğinde | Muaf         | Muaf           |
| £39-£135                            | Uygulanmakta | Muaf           |
| £135 ve üstü                        | Uygulanmakta | Uygulanmakta   |

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.5.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Birleşik Krallık'ta elektronik ticaret için bir dizi yasal düzenleme bulunmaktadır. Brexit öncesi uygulamada olan 23 Ekim 2002 tarihli AB E-Ticaret Yönergesi<sup>123</sup> yürürlüğünü

<sup>121</sup> <https://www.gov.uk/guidance/vat-and-overseas-goods-sold-directly-to-customers-in-the-uk>

<sup>122</sup> <https://www.gov.uk/guidance/vat-and-overseas-goods-sold-directly-to-customers-in-the-uk#:~:text=VAT%20Accounting%20Scheme.-,Goods%20that%20are%20outside%20the%20UK%20at%20the%20point%20of,separately%20shown%20on%20the%20invoice>

<sup>123</sup> <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2002/2013/contents>

kaybetmesi sonrasında, ticari internet sitelerinin operatörlerine ve kullanıcılara, hizmetler hakkında yasal yükümlülükler Birleşik Krallık iç hukukunun konu haline gelmiştir<sup>124</sup>.

1 Ekim 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası, tüketiciye, mal ve hizmet satın aldığı anda açık bilgi edinme hakkı, belirli bir süre içinde siparişi iptal etme hakkı, malı iade hakkı gibi sunulan haklarla birlikte söz konusu hakların ihlal edilmesi durumunda sunulan çözümleri de kapsamaktadır. 2013 Tüketici Sözleşmeleri Yönetmeliği, tüketicilerle ilgilenen ve tüketiciler için iptal hakları getiren internet sitesi operatörlerine ek yükümlülükler getirmektedir<sup>125</sup>.

Ayrıca, 23 Mayıs 2018 tarihli Birleşik Krallık Veri Güvenliği Yasası (General Data Protection Regulation / GDPR - Genel Veri Koruma Tüzüğü), ilgili internet sitesi kullanıcıları da dâhil olmak üzere kişisel verilerin kullanımına ilişkin birçok hüküm içermektedir. 2009 Hizmet Düzenlemelerinin Sağlanması Yasası, satıcıların müşterilere sunulan bilgileri belirtmesini ve şikâyetleri ele alırken belirli standartları karşılamasını gerektirmektedir.

Ayrıca, Birleşik Krallık GDPR (General Data Protection Regulation-Genel Veri Koruma Tüzüğü), ilgili internet sitesi kullanıcıları da dâhil olmak üzere kişisel verilerin kullanımına ilişkin birçok hüküm içermektedir. 2003 Gizlilik ve Elektronik İletişim Düzenlemeleri, elektronik iletişim yoluyla doğrudan pazarlamayı (hem talep edilen hem de talep edilmeyen) yönetmektedir. 2020 İş Kullanıcıları İçin Çevrim İçi Aracılık Hizmetleri Yönetmeliği, işletmeler tarafından tüketicilere ulaşmak için kullanılan çevrim içi platformların veya arama motorlarının sağlayıcılarına yükümlülükler getirmektedir.

Birleşik Krallık hukuk sistemi, Fikri Mülkiyet Hakları (Intellectual Property Rights-IPR) ile ilgili yüksek düzeyde koruma sağlamaktadır. Fikri Mülkiyet Ofisi (IPO); patentler, tasarımlar, ticari markalar ve telif hakları dâhil olmak üzere fikri mülkiyet haklarının korunmasından sorumlu resmi Birleşik Krallık devlet kurumudur.

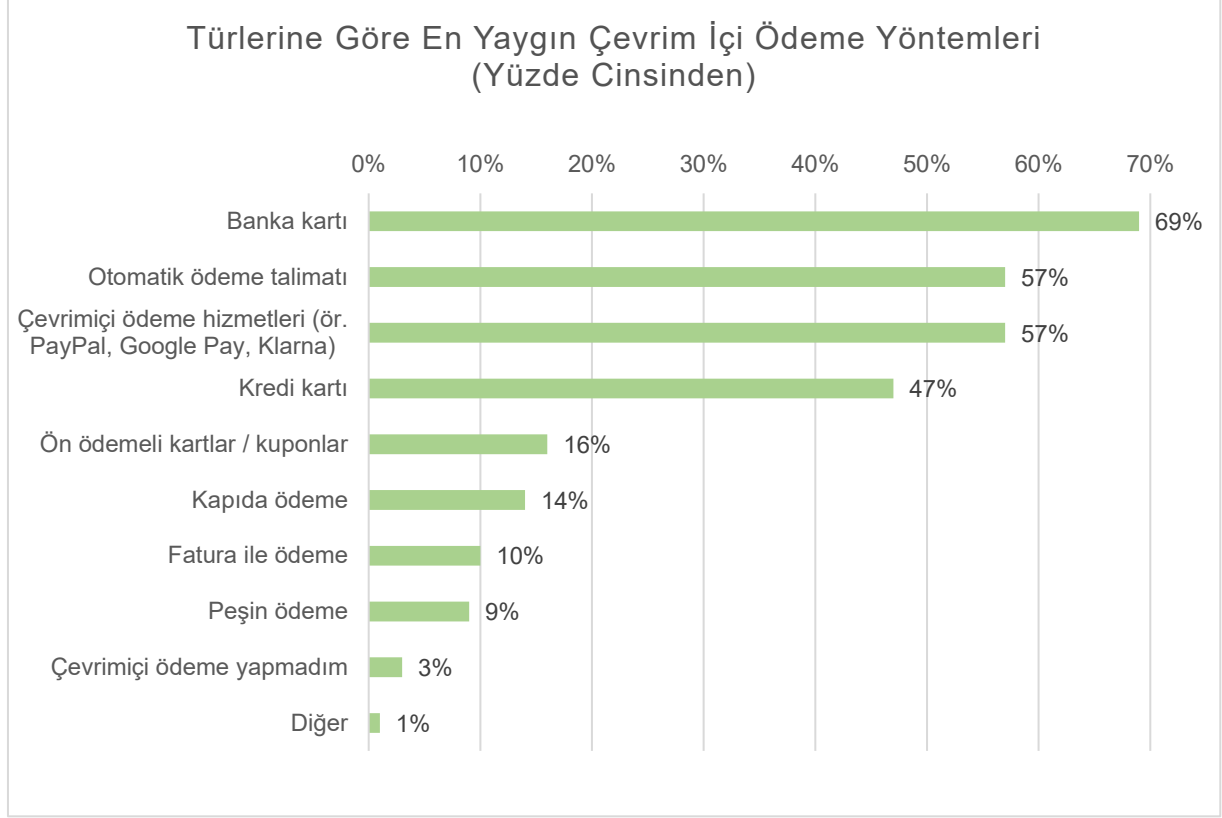
#### **5.5.4. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI**

2023'te Birleşik Krallık'ta e-ticaret harcamalarında en çok tercih edilen ödeme şekli banka kartları olup, ardından sırasıyla çevrim içi ödeme hizmetleri, kredi kartları ve otomatik ödeme sistemleri gelmektedir.

Royal Mail, Parcel Force, UPS, DHL Express, Evri, DPD, Yodel, FedEx ve TNT ülkede yer alan hızlı kargo firmalarıdır. Öte yandan Amazon Fulfillment, Shopify, Huboo, Parcelhub, Fulfillmentcrowd ve Whistl ülkenin önde gelen sipariş karşılama hizmetleridir.

<sup>124</sup> <https://www.gov.uk/online-and-distance-selling-for-businesses>

<sup>125</sup> <https://www.legislation.gov.uk/ukqi/2013/3134/contents>



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>126</sup>**

#### 5.5.5. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023)<sup>127</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.5.6. İPUÇLARI

Birleşik Krallık'ta e-ihracat yapmak isteyen firmaların dikkat etmesi gereken bazı noktalar bulunmaktadır. İngiliz tüketiciler, çevrim içi alışverişlerde hızlı ve güvenli teslimata önem vermekte; bu nedenle e-ihracat firmaların hızlı ve takip imkanı sunan teslimat seçenekleri sunabilmeleri gerekmektedir.

Ülkede e-ihracat için çevrim içi ödeme sistemlerine entegre olmak da kritik bir noktadır. Birleşik Krallık'ta toplam moda harcamalarının yaklaşık %80'i çevrim içi alışveriş ile yapılmakta; yetişkinlerin yaklaşık %70'i Apple Pay ve Google Pay gibi dijital cüzdanlar kullanmaktadır. Birleşik Krallık'ın gayri safi yurt içi hasılabın yaklaşık %10'u e-ticaret satışlarından oluşmaktadır.

Birleşik Krallık'taki toplam perakende pazarının %26'sını elektronik ticaret oluşturmaktadır. 2024 yılının ilk yarısında Birleşik Krallık nüfusunun %82'si, çevrim içi olarak en az bir ürün satın almıştır.

<sup>126</sup> [Most common online payments by type in the UK 2024 | Statista](#)

<sup>127</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

İngiliz tüketiciler çevrim içi alışveriş yapmadan önce ürün yorumlarına dikkat etmekte ve yorumlara erişimin çevrim içi alışveriş için önemli bir etken olduğunu belirtmektedir. Trustpilot, Yelp, feefo, Google reviews, which.co.uk gibi tüketici yorumlarına yer veren ve tüketici sorun veya şikayetlerini ve bunların yanıtlarını barındıran elektronik platformlarına ilgi giderek artmıştır.

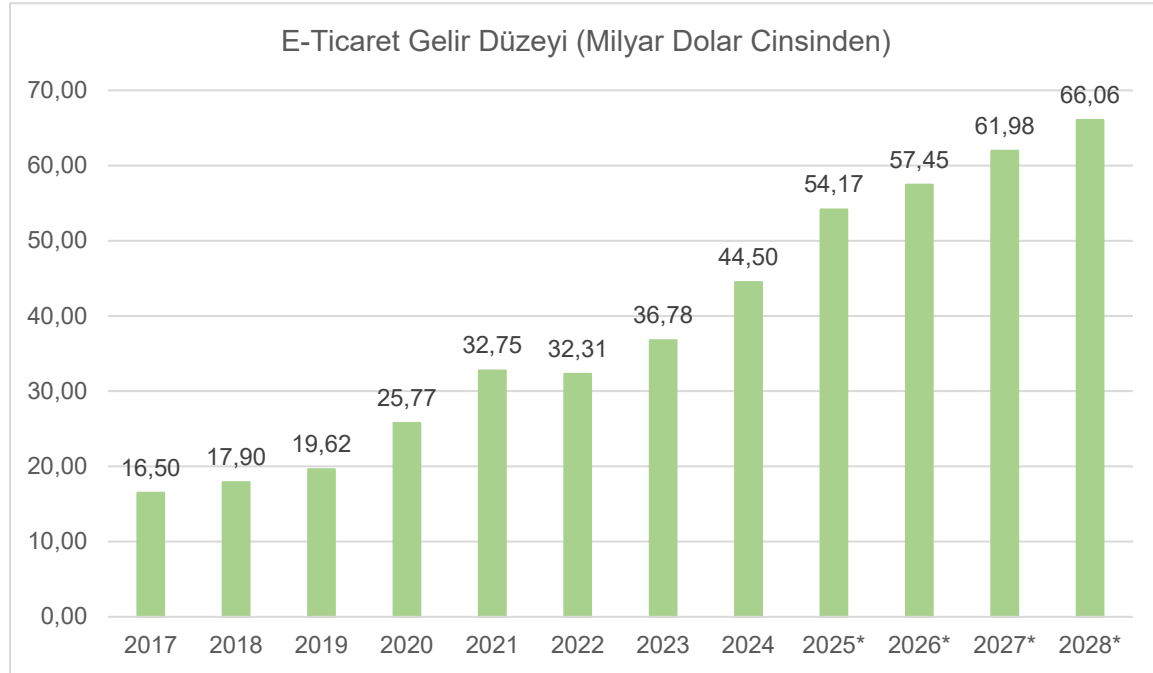
Diğer taraftan, İngiliz tüketicilerin %96'sı, çevre dostu teslimat seçeneklerini "e-ticaretin kalitesi" olarak değerlendirmekte; bu doğrultuda tüketiciler, e-ticarette çevre dostu teslimat ve geri dönüştürülebilir ambalaj seçenekleri sunan e-ticaret platformlarına yönelmektedir.



## 5.6. BREZİLYA

205 milyonluk nüfusa sahip olan Brezilya<sup>128</sup>, 2,3 trilyon ABD dolarına<sup>129</sup> ulaşan gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük onuncu ekonomisi konumunda yer almıştır. 2023 yılı itibariyle ülke nüfusunun internet kullanım oranı %84,3'tür.<sup>130</sup> Özellikle koronavirüs pandemisi sırasında güçlü ilerleme kaydeden çevrim içi satışlar, Brezilyalı tüketiciler arasında giderek daha fazla yaygınlaşmaktadır. Brezilya, 2022 yılında 83,8 milyon, 2023 yılında ise 87,8 milyondan fazla sanal tüketici kaydetmiştir. Ülkede e-ticarete mobil kullanım oranı ise %55,5 olarak gerçekleşmiştir<sup>131</sup>.

2023 yılında, ülkedeki e-ticaret hacmi, 2022'nin aynı dönemine göre %13,9 artış göstererek 185,7 milyar Brezilya realine (yaklaşık 37 milyar ABD Doları) ulaşmıştır. E-ticaretin genel perakende içindeki payı %11,0 olarak gerçekleşmiştir<sup>132</sup>. Brezilya E-Ticaret Birliği (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico-ABCOMM) verilerine göre sipariş başına harcanan ortalama tutar, 2023 yılında 470,0 Brezilya Reali (yaklaşık 94,0 ABD Doları) olmuştur ve yaklaşık 395,11 milyon adet sipariş gerçekleşmiştir<sup>133</sup>.



**Kaynak: Statista (10/2023)<sup>134</sup> (“\*” konulan yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

Brezilya'da e-ticaret, Brezilya Kalkınma, Sanayi, Ticaret ve Hizmetler Bakanlığı'nın görev alanına girmekte ve e-ticaret konusunda düzenleyici ilave bir kurum bulunmamaktadır. Diğer taraftan, kamu

<sup>128</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>129</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>130</sup> [Latin America & Caribbean: online penetration by country 2023 | Statista](#)

<sup>131</sup> [Faturamento do Ecommerce no Brasil \(abcomm.org\)](#)

<sup>132</sup> [O impulso do e-commerce no Brasil: perspectivas até 2027 - E-Commerce Brasil \(ecommercebrasil.com.br\)](#)

<sup>133</sup> [Valor gasto com compras pela internet no Brasil cresceu 10% em 2023 | VEJA \(abril.com.br\)](#)

<sup>134</sup> [Brazil: E-commerce revenue 2017-2028 | Statista](#)

kurumu olmamakla birlikte, e-ticaret şirketlerinin bilgi ve deneyim paylaşımında bulunması ve KOBİ'lerin dış pazar payının artırılması amacıyla oluşturan ABCOMM bulunmaktadır.

### 5.6.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Tüm Latin Amerika'da olduğu gibi Brezilya pazarında da 2023 yılı Aralık ayı itibarıyla, Mercado Livre, çevrim içi pazaryerleri arasında %42,0 pay ile ilk sırada yer almaktadır<sup>135</sup>. Statista verilerine göre; şirket 2021 yılında bölgede yaklaşık %20'lik bir e-ticaret pazar payına sahip idi.

2023 yılı itibarıyla; Mercado Livre'nin ardından ülkede en çok tercih edilen pazaryerlerini Shopee, Amazon Brasil, Magazine Luiza, Americanas, AliExpress, iFood, Casas Bahia, Netshoes ve Shein olarak sıralamak mümkündür. Bahsi geçen platformlar Sevgililer Günü, Kara Cuma, Noel, Anneler Günü, Babalar Günü, Çocuk Bayramı günleri kapsamında alışveriş kampanyaları düzenlemektedir. Bunlardan Americanas, Ocak 2023 tarihinde yaşadığı finansal sıkıntılardan dolayı konkordato ilan etmiştir. Buna bağlı olarak, şirket 2023 yılının ilk beş ayında aktif müşteri sayısında Mayıs 2022-2023 tarihleri arasında %12,1 oranında düşüş yaşanmıştır.

Covid-19 salgınının etkisi ile 2020 yılından bu yana Brezilya'da e-ticarete özellikle moda, elektronik, gıda ve kişisel bakım ürünlerinin pazar payı genişlemiştir.

E-ticarete en çok satılan ürün gruplarını telefon (%20,3), ev aletleri (%15,9), eğlence (%12,6), bilgi teknolojileri (%10,3), moda ve aksesuarları (%9,6) oluşturmaktadır. Brezilya'nın gıda ve mobilya haricinde birçok ürün grubunda ithalata dayalı bir ekonomisi bulunmaktadır.

Brezilyalı tüketiciler tarafından 2023 yılında satın alınan ürünler arasında ev aletleri (%19,67), telefon (%13,46), ev ve dekorasyon (%11,64), bilişim (% 11,41) ve moda ve aksesuar (%10,24) ürünleri yer almaktadır<sup>136</sup>. Brezilya'nın gıda ve mobilya haricinde birçok ürün grubunda ithalata dayalı bir ekonomisi bulunmaktadır.

### 5.6.2. SOSYAL MEDYA

Brezilya'da en çok erişilen sosyal medya platformları YouTube, Facebook ve Instagram'dır. Brezilya sosyal medya kullanıcıları sayısı 2023 yılında 131,5 milyon olmuştur. Sosyal medya kullanımında Brezilya, Latin Amerika'da ilk sırada gelmektedir<sup>137</sup>.

2023 yılında Brezilya'daki sosyal medya kullanıcılarının sayısı toplam nüfusun %64,8'sini kapsamaktadır. Sosyal medyada geçirilen günlük ortalama süre 3 saat 31 dakikadır<sup>138 139</sup>.

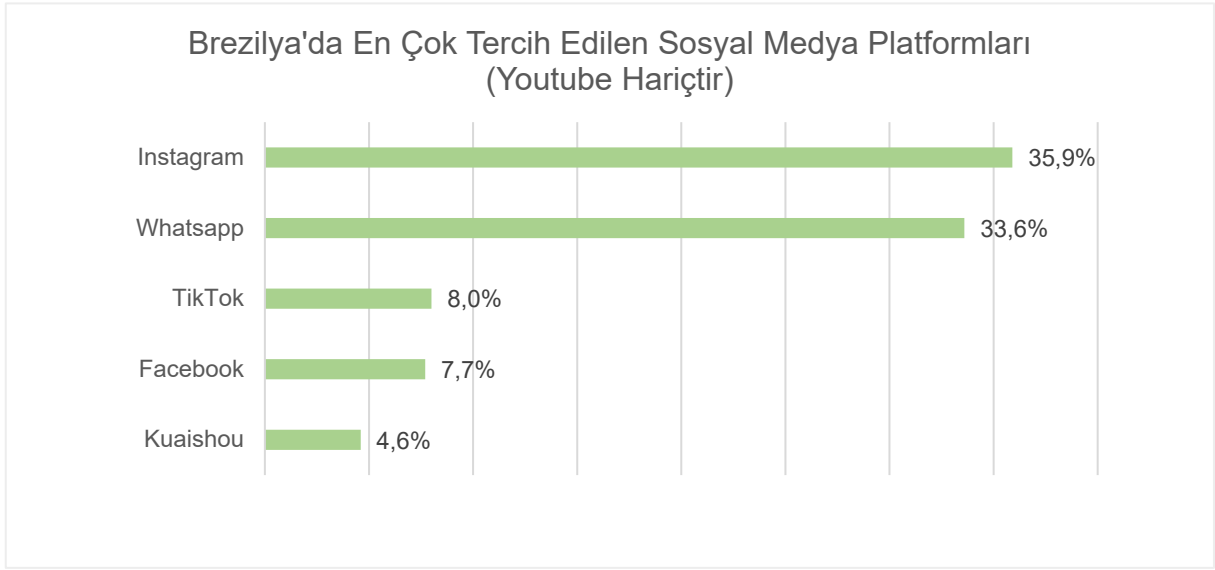
<sup>135</sup> No Mercado Livre, a ordem é ganhar market share - NeoFeed

<sup>136</sup> E-commerce no Brasil 2024: dados e cenário atual - edrone ; Faturamento do Ecommerce no Brasil (abcomm.org)

<sup>137</sup> Brasil é o terceiro maior consumidor de redes sociais em todo o mundo - Forbes

<sup>138</sup> Brasileiro fica 3 horas e 31 minutos por dia nas redes sociais (agenciavisia.com.br)

<sup>139</sup> Brazil: social network penetration 2028 | Statista



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>140</sup>**

### 5.6.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

1 Ağustos 2023 tarihinde yürürlüğe giren, 30 Haziran 2023 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan 612 sayılı kararnameye göre Brezilya’da uluslararası bir posta gönderildiğinde ürün ve nakliye bedeli toplamının 50 ABD dolarına veya başka bir para birimindeki eşdeğerine kadar olan mallar, alıcının gerçek kişi ve göndericinin tüzel kişi olması durumunda Brezilya Federal Gelir İdaresi’nin yeni bir programı olan Uyumlu Sevkiyat’a (Remessa Conforme) kayıt olması ve ICMS (KDV) vergisini ödemesi şartıyla ithalat vergisi muafiyetine tabi olacaktır. Programa kayıt isteğe bağlı yapılacak ve yeni düzenlemelerde tanımlanan kriterlere uygunluğun belgelenmesi üzerine gerçekleşecektir. Programa kayıt olmayan tüzel kişilerin göndereceği mallar, vergi muafiyetinden yararlanamamaktadır. Hem göndericinin hem alıcının gerçek kişi olması durumunda ürün ve nakliye bedeli toplamının 50 ABD dolarına veya başka bir para birimindeki eşdeğerine kadar olan mallar, ithalat vergisi muafiyetine tabi olacaktır. Muafiyet, hem ulusal posta şirketi olan Correios hem de özel kargo şirketleri tarafından taşınan satın alımlar için geçerli olacaktır. Basitleştirilmiş Vergilendirme Sistemine göre, gerçek veya tüzel kişiye, değeri 50 ABD dolarının üzerinde, 3.000 ABD dolarının veya başka bir para birimindeki eşdeğerinin altında olan ve standart posta hizmetleri yoluyla teslim edilen mallarda, ithal edilen malların gümrük işlemlerinde sevkiyatı veya siparişi oluşturan malların tarife sınıflandırmasına bakılmaksızın %60 oranında ithalat vergisinin ödenmesi zorunludur. Gerçek kişilere gönderilen ve değeri 10.000 ABD dolarının veya başka bir para birimindeki eşdeğerinin altında olan ilaçlarda ithalat vergisinde yüzde sıfır oranı uygulanmaktadır. Gönderiyi yapan ilaç firmasının ANVISA (Brezilya Sağlık Gözetim Ajansı) kayıtlı bir firma olma zorunluluğu aranmaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

<sup>140</sup> Digital 2024: Brazil — DataReportal — Global Digital Insights

#### 5.6.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Tüm ticari faaliyetlerde olduğu gibi, 11 Eylül 1990 tarih ve 8078 sayılı Tüketiciciyi Koruma Yasası (Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990)<sup>141</sup> elektronik ticaretteki faaliyetleri de düzenlemektedir. İşbu yasanın 12. Maddesi'ne göre ürünlerin tasarımından, imalatından, yapımından, montajından, formüllerinden, taşınmasından, sunumundan veya ambalajlanmasından kaynaklanan kusurların tüketicilerde neden olduğu zararların giderilmesinden, kusuru ne olursa olsun yerli veya yabancı üretici sorumludur.

Bununla beraber e-ticaret ve pazaryerlerine ait düzenlemeler, 15 Mart 2013 tarih ve 7962 sayılı Kanun Hükmünde Kararname (Decreto n° 7.962, de 15 de Março de 2013)<sup>142</sup> ve 14 Ağustos 2018 tarih ve 13709 sayılı Genel Veri Koruma Yasası (Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018)<sup>143</sup> ile düzenlenmektedir.

#### 5.6.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Brezilya'da e-ticaret ödemelerinde kart yöntemiyle ödeme %53'lük bir paya sahipken, nakit ödemeler %16, e-cüzdanlar ve banka transferleri ise %15'lik paylara sahiptir. Diğer ödeme yöntemleri ise %1'lik bir paya sahiptir.<sup>144</sup>

PicPay, PayPal, Mercado Pago, ise en çok tercih edilen dijital ödeme sistemlerindendir.<sup>145</sup>

---

<sup>141</sup> [L8078compilado \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/legislacao/ListaCompilado/compilado/leis/8078)

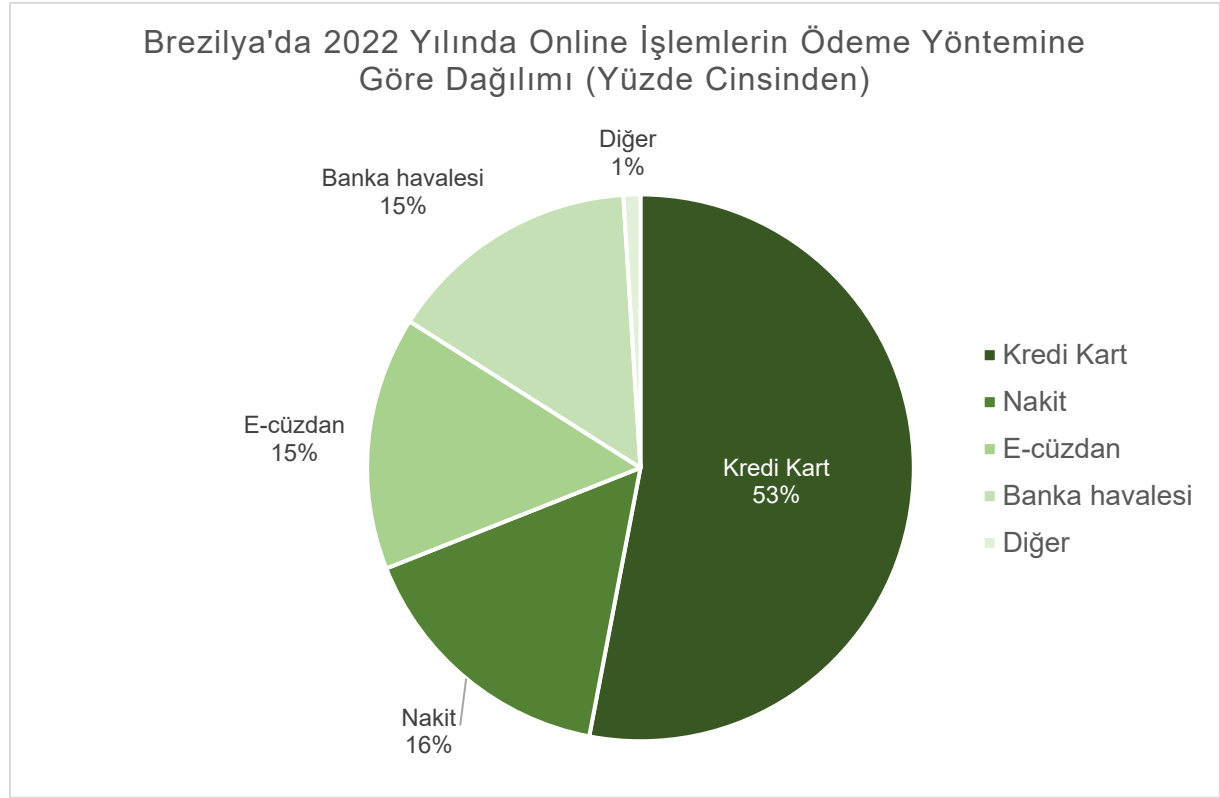
<sup>142</sup> [Decreto n° 7962 \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/legislacao/Decreto/7962)

<sup>143</sup> [L13709 \(planalto.gov.br\)](http://planalto.gov.br/legislacao/Lei/13709)

<sup>144</sup> [Brazil: online payment methods 2022 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1108144/brazil-online-payment-methods-2022/)

<sup>145</sup> [Biggest contactless payment brands at POS in Brazil 2024 | Statista](https://www.statista.com/statistics/1108144/biggest-contactless-payment-brands-at-pos-in-brazil-2024/)

Ame Digital, Apple Pay, Mercado Pago, PayPal tercih edilen dijital ödeme sistemlerindendir.



**Kaynak: Statista (04/2023)<sup>146</sup>**

Fedex, Vixpar, Solistica, JSL, Loggi XD firmaları hızlı kargo hizmetleri sunmaktadır<sup>147</sup>.

Brezilya coğrafyası sebebiyle yerel lojistik hizmetlerinin oldukça dağınık olduğu bir pazardır ve bu nedenle tüm ülkeye dağıtım yapmak için birden çok lojistik hizmet sağlayıcısı ile çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

Yerel posta teşkilatı (Correios) dahi birçok noktaya etkin bir şekilde dağıtım yapamamaktadır. SHL Logistica, LogHouse ve Direct firmaları tarafından sipariş karşılama hizmeti verilmektedir.

#### **5.6.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 51 (2023)<sup>148</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### **5.6.7. İPUÇLARI**

Brezilya e-ticaret pazarının 2024 yılında %10,45 oranında büyüyeceği tahmin edilmekte<sup>149</sup>; önümüzdeki dönemde anılan sektöre yönelik politikaların güçlendirileceği ve uluslararası firmaların pazarda daha çok pay alması için yeni fırsatlar ortaya çıkacağı

<sup>146</sup> [Brazil: online payment methods 2022 | Statista](#)

<sup>147</sup> [Lista de Empresas de Transporte rodoviário de carga no Brasil - Econodata](#)

<sup>148</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

<sup>149</sup> [Previsão de crescimento do <nowrap>e-commerce</nowrap> para 2024 - E-Commerce Brasil \(ecommercebrasil.com.br\)](#)

öngörülmektedir. Bu bakımdan, önümüzdeki 5 yıl içerisinde Brezilya'nın e-ticaret alanında en cazip pazarlardan biri olacağı tahmin edilmektedir. Ancak, Serbest Ticaret Anlaşması (STA) olmayan ülkelere uygulanan yüksek gümrük vergisi oranları Brezilya pazarına girişi zorlaştırmaktadır.

Brezilya ve Latin Amerika özelinde Mercado Livre pazara giriş kanalı olarak kurgulanabilir. Pazara girişte en büyük sorun gümrük engelleridir. Ülke, geleneksel sınır ticareti engellerini (tarifeler, ithalat lisansı vb.) önemli bir ölçüde azaltmış olsa da birçok alanda oranlar yüksek kalmaya devam etmektedir.

Bu anlamda, Brezilyalı e-ticaret müşterilerinin moda ve aksesuarları alanında fiyata, telefon ve elektronik alanında ise kaliteye önem verdiği; ayrıca çevrim içi alışveriş yapan müşterilerin %32,49'unun düşük gelirli, %54,04'ünün orta gelirli ve %13,46'sının yüksek gelirli kesimden oluştuğu görülmektedir<sup>150</sup>.

Bunun yanı sıra müşterilerin büyük çoğunluğunun çok kanallı mağazaları tercih ettiği, mağazada beğendiği ürünün eve teslim edilmesini tercih ettiği gözlenmektedir. Söz konusu eğilimlerin önümüzdeki dönemde de devam etmesi beklenmektedir.

Moda, ayakkabı, aksesuar, ev tekstili ve kozmetik alanında markalı firmalarımızın, yüksek gelir grubunu hedefleyecek şekilde Brezilya'ya odaklanabilecekleri, ancak; dağıtımına ilişkin depo ve lojistik hizmeti ile birlikte pazaryeri ve mağaza yönetim hizmeti de sunan firmalardan hizmet almalarının firmalarımıza fazlasıyla fayda sağlayacağı görülmektedir.

Bu noktada ülke genelinde faaliyet gösteren yaklaşık 200 bin nakliye firması<sup>151</sup> ile tek tek anlaşma yapmak yerine tek bir lojistik entegratörü ile çalışmak daha avantajlı olabilir. Firmaların birçoğu ülkedeki karışık lojistik altyapısı ile uğraşmak istememekte; bu nedenle sipariş karşılama çözümlerini tercih etmektedir.

---

<sup>150</sup> [Faturamento do Ecommerce no Brasil \(abcomm.org\)](https://abcomm.org.br)

<sup>151</sup> [Transporte em números: setor contribui para a geração de empregos \(cnt.org.br\)](https://cnt.org.br)



## 5.7. ÇİN HALK CUMHURİYETİ

1,41 milyar nüfusa sahip olan Çin Halk Cumhuriyeti<sup>152</sup>, dünyanın en kalabalık ikinci ülkesi konumunda olup, 18,5 trilyon ABD dolarına<sup>153</sup> ulaşan gayri safi yurt içi hasılası ile dünyanın en büyük ikinci ekonomisi durumundadır. Bunun yanı sıra, 2014 yılından bu yana satın alma paritesi bakımından dünyanın en büyük ekonomisi konumundadır.

Çin'in e-ticaret hacmi 2011'de yaklaşık 588 milyar ABD doları seviyelerinden, neredeyse 5 kat artarak, 2023 yılı itibarıyla 2,9 trilyon ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>154</sup> Bu rakam dünyadaki en büyük ikinci e-ticaret pazarı olan ABD'nin e-ticaret hacminin iki katından fazlasına, toplam küresel e-ticaret hacminin %50,88'sine tekabül etmektedir.

Çin, 2021'de 1.359 milyar ABD dolarlık<sup>155</sup> gelirle en büyük e-ticaret pazarı konumuna gelmiş ve ABD'nin önüne geçmiştir. Ülkenin e-ticaret pazarı %9'luk bir artışla, 2021'de dünya çapındaki %18'lik büyüme oranına katkıda bulunmuştur.

2023 yılı itibarıyla ülke nüfusunun %77,5'i interneti etkin bir şekilde kullanmaktadır.<sup>156</sup> Nüfusunun %76'lık bir kesimi çevrim içi alışveriş tüketicisidir<sup>157</sup> ve ülkede e-ticarete mobil kullanım oranı %49,8'dir.<sup>158</sup>

Ülkede, e-ticaretin genel perakende ticareti içerisindeki payı ise yaklaşık olarak %28 düzeyindedir.<sup>159</sup>

Diğer taraftan, toplam e-ticaret satışlarının %46,6'lık bir bölümü, giderek yaygınlaşan sosyal e-ticaret kapsamında gerçekleşmiştir.<sup>160</sup>

<sup>152</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>153</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>154</sup> [Retail Ecommerce Sales in China Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data](#)

<sup>155</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)

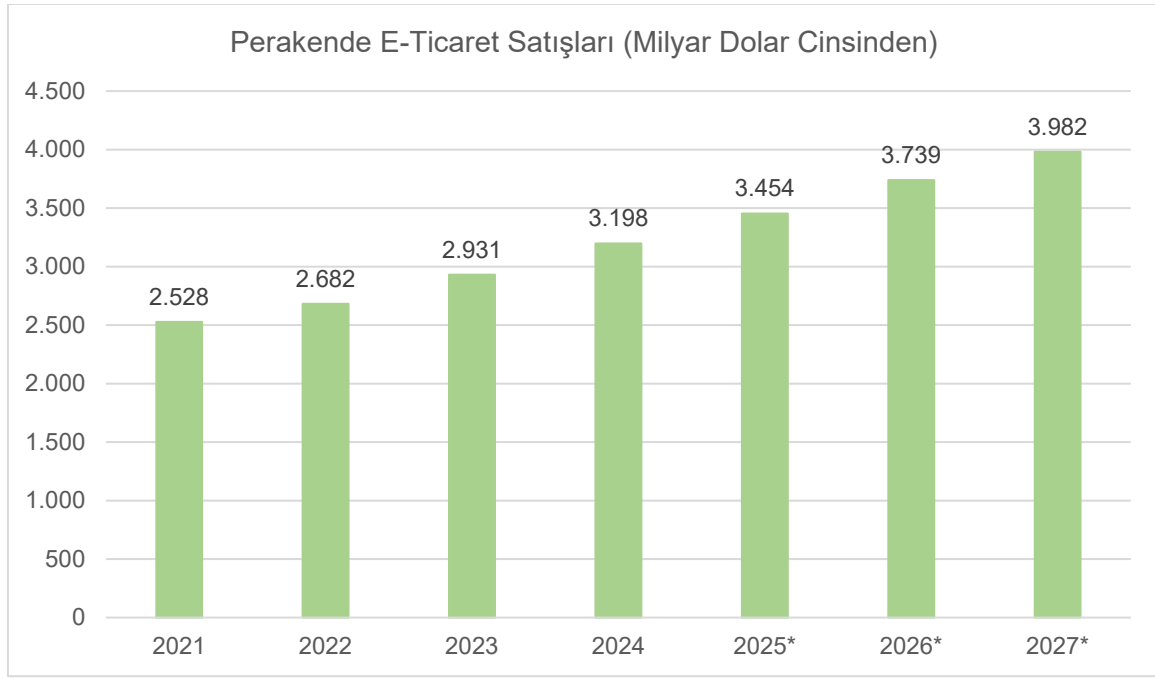
<sup>156</sup> [China: internet penetration rate 2023 | Statista](#)

<sup>157</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)

<sup>158</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)

<sup>159</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)

<sup>160</sup> [eCommerce - China | Statista Market Forecast](#)



**Kaynak: Statista (10/2023)<sup>161</sup> (“\*” konulan yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

### 5.7.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Çin’in e-ticaret pazarında irili ufaklı birçok çevrim içi pazaryeri bulunmasına rağmen Pinduoduo, Taobao, Tmall ve JD.com pazarın %90’ına hâkimdir.<sup>162</sup> Meituan, Missfresh firmaları da pazaryerlerine yatırım yapan orta ölçekli firmalardır.

Sosyal e-ticaret alanında Wechat, Xiaohongshi, Tiktok vb. platformlar ön plana çıkmaktadır. Kuaishou, Puoyin, Parklu ise orta ölçekli diğer sosyal medya platformlarıdır.

Çin’de diğer ülkelerden farklı olarak çok kanallı zincir mağazalarından alışveriş yaygın değildir. Ancak, Alibaba; Freshco markası ile JD ise 7Fresh markası ile hibrit modele geçiş yaparak süpermarket alanında fiziki mağazalar açmaktadır. Öte yandan, Alibaba’nın Futuremart ve Tao Cafe fiziki mağazaları kullanılan görsel yüz tanıma, RFID (Radio Frequency Identification- Radyo Frekans İle Kimlik Belirleme), otomatik stok kontrolü gibi teknolojiler ile stok optimizasyonu ve kasiyere ihtiyaç duymaksızın ödeme imkânı gibi kolaylıkları beraberinde getirmekte ve adeta fiziksel mağazaların gelecekteki bir prototipini temsil etmektedir.

Çin’deki çevrim içi alışverişin bir diğer önemli unsuru alışveriş festivalleridir. Bu alışveriş festivallerinden en önemlisi Single’s Day olup 2021 yılında bu etkinlik kapsamında Alibaba Group 84,5 milyar ABD doları, JD Global ise 55 milyar ABD dolarlık bir satış hacmine ulaşmıştır. Tüm platformlar üzerinden yapılan toplam alışveriş ise 154 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir. Böylece bir önceki yıla ait etkinlikte gerçekleşen 137 milyar ABD dolarlık satış hacmi, 17 milyar ABD dolar değerinde arttırılmıştır.

Ülkede bunun dışında birçok alışveriş festivali bulunmakta olup, e-ticaret kapsamında yapılan alışverişlerin önemli bir kısmı festival sürecinde gerçekleştirilmektedir. Bunlardan en önemlileri olarak Çin Yeni Yılı, Bahar Bayramı ve ülkede faaliyet gösteren çevrim içi pazaryerlerinin kuruluş yıldönümleri

<sup>161</sup> [China: retail e-commerce sales 2027 | Statista](#)

<sup>162</sup> [Top online marketplaces in Greater China by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

sıralanabilir. Alışveriş festivallerinde ulaşılan devasa ticaret hacmi, tanıtım faaliyetlerinin de bu dönemlerde yoğunlaşmasına neden olmaktadır.

Ülkede canlı yayın satışları ve sosyal e-ticaret; ülkenin e-ticaret ekosistemine yerleşmekte olan karakteristik bir özelliğini taşımaktadır. İlk kez 2014 yılında Taobao platformu üzerinden bu uygulama, diğer satış platformları tarafından da benimsenmiş ve Çin e-ticaret ekosisteminin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir.

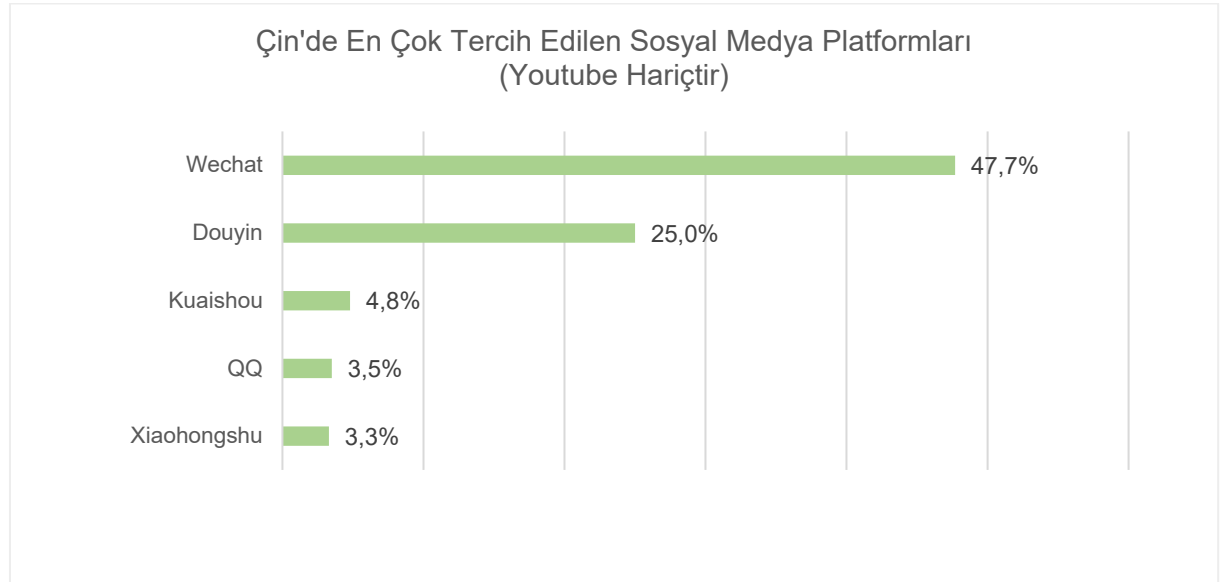
Sosyal medya platformları üzerinden sosyal medya etkileyicisi (influencer), canlı yayınlar kanalıyla ürün tanıtımı yapmakta ve bu yayınlar sırasında tüketiciler ürünü doğrudan alabilmektedir. Söz konusu eğilim çevrim içi alışverişi interaktif ve gerçek zamanlı bir sosyal aktivite haline getirirken tüketici davranışlarını da şekillendirmektedir.

Bu kapsamda e-ticaret platformları, sosyal medya etkileyicilerinin tüketici üzerindeki etkinlik endekslerini güncel olarak tutmakta ve satış stratejileri kapsamında bu kişileri kullanmaktadır. Çin hükümeti de çevrim içi pazarlamanın artan önemine kayıtsız kalmamış ve 2020 yılında çevrim içi pazarlamacılığı resmi meslekler listesine dâhil etmiştir.

Çin'deki Tmall, JD.com, Hema, Suning ve Home Depot China, çok kanallı perakende liderleridir. Tmall ve JD.com, geniş çeşitlilikteki ürünleriyle online alışverişin zirvesinde yer almaktadır. Hema, taze gıda ve hızlı teslimatıyla yenilikçi bir süpermarket deneyimi sunmaktadır. Suning, elektronikten ev eşyalarına kadar çeşitli ürünler sunan, online ve fiziksel mağazalara sahiptir. Bu zincirler, çevrim içi ve fiziksel alışveriş seçenekleriyle alışverişi kolaylaştıran çok kanallı hizmetler sunmaktadırlar.

### 5.7.2. SOSYAL MEDYA

Batı kaynaklı sosyal medya platformlarının kullanımının kısıtlı olduğu ülkede, bu platformlara alternatif uygulamalar, kamu ve özel sektör tarafından hayata geçirilmiştir. Çin'de 1,06 milyar sosyal medya kullanıcısı olup, sosyal medyada günlük olarak geçirilen zaman 1 saat 56 dakikadır.<sup>163</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>164</sup>**

<sup>163</sup> Digital 2024: China — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 50

<sup>164</sup> Digital 2024: China — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 53

Ülkede birçok sosyal medya platformu faaliyet göstermekte olup bunlardan WeChat, Douyin (TikTok), QQ, Kuaishou ve Xiaohongshu en çok tercih edilen sosyal medya platformları olup, kullanıcı sayısı ve kullanım yoğunluğu bakımından da ön plana çıkmaktadır.

### 5.7.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Çin'e belirli bir limit dâhilinde yapılan e-ithalat gümrük vergisinden muaf tutulmakta ve KDV indirimine tabii olmaktadır. Çin'de sınır ötesi e-ticarete konu olabilecek eşyalar "pozitif liste" adı altında düzenlenmekte ve bu liste periyodik aralıklarla güncellenmektedir. Mevcut listede Çin Gümrük tarife cetvelindeki 8'li GTİP bazında listelenmiş ürünlerin yaklaşık olarak %17'sini içermektedir. (8'li GTİP bazında 2023 sonu itibarıyla 1.476 kalem ürün)

Çin'e yapılacak e-ihracatta bireysel her tek partide yapılacak 5000 yuan (yaklaşık 777 ABD doları<sup>165</sup>) ve yılda toplam 26.000 yuana (yaklaşık 4.000 ABD doları<sup>166</sup>) kadar alımlar, gümrük vergisinden muaftır. (2023 yılı ABD/CNY kuru ortalaması 7,2'dir) Bu gönderilerden alınan KDV oranı 30% indirimli olarak uygulanmaktadır. (KDV ürünün değerinin %70'i üzerinden alınmaktadır)

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.7.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER VE POLİTİKALAR

Çin devlet politikaları ülkede e-ticaretin bu denli hızlı gelişmesine önayak olmuştur. İlk olarak Çin 2000'li yıllardan bu yana gelişmekte olan e-ticaret sektörünün faaliyetlerini kısıtlayıcı politikalardan kaçınmış, e-ticaret platformlarının vergilerden kaynaklanan maliyetlerini azaltma yoluna gitmiştir. Sektöre dair düzenlemeler sektörün belirli bir olgunluğa erişmesinden sonra ilk olarak 2018 yılında gündeme gelmiştir. Bu destekleyici mekanizmalara paralel olarak ülkenin lojistik ağı ve internet altyapısının geliştirilmesine yönelik altyapı çalışmaları e-ticaret ekosisteminin gelişmesinde katalizör görevi görmüştür.

Sınır ötesi e-ticaret alanında da devlet uygulamalarının sektörün gelişmesindeki rolü büyük olmuştur. Ülke içinde belirli bölgelerde E-Zone denen pilot bölgeler kurularak Çin'den ihraç edilecek eşyaların buralarda konsolide edilmesi ve lojistik faaliyetlerin maliyet-etkin şekilde kurgulanması sağlanmıştır. Bunun dışında da Çin'de belirli merkezlerde konsolidasyon istasyonları hizmet vermektedir.

Diğer taraftan, Çin diğer ülkelerin milli posta hizmetleri ile iş birliklerine giderek lojistik maliyetlerini Çin'in e-ihracatını destekleyecek şekilde optimize etmiştir. Bu doğrultuda, Çin'den kayıtsız gönderi şeklinde çıkan eşyanın, teslimat aşamasının diğer ülke milli posta hizmetlerince takibi, bu ülkelerin posta kotalarının kullanılması suretiyle UPU (Universal Postal Union- Dünya Posta Birliği) tarafından konulan kotaların aşılması yöntemleri Çin tarafından kullanılmıştır.

Çin son yıllarda sınır ötesi e-ticaretini geliştirme stratejisi kapsamında, e-ihracat ve e-ithalat için konumlanmış Cross Border Trade Zone (CBEC) bölgeleri oluşturmuştur. Bu bölgelerde e-ticareti kolaylaştırıcı mekanizmalar uygulanmaktadır. Bölge sayısı en son açılan 33 bölge ile 165'e çıkarılmıştır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

<sup>165</sup> Kur 1 USD=6,5 RMB esas alınarak hesaplanmıştır.

<sup>166</sup> Kur 1 USD=6,5 RMB esas alınarak hesaplanmıştır.

### 5.7.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Çin özelinde dijital cüzdan ve mobil ödeme yöntemleri diğer ülkelere kıyasla daha fazla tercih edilmektedir. E-ticaret ödemelerinin yaklaşık %52'si dijital cüzdanlar ve mobil ödeme üzerinden yapılmaktadır.<sup>167</sup>

İstatistiklere göre, 2022'de Çin'de yaklaşık 904,44 milyon kişi mobil ödeme kullanmıştır.<sup>168</sup> 2022'de Çin'de katılımcılar arasında kullanılan başlıca e-ödeme platformları ise %95 ile Alipay, %93 ile WeChat Pay ve %23 ile Unionpaydir.<sup>169</sup>

Çin e-ticaret ekosisteminde her bir çevrim içi pazaryeri kendi sipariş karşılama hizmetini sağlamaktadır. Ayrıca Annto, Brilliant Cold Storage Management Limited, Boxme China, Cainiao Network, Chevalier Cold Storage and Logistics Co. Ltd. (CCS), CMST firmaları da sipariş karşılama hizmetleri sunmaktadır. Bunun yanında S&F ve ZTO gibi hızlı kargo firmaları da faaliyet göstermektedir.

ZTO, Turkish Cargo ve PAL firmaları ortaklığında WeWorld Express firması kurulmuştur. Bu firma Çin'den yapılan gönderilerin lojistik operasyonlarını yönetmektedir.

### 5.7.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023)<sup>170</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.7.7. İPUÇLARI

Çin e-ticaret pazarı, gerek genel perakende satışları içerisindeki görece büyük hacmi gerekse de ekosistemin işleyiş dinamikleri ile nevi şahsına münhasır bir pazardır. E-ticaret pazarına giriş yapacak olan yabancı firmaların bir Ticaret Partneri ile çalışması çevrim içi pazaryerleri tarafından zorunlu tutulmaktadır. Ticaret Partneri ürünün pazara hazırlanmasından, tanıtım faaliyetlerine kadar birçok alanda teknik danışmanlık hizmeti vermekte ve bunun karşılığında yıllık aidat ve ürün satışından komisyon olarak ücret almaktadır. Firmalar ayrıca, çevrim içi pazaryerlerine tek seferlik teminat yıllık aidat ve ürün satışından komisyon olmak üzere farklı kalemlerde ödeme yapmak durumundadır.

Pazarda sosyal medya etkileyicilerinin tüketici davranışları üzerindeki etkisi büyüktür. Bu durum, tanıtım faaliyetlerinin Çin e-ticaret pazarının iç dinamiklerine uygun şekilde, çevrim içi tezgâhtarları ve sosyal medyayı önceleyen bir doğrultuda kurgulanmasını gerekli kılmaktadır.

Bunun dışında, Çinli tüketicilerin satın alma kararını etkileyen en büyük faktör teslimat hızıdır. E-ticaret tüketicileri, çevrim içi pazaryerlerinden aldıkları ürünü aynı gün içerisinde teslim almak istemektedir. Tüketicilerin bu yöndeki tercihi, çevrim içi pazaryerlerinin ülkenin birçok yerinde depolar kurarak ürün stoklanmasında ve lojistik ve depolama altyapılarını geliştirmesinde büyük rol oynamıştır.

<sup>167</sup> [Most common online payments by type in China 2024 | Statista](#)

<sup>168</sup> [China: number of online payment users 2022 | Statista](#)

<sup>169</sup> [China: leading e-payment services 2022 | Statista](#)

<sup>170</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

Çin, dijital cüzdan ve mobil ödeme yöntemleri ile mobil cihazlar kanalıyla gerçekleştirilen e-ticaret alanlarında lider konumundadır. Bu doğrultuda, çevrim içi tüketiciler mobil ara yüzü olmayan siteleri kullanmayı tercih etmemekte ve rakip sitelere yönelmektedir.

Son yıllarda, Çin iç tüketimi teşvik etme politikası kapsamında, e-ithalatın önünü açan politikalar benimsenmektedir. Nitekim 5000 yuana (yaklaşık 777 ABD doları) kadar bireysel gönderiler gümrük vergisinden muaf tutulmakta ve KDV indirimine tabii olmaktadır.

Çin'de eyaletler, gelir ve gelişmişlik düzeyine göre dört sınıfa ayrılmaktadır. Pekin, Şanhay, Guangzhou ve Shenzhen'in başını çektiği gelir düzeyi yüksek Tier-1 şehirleri lüks ithal tüketim ürünlerinin daha fazla rağbet gördüğü bölgelerdir. Otuz şehirden oluşan nüfusu ve gelir düzeyi nispeten yüksek Tier-2 şehirlerinde de önemli bir potansiyel olduğu değerlendirilmektedir.

Mevcut durumda, özellikle Çin'in sınır ötesi e-ticaretinde, kozmetik, sağlık ürünleri, anne-bebek ürünleri ve giyim ön plana çıkan sektörlerdir. Bunun yanı sıra, Çin'de Y ve Z kuşağının yakın zamanda ev sahibi olma dönemine girecek olması nedeniyle ev tekstili ve dekorasyonu kategorisinin e-ticarete ön plana çıkacağı tahmin edilmektedir.

Çin'in dünya e-ticaret pazarındaki hacmi ve Z-kuşağının batılı ürünlere olan talebinin özellikle yukarıda sayılan alanlarda üretimi olan çok kanallı markalarımız tarafından değerlendirilerek, pazara giriş konusunda belirli alt sektör grupları ile ortak hareket etmesinin yararlı olacağı düşünülmektedir.

Çin'de çevrim içi alışveriş aynı zamanda sosyal etkinlik olarak da görülmektedir. ABD'de bir e-ticaret tüketicisinin çevrim içi pazaryerinde geçirdiği zaman ortalama 3 dakika iken, Çin'de bu süre 30 dakikaya kadar çıkabilmektedir.

Çin e-ticaret ekosisteminde faaliyet gösterecek olan yabancı firmaların birtakım hususlara dikkat etmesi gerekmektedir. Bunlardan ilkinin marka tescili oluşturmaktır. Pazara girmek isteyen firmaların markalarını, İngilizce ve Çince karakterlerle olmak üzere iki dilde de tescil ettirmesi büyük önem arz etmektedir.

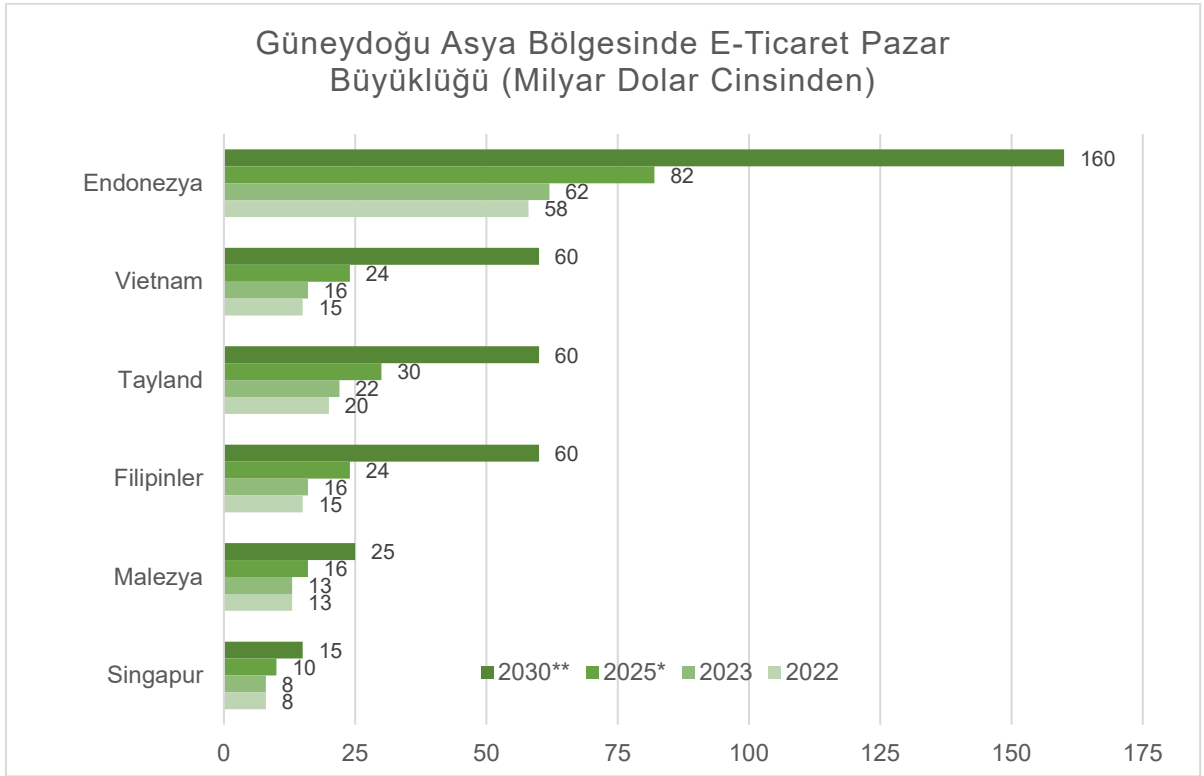
Çin'in yerel e-ticaret pazarında birçok seçenek, çeşitlilik ve yenilik olmasına rağmen, sınır ötesi alışveriş hala ülkenin önemli bir özelliğidir. Çevrim içi alışveriş yapanların %39'u yurtdışından alışveriş yapmaktadır. Sınır ötesi e-ticaret, toplam e-ticaretin %13,5'ini oluştururken, en popüler denizaşırı alışveriş hedefleri Japonya (%24), Avustralya (%14) ve ABD (%12)'dir.

Çin, dünya lideri bir e-ticaret pazarıdır ve büyük satış hacimleri, gelişmiş inovasyon kültürü ve canlı ticaret ortamı ile ön plana çıkmaktadır.

## 5.8. ENDONEZYA



Endonezya 279,9 milyon nüfus<sup>171</sup> ve 1,47 trilyon ABD dolarlık<sup>172</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük on altıncı ekonomisi durumundadır. Son derece genç ve dinamik bir nüfusa sahip olan Endonezya, e-ticaret açısından da büyük potansiyel arz etmektedir. Toplam e-ticaret hacmi 2022 yılında 58 milyar ABD dolarına, 2023 yılında 75,62 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>173</sup> 2030 yılına kadar bu rakamın 160 milyar ABD dolarına ulaşması beklenmektedir.<sup>174</sup>



**Kaynak: Statista (10/2023)<sup>175</sup> (“\*” işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

2023 yılı itibarıyla ülkede yaklaşık 58,63 milyon aktif e-ticaret tüketicisi bulunmakta olup, bu rakamın 2029 yılında 99,1 milyona çıkacağı düşünülmektedir.<sup>176</sup> E-ticaret tüketicilerinin yaklaşık %16,69'u haftada en az iki defa çevrim içi alışveriş yapmaktadır.<sup>177</sup> Kişi başı yıllık e-ticaret harcaması 769,9 ABD doları tutarındadır.<sup>178</sup>

<sup>171</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>172</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>173</sup> Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>174</sup> E-commerce market size in SEA countries 2030 | Statista

<sup>175</sup> E-commerce market size in SEA countries 2030 | Statista

<sup>176</sup> Indonesia: e-commerce number of users 2020-2029 | Statista

<sup>177</sup> Indonesia: frequency of online purchases 2023 | Statista

<sup>178</sup> eCommerce - Indonesia | Statista Market Forecast

### 5.8.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede faaliyet gösteren e-ticaret pazaryerleri arasında sırasıyla Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada ve Blibli ön plana çıkmaktadır.

Map Club (Seibu), Uniqlo, Max Fashions ise çoklu kanallara sahip önemli zincir mağazalardır.

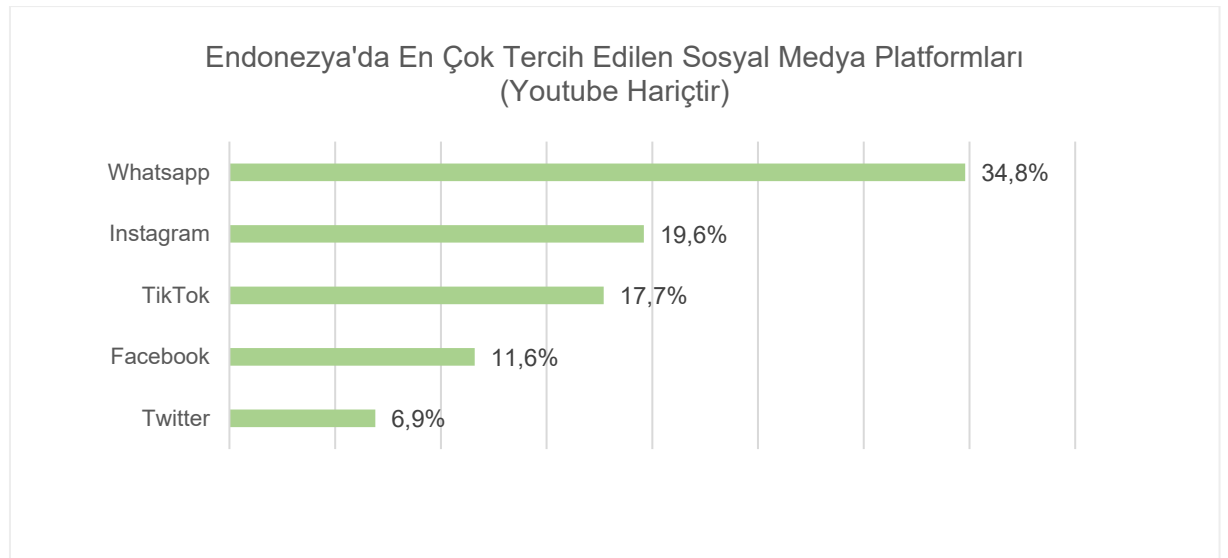
Ülkede birçok alışveriş festivali bulunmakta olup, en yüksek e-ticaret satış hacmine Ramazan Bayramı, Yeni Ay Yılı ve 11.11 Günü gibi özel günler kapsamında yapılan alışveriş etkinliklerinde ulaşılmaktadır.

Endonezya'daki Matahari Department Store, Erafone, Hypermart ve Sentral, moda, teknoloji ve gıda ürünleri sunan önde gelen çok kanallı perakende zincirleridir. Matahari geniş moda seçenekleriyle, Erafone mobil teknoloji ürünleriyle, Hypermart süpermarket ürünleriyle ve Sentral tüketici elektroniğiyle dikkat çekmektedir. Bu zincirler, online ve fiziksel mağazalarıyla esnek alışveriş deneyimleri sunmaktadırlar.

### 5.8.2. SOSYAL MEDYA

Ülkede sosyal medya kullanımı oldukça yaygındır. Hâlihazırda 139 milyon sosyal medya kullanıcısı olan ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla Whatsapp, Instagram, TikTok, Facebook ve Twitter'dır.<sup>179</sup>

Sosyal medyada bir günde geçirilen zaman 3 saat 11 dakikadır.<sup>180</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>181</sup>**

### 5.8.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Endonezya'da sınır ötesi ticaret işlemlerinde üç aşamalı ithalat uygulaması bulunmaktaydı: Bu kapsamda, 3 ABD Dolarına kadar yapılan ithalatta gümrük vergisi muaflığı söz konusudur. 3-1.500 ABD Doları arasındaki ithal ürünler için gümrük bedeli ödenmekte fakat dokümantasyon zorunluluğu bulunmamaktadır ve bu kapsamda %7,5 gümrük vergisi ve %11 KDV ödenmektedir. Son olarak ise

<sup>179</sup> [Digital 2024: Indonesia — DataReportal — Global Digital Insights](#) Sayfa 57

<sup>180</sup> [Digital 2024: Indonesia — DataReportal — Global Digital Insights](#) Sayfa 57

<sup>181</sup> [Digital 2024: Indonesia — DataReportal — Global Digital Insights](#) Sayfa 61

1.500 ABD Doları üstü ithalatta gümrüklere ilişkin ilgili belge ve dokümantasyon zorunluluğu bulunmakta olup Endonezya'nın uyguladığı ithalat rejimine ait kurallar geçerli olmaktadır.

Diğer taraftan, Endonezya hükümetinin 18 Kasım 2023 tarihinde yürürlüğe soktuğu 96 numaralı Maliye Bakanlığı Regülasyonu ile (e-ticaret dahil) dış ticaret rejimine ilişkin birtakım mevzuatsal değişikliğe gidilmiştir. Bu çerçevede, 3 ABD Dolarına kadar yapılan ithalatta gümrük vergisi muafliği devam etmekte birlikte yeni uygulama olarak KDV (%11) ödenmesi zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıca, 3-1.500 ABD Doları arasındaki ithal ürünler için %7,5 gümrük vergisi ve %11 KDV ödenmesi uygulaması devam etmekte birlikte, belirli gümrük tarife pozisyonundaki mallar için bu özel uygulama iptal edilmiştir.

Ayrıca, Endonezya Ticaret Bakanlığının 26 Eylül 2023 tarihinde yayımladığı 31 numaralı düzenleme ile elektronik ticarete ilişkin birtakım ek mevzuatsal değişikliğe gidilmiştir. Bu çerçevede, sınır ötesinden parça başı mal ithalatı yaparak yerel e-ticaret pazar yeri üzerinden satışı yapan firmalar için asgari 100 ABD Doları (FOB) mal bedeli zorunluluğu getirilmiştir. Bu kapsamda 100 ABD Doları altındaki ürünlerin e-ticaret pazaryerlerinde parça başı satışı yasaklanmıştır. Ayrıca sınır ötesi ticaret kapsamında dış ticarete ilişkin geçerli yasa ve yönetmeliklerin (ithalat rejimi) hükümlerine uyulması zorunluluğu getirilmiştir. Böylelikle e-ticaret alanında faaliyetlerini gerçekleştirirken ilgili işletmeler, sadece işletme lisanslarına ilişkin faaliyet alanlarında sınırlı olmak kaydıyla, ithalatta gerekli mal ve hizmetler için belirlenen standartları ve teknik gerekliliklere uygunluğunu kanıtlayan belgeleri sağlamaları zorunluluğu getirilmiştir.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.8.4. E-Ticarete Yönelik Düzenlemeler

Endonezya hükümetinin 25 Kasım 2019 tarihinde yayımladığı 80 numaralı Düzenleme ile ülke içi elektronik ticarete ilişkin mevzuatsal altyapı oluşturulmuştur. İlgili mevzuat, detaylı ticari aktörler tanımları, e-ticaret operatörleri için kontrol listeleri, elektronik sözleşmeler, kişisel verilerin korunması ve ticaret uygulamaları (vergileendirme, ödeme, ticari sözleşmeler, tüketicinin korunması ve nakliye) hususlarını kapsamaktadır.

Bu kapsamda e-ticarete taraflar ticari aktörler, tüketiciler, bireyler ve devlet kurumları olmak üzere ayrılmaktadır. Düzenleme kapsamında ticari aktörler hem yerel hem de yabancı şirketler olabilmektedir. Ticari aktörler; tacir, e-ticaret operatörleri ve aracı hizmet sağlayıcılar olarak üç grupta sınıflandırılmıştır. Bu çerçevede tacir, kendi elektronik sistemi veya bir e-ticaret operatörünün sağladığı elektronik sistem aracılığıyla elektronik olarak mal ve/veya hizmet sunan ticari aktör olarak tanımlanmıştır. Yabancı ticari aktörler Endonezya dışındaki özel veya tüzel kişiler (firmalar) olabilmekte ve yaptıkları faaliyetler Endonezya'da yapıyormuş gibi kabul edilmektedir. Bu kapsamda gerçekleştirilen işlem adedi, işlem hacmi, sevk edilen paket sayısı veya sevkiyat hacmi gibi birtakım eşikler üzerinden değerlendirme yapılmaktadır. Diğer taraftan, belirlenen eşikler kapsamında herhangi birini karşılayan yabancı bir ticari aktör, kendi adına hareket edebilecek bir "Endonezya Temsilcisi"ni ataması gerekmektedir.

Yukarıda bahsedilen yerli veya yabancı e-ticaret aktörlerinin e-ticaret faaliyetlerini devam ettirebilmeleri için işletme lisansı almaları gerekmektedir. Aracılık hizmetleri sunan operatörler, e-ticaret işlemlerinden doğrudan yararlanıcı değillerse işletme lisansından muaftırlar. İşletme lisans

işlemleri “Perizinan Berusaha Integrasi Secara Elektronik” (Elektronik Entegre İşletme Lisansları- Electronic Integrated Business Licenses) üzerinden yapılmaktadır.

E-ticaret operatörlerinin uyması gereken bazı kurallar bulunmaktadır. Bu kapsamda ilgili kurallar; Endonezya’da bulunan alan adı (domain) kullanılması (.id uzantısı gibi), bir veri merkezindeki kurulu server kullanımı, “Haberleşme ve Bilişim Bakanlığına” elektronik sistem operatörü olarak kaydolunması ve periyodik hazırlanan verilerin istatistik kurumuna iletilmesi olarak sıralanmaktadır.

İlgili mevzuat ile e-ticaret operatörlerinin veri saklama süreleri de belirlenmiştir. Bu çerçevede, mali işlemlerle ilgili verilerin saklama süresi 10 yıl iken, müşteriler, elektronik teklif ve kabuller, elektronik onaylar, ödeme onayları, sevkiyat durumları, anlaşmazlıklar ve ticari hak talepleri gibi diğer verilerin saklama süresi 5 yıldır.

Ayrıca toplanan kişisel verilerin ülke dışına çıkartılması yasak olmakla beraber, Endonezya Ticaret Bakanlığının belirlediği standartlar çerçevesinde verilerin gönderileceği ülkede de aynı standartların bulunması/uyuşması ile kullanımı mümkündür. İlgili mevzuat gereğince 2 yıllık geçiş süresi tanınmış ve diğer mevzuatsal düzenlemeler tamamlanmamıştır.

Bir diğer husus ise tacirin alıcılarına mal ve/veya hizmet teslimi konusundaki genel yükümlülüğünün yanı sıra, bir e-ticaret operatörü/işletmecisi sistemi aracılığıyla gerçekleştirilen bir e-ticaret işleminde, mal ve/veya hizmetin tesliminin sorumluluğu e-ticaret operatörünün kendisinde de bulunmaktadır. E-ticaret operatörleri, bir anlaşmaya dayalı olarak bir lojistik hizmet sağlayıcı ile iş birliği yapabilir. Mezkûr anlaşma, e-ticaret operatörü tarafından Endonezya Ticaret Bakanlığına bildirilmelidir.

Diğer taraftan e-ticaret mevzuatı kapsamında; doğrudan e-ticaret işlemlerinde vergilendirme konularına değinilmemektedir. Ancak, yürürlükteki yasa ve yönetmelikler kapsamındaki vergilendirme hükümleri ve mekanizması e-ticaret faaliyetleri için de geçerli sayılmaktadır. Bu çerçevede, katma değer ve stopaj vergileri uygulanmaktadır.

Son olarak, ilgili mevzuat kapsamına uygun olmayan ihlal durumlarında birtakım idari yaptırımlar söz konusudur. Bu kapsamda sırayla; resmi uyarma, öncelikli izleme listesine dâhil edilme, kara listeye alınma, e-ticaret operatörlük hizmetinin geçici olarak askıya alınması ve işletme ruhsatının iptali gibi idari yaptırım aşamaları bulunmakta olup, ilgili Bakanlığın yönetmeliklere tabi ek yaptırımları da olabilmektedir.<sup>182</sup>

E-ticaret hususunda bir diğer mevzuat düzenlemesi de ülkenin Ticaret Bakanlığı tarafından 2020 yılında yayımlanan 50 numaralı yönetmeliktir. Mezkûr yönetmelik, 2019 yılında çıkarılan mevzuat kapsamında detay düzenlemeler içermektedir. Bu kapsamda yönetmelikte e-ticaret aktörleri detaylı tanımlanmıştır. Bu çerçevede, sosyal medya üzerinden e-ticaret yürüten yerel ve yabancılar da tacir tanımına eklenmiş olup aracı hizmet sağlayıcılar başlığına arama motorları da ilave edilmiştir.

Yukarıda belirtildiği üzere anılan aktörlerin 2019 yılındaki düzenlemeler ile e-ticaret faaliyeti yürütebilmek için işletme lisansı almaları zorunlu tutulmuştur. Bu kapsamda yeni düzenleme ile “Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik” (Elektronik Sistem Üzerinden Ticaret İzni-SIUPMSE) adı altında, “Single Submission System”<sup>183</sup> isimli çevrim içi tek pencere sistemi üzerinden başvuru yapılmaktadır. Söz konusu izin, başvuru yapan işletmelerin elektronik sistem sağlayıcı tescil belgesi, internet sitesi ve tüketici şikâyetleri için oluşturulan servis bilgilerinin “Tüketicinin Korunması ve Ticarete Uyum Genel Müdürlüğüne” iletilmesi gibi şartların yerine getirilmesinin akabinde verilmektedir. Yabancı tacirler, bağlı oldukları e-ticaret operatörlerine ilgili bilgileri vermekle

<sup>182</sup> <http://jdih.kemendag.go.id/peraturan/detail/1949/2>

<sup>183</sup> OSS System- <https://oss.go.id/portal/>

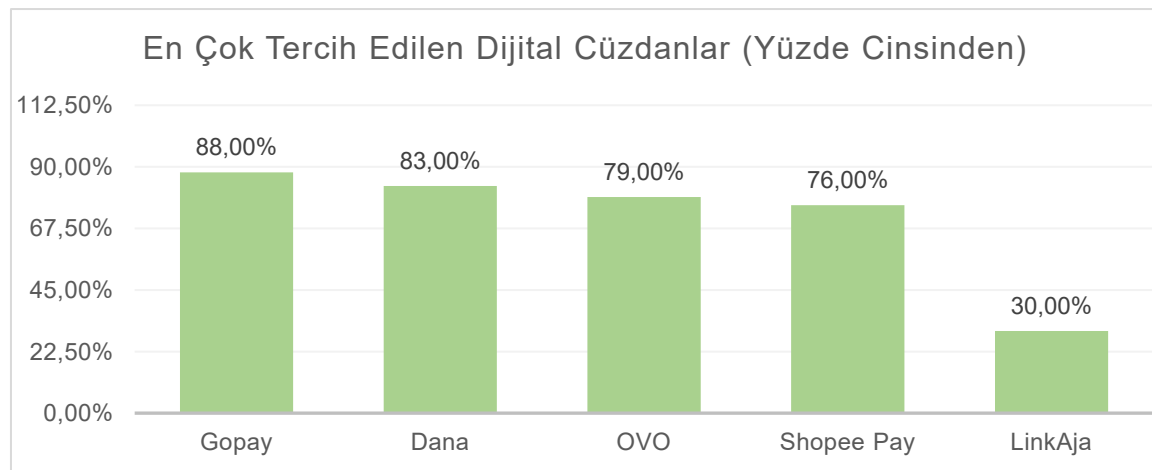
yükümlüdürler. Aracı hizmet sağlayan aktörler doğrudan e-ticaret işlemlerine taraf değillerse "SIUPMSE" almaları gerekmemektedir.

Ayrıca, e-ticaret işletmelerinin/operatörlerinin doğru olmayan bilgiler içermeyişi sürece pazarlama veya tanıtım amacıyla elektronik reklamlar üretmesine ve yaymasına izin verilmektedir. İlgili mevzuata uygun davranmayan e-ticaret aktörlerine idari uyarı ile internet sitesine erişimi kapatma cezası gibi çeşitli idari yaptırımlar mevzuatta yer almaktadır<sup>184</sup>.

### 5.8.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Ülkede kullanılan Touch 'n Go (%92), GrabPay (%51), Boost (%36), Bankaların Kendi Dijital Cüzdanları (%34), Paypal (%25) BigPay (%14) önemli dijital ödeme sistemleridir.<sup>185</sup>

JNE, J&T, Express, POS Indonesia, TIKI (Titipan Kilat), SiCepat, Wahana, Ninja Express, DHL Express, Express & SAP Express hızlı kargo çözümleridir. DNR Corporation, Fulfillment Center Goodang, Gudanmu, Indotama Partner Logistics, Keepack, PT Antareja Prima Antaran (RPX) ülkenin önde gelen sipariş karşılama hizmetleridir.



Kaynak: Statista (07/2022)<sup>186</sup>

### 5.8.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 61 (2023)<sup>187</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

<sup>184</sup> OSS System- <https://oss.go.id/portal/>

<sup>184</sup> [JDIH Kemendag](#)

<sup>185</sup> [Malaysia: leading e-wallet services 2022 | Statista](#)

<sup>186</sup> [Indonesia: most used e-wallet apps 2022 | Statista](#)

<sup>187</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

### 5.8.7. İPUÇLARI

Bireysel gönderilerde uygulanan gümrük muafiyetinin çok düşük düzeyde olması; e-ticaret yapmak isteyen firmalarımız için Endonezya'da şirket kurmalarını veya Endonezyalı yerel firmalarla ortaklık kurarak e-ticaret faaliyetlerini sürdürmelerini zorunlu kılmaktadır. Endonezya pazaryerlerine satış yapan dağıtıcılar ile ülkeye giriş imkânlarının araştırılmasında yarar bulunmaktadır.

Endonezya'nın takımda coğrafyası, sınır ötesi teslimatı hızlı ve sorunsuz hale getirmeyi karmaşıklştırmaktadır. Ayrıca, ülke, 2019'un sonlarında de minimis ithalat kurallarını işletmeden tüketiciye e-ticaret için değiştirerek gönderi başına vergi muafiyetini 75 ABD dolarından 3 ABD dolarına düşürmüştür. Uluslararası işletmeler için en iyi seçenek, yerel ithalat ve lojistik sağlayıcılarıyla ortaklık kurmaktır. Şu anda alışveriş yapılan en popüler ülkeler Çin, Singapur ve Güney Kore'dir.

Dünyanın en büyük Müslüman nüfusuna sahip olan Endonezya için muhafazakâr giyimde küresel e-ticaret merkezi olma hedefiyle 2024 yılına kadar 311 milyar ABD doları büyüklüğünde bir pazar haline geleceği tahmin edilmektedir. Bu durum, ürünlerin ülke dışına ihraç edilmesi durumunda sipariş, teslimat ve iade lojistiğinde iyileştirmeler yapılmasını zorunlu kılabilir.



## 5.9. FİLİPİNLER

471,5 milyar ABD doları<sup>188</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla ve 114,1 milyon<sup>189</sup> nüfusa sahip olan Filipinler Cumhuriyeti'nde nüfusun %58,9'u internet kullanmaktadır.<sup>190</sup>

2023 yılında 51,47 milyon e-ticaret kullanıcısı bulunmaktadır.<sup>191</sup>

2023 yılında mobil internet kullanım oranı %74,98'dir.<sup>192</sup>

Mobil uygulamalarda çevrim içi alışveriş için ürün arama trafiği yoğun olup, toplam e-ticaretin %54,4'ünü oluşturmaktadır.<sup>193</sup>

E-ticaret tüketicilerinin yıllık kişi başı harcaması 2023 itibarıyla ortalama 971,3 ABD doları civarında gerçekleşmiştir.<sup>194</sup> Statista'ya göre ülkenin 2023 yılı e-ticaret hacmi 16 milyar ABD doları olmuştur.<sup>195</sup> 2025 yılı için ise 22 milyar ABD doları olması beklenmektedir. Filipinler'in 2025 yılı itibarıyla e-ticaretin; GSYİH'nin %25'ini oluşturması hedefi bulunmaktadır. 2022 yılında dijital ekonominin GSYİH'in %8,4'nü oluşturmaktadır.<sup>196</sup>

### 5.9.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

2022 yılında yapılan son araştırmalara göre; Shopee, Lazada ve Zalora tüketicilerin en çok tercih ettiği çevrim içi pazaryerleri olarak ön plana çıkmaktadır. Farklı e-ticaret platformları da pazara girmek için çaba sarf etmekte; ancak hâlihazırda pazarda yüksek paya sahip olan Lazada ve Shopee firmaları hemen hemen pazarın tamamında hakimiyet sağlamaktadır.

Ayrıca, Metro Department Store, Imperial PH, Abenson ve Benson PH de diğer önemli oyuncular arasındadır.

Filipinler Cumhuriyeti'nde perakende sektöründeki büyük oyuncular, çevrim içi ticareti gelecek için yatırım yapılacak bir alan olarak görmekte ve bu alandaki yatırımlarını her geçen gün artırmaktadır.

Artan internet ve mobil cihaz penetrasyonu, internet hizmetinin ucuzlaması, teknolojik yeniliklerin çevrim içi ticareti her geçen gün daha da kolaylaştırması, lojistik sektörünün çevrim içi ticaret hacmine hızlı uyum sağlaması, çevrim içi alışverişe artan güven, güvenli ödeme araçlarındaki gelişim, genç ve orta sınıfın çevrim içi alışverişi daha fazla tercih ediyor olması gibi sebepler nedeniyle sektöre yönelik olumlu beklentiler devam etmektedir. Araştırmalar, çevrim içi satışlardaki yıllık büyümenin gelecekte %30'un üzerinde olacağını öngörmektedir.

Çevrim içi ticarete en çok tercih edilen ürünler olarak tüketici elektroniği, sağlık ve kişisel bakım ürünleri, tekstil, spor malzemeleri ile mobilya ve ev gereçleri olarak öne çıkmaktadır. Her ay ortasında

<sup>188</sup> [sefi.pdf \(bsp.gov.ph\)](#)

<sup>189</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>190</sup> [Philippines: internet usage reach 2014-2029 | Statista](#)

<sup>191</sup> [Philippines: e-commerce number of users 2027 | Statista](#)

<sup>192</sup> [Philippines: mobile internet usage reach 2010-2029 | Statista](#)

<sup>193</sup> [eCommerce - Philippines | Statista Market Forecast](#)

<sup>194</sup> [eCommerce - Philippines | Statista Market Forecast](#)

<sup>195</sup> [E-commerce market size in SEA countries 2030 | Statista](#)

<sup>196</sup> [Philippines: digital economy GDP share 2023 | Statista](#)

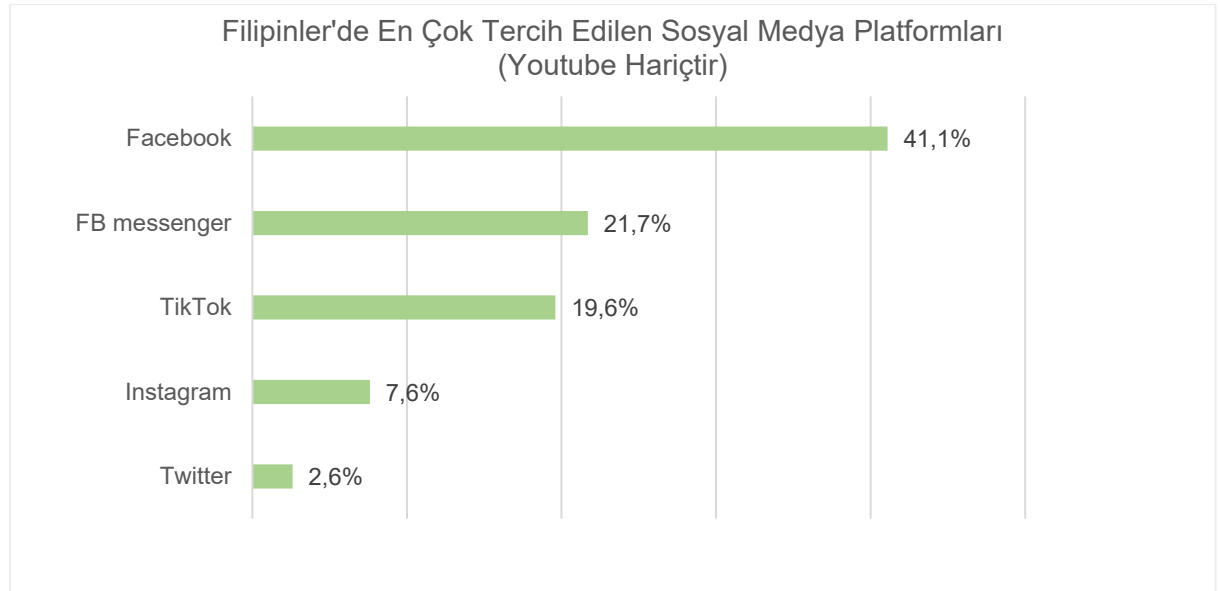
ve sonunda kampanyalar yapılmaktadır. Yılbaşı kampanyaları, Bekârlar Günü, Anneler Günü, Rizal Günü önemli günler arasında yer almaktadır.

Filipinler'deki Robinson's, Digital Walker, SM Department Store ve Wilcon Depot, çok kanallı perakende deneyimleriyle dikkat çekmektedirler. Robinson's ve SM geniş ürün yelpazesıyla moda ve ev eşyaları sunar, Digital Walker teknoloji tutkunlarına hitap eder, Wilcon Depot ise ev iyileştirme ve bahçecilik ürünleri sağlar. Bu zincirler, online ve fiziksel alışveriş seçenekleriyle alışverişini kolaylaştırmaktadır.

## 5.9.2 SOSYAL MEDYA

Filipinler'de bir kişi ortalama 8 saat 52 dakikasını internette geçirmekte<sup>197</sup>; bu süre ile dünyada üçüncü sırada yer almaktadır<sup>198</sup>. Bu Ülkede sosyal medya kullanımı oldukça yaygındır ve kullanıcılar Facebook ve Instagram olmak üzere çeşitli sosyal medya platformlarını kullanmaktadır.

Sosyal medya platformlarında geçirilen günlük zaman, ortalama 3 saat 43 dakikadır.<sup>199</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>200</sup>**

Ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları Facebook, FB Messenger, TikTok, Instagram ve Twitter'dır.

## 5.9.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Ülkede bireysel gönderiler de dâhil olmak üzere 10 bin Filipin pezosuna kadar olan gönderiler gümrük vergisinden muafır. Bu tutarın üzerindeki gönderiler için Türkiye'ye MFN (Most Favored Nations-En Çok Kayırlan Ülke) ilkesi gereği diğer serbest ticaret anlaşması tarafı olan ülkelerden GTİP koduna göre belirlenen oranlarda gümrük vergisi tahsil edilmektedir.

<sup>197</sup> Digital 2024: The Philippines — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 27

<sup>198</sup> Digital 2024: Global Overview Report — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 59

<sup>199</sup> Digital 2024: The Philippines — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 56

<sup>200</sup> Digital 2024: The Philippines — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 60

Aşağıda yer alan serbest ticaret anlaşmaları kapsamında belirtilen ülke ve ülke gruplarında GTİP koduna göre indirimli, sıfır veya sabit oranda gümrük vergisi uygulanmaktadır.

Filipinler'de tüm mallar ithal edildikten sonra gümrük vergisine tabidir. Filipinler, Birleşmiş Milletler'in Standart Uluslararası Ticaret Sınıflandırmasını (SITC) takip eder. İthalat tarifeleri yüzde 0 ila 65 arasında değişebilmektedir. Yerli üretimi yüksek olan sektörlerde ithal mallar tipik olarak daha yüksek tarifelere tabidir. Tarım dışı mallar için tarifeler ortalama yüzde 6-7'dir. Filipinler Gümrükleri ithal mallar için yüzde 12 oranında katma değer vergisi (KDV) uygulamaktadır. Filipinler Tarife Komisyonu, ithalatçılara <https://tariffcommission.gov.ph/tariff-book> adresinden erişilebilen bir 'tarife bulucu' web portalı uygulaması da başlatmıştır. Ayrıca, <https://finder.tariffcommission.gov.ph/search-by-code> linki üzerinden GTİP koduna ve serbest ticaret anlaşması (MFN dahil) detayına göre gümrük vergileri ve diğer tarife vergilerine ulaşılabilir.

Filipinler, altı bölgesel serbest ticaret anlaşmasının (STA) ve Japonya ile bir ikili STA üyesidir. Güneydoğu Asya Uluslar Birliği'nin (ASEAN) bir üyesi olarak Filipinler doğal olarak ASEAN Mal Ticareti Anlaşması'na (ATIGA) katılmıştır. Hassas gıda ürünlerine ilişkin bazı tarife çizgileri hala devam etmesine rağmen, ülke ASEAN içinde önemli oranda indirimli tarifelere sahiptir. Filipinler, ASEAN'a üye olması nedeniyle, ASEAN'ın imzaladığı beş STA'ya (Avustralya ve Yeni Zelanda, Çin, Hindistan, Japonya ve Kore) de taraftır. Ayrıca, Avrupa Birliği ile GSP+ anlaşması bulunmaktadır. Bu kapsamdaki geçerli tercihli tarife oranları bu bağlantıdan kontrol edilebilir; <http://finder.tariffcommission.gov.ph/> Ayrıca, Filipinler'in çeşitli uluslararası örgütlerin tarafı olarak veya münferit ülkeler ile tesis ettiği serbest ticaret anlaşmaları bulunmakta olup, bu anlaşmalar aşağıdaki gibidir;

- ASEAN-Avustralya-Yeni Zelanda Serbest Ticaret Anlaşması (AANZFTA)
- ASEAN-Çin Serbest Ticaret Anlaşması (ACFTA)
- ASEAN- Hindistan Serbest Ticaret Anlaşması (AIFTA)
- ASEAN-Hong Kong, Çin Serbest Ticaret Anlaşması (AHKFTA)
- ASEAN-Japonya Kapsamlı Ekonomik İşbirliği Anlaşması (AJCEPA)
- ASEAN-Güney Kore Serbest Ticaret Anlaşması (AKFTA)
- ASEAN Mal Ticareti Anlaşması (ATIGA)
- Filipinler-Japonya Ekonomik İşbirliği Anlaşması (PJEPA)
- Filipinler- Avrupa (EFTA Ülkeleri) Serbest Ticaret Anlaşması (PH-EFTA FTA)İlgili serbest ticaret anlaşmalarında ürün (GTİP Kodu) bazında gümrük vergisi oranları karşılıklı düşürülmüş veya sıfırlanmıştır. Serbest Ticaret Anlaşmalarına ilişkin detaylı bilgi <https://tariffcommission.gov.ph/free-trade-areas> adresinde yer almaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.9.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Filipinler'de e-ticaret için çeşitli mevzuat ve düzenlemeler yayımlanmıştır. Söz konusu düzenlemelerden en önemlisi, Filipinler'de e-ticaret sitelerinde satış yapmak isteyen bir firmaların Filipin ticaret kanunlarına uygun şekilde Filipinler'de şirket kurmak zorunluluğu bulunmasıdır. Bu duruma ilişkin olabilecek istisnalar da mevcuttur.

Filipinler’de, birtakım istisnalar hariç olmak üzere (kamu hizmeti sağlayan firmalar ve diğer bazı muafiyetler), şirket kurulabilmesi için şirketin en az %60 oranında Filipinli ortak bulundurma şartı vardır. Dolayısıyla, pazaryerlerinde mağaza açmak isteyen bir firmanın Filipin Menkul Kıymet ve Borsa Komisyonu (Security and Exchange Commission-SEC) ve Filipin Ticaret ve Sanayi Bakanlığı (Department of Trade and Industry-DTI) nezdinde firma kurmaları, Filipinli ortak oranının en az %60 olması ve firmalarını kayıt altına almaları gerekmektedir.

Pazaryerleri hariç olmak üzere çok kanallı mağazalar ile anlaşarak doğrudan bu firmaların yurtdışından ithal ettiği ürünleri kendi platformları üzerinden satışa çıkarmaları halinde, ihracatı yapan şirketin Filipinler’de kayıt yükümlülüğü yoktur. Ayrıca, herhangi bir Filipinler’de mukim pazaryeri mağazasının yine e-ticaret dışı yollar ile ithal ettiği malları e-ticaret pazaryeri üzerinden satışa çıkarması halinde de ihracatçı şirketin Filipinler’de kayıt yükümlülüğü bulunmamaktadır.

Öte yandan, Filipinler’de herhangi bir e-ticaret platformu üzerinde yabancı bir şirketin oluşturacağı mağaza, e-ticaret platformu, çok kanallı mağaza, sipariş karşılama ağı, dağıtım sistemi vb. her türlü çevrim içi iş için Filipinler’de yukarıda belirtilen hususlar kapsamında şirket kurulması ve kayıt edilmesi gerekmektedir.

Yukarıda sayılan hususlardan, %60 oranında Filipinli ortak şartı bulundurmadan, e-ticaret siteleri üzerinde satış için, yabancı şirketin birden çok ülkede faaliyette bulunduğunun tescillenmesi, merkezi yabancı ülkede bulunan şirketin yurtdışı şubesinin Filipinler’de SEC ve DTI nezdinde kayıt edilmesi, en az 200.000 ABD Doları (teknoloji firması olması ve en az 50 çalışanı Filipinler’de istihdam etmesi halinde 100.000 ABD Doları) ödenmiş sermaye bulundurulması halinde %100 yabancı sermaye ortaklıklı bir şirket açılışı ve kaydı ile e-ticaret platformlarından satış yapılabilir<sup>201</sup>.

Buna göre, yabancı bir firmanın,

- Ana sözleşme hazırlaması,
- Yerel banka hesabı açması,
- TIT (Treasure in Trust hesabı açması),
- Yerleşik şirket müdürü ataması,
- Kayıt belgelerinin ilgili kamu kurumlarına ibraz edilmesi,
- Vergi İdaresi’nden (Bureau of Internal Revenue) vergi kimlik numarası alınması,
- SEC kayıt işlemlerini gerçekleştirmesi (şirket kuruluşu),
- İşletme izin ve lisanslarının ilgili kamu kurumlarından alınması,
- Yerel aracı acenta bulundurması,
- Ödenmiş sermaye şartlarını ihtiva etmesi,
- Yönetim Kurulu kararı ile Filipinler’de şube açılışı tesisi ve ilgili Filipin kurumlarına onaylatılması,
- Filipinler’de kayıtlı ofisi bulunması ve ilgili belediyeden ofis ikamet belgesi alınması ve kira sözleşmeleri ya da tapu belgelerinin belediyelere onaylatılması gerekmektedir.

---

<sup>201</sup> [E-Commerce Registration Services in the Philippines \(kittelsoncarpo.com\)](https://www.kittelsoncarpo.com) [Branch Office Registration Services in the Philippines \(kittelsoncarpo.com\)](https://www.kittelsoncarpo.com)

Filipinler’de e-ticaret işlemlerine yönelik diğer önemli düzenlemeler ve detaylı bilgiler aşağıda yer almaktadır.

"Elektronik Ticaret Yasası" olarak da bilinen 8792 sayılı "Elektronik Ticari ve Ticari Olmayan İşlemlerin Tanınması ve Kullanılması, Yasadışı Kullanımı İçin Cezalar ve Diğer Amaçlar İçin Cezalar Sağlayan Yasa" yayımlanmış olup bu yasa e-ticaret işlemlerine çatı düzenleme niteliğindedir. Aşağıda ilgili yasa için link yer almaktadır. Bu yasanın amacı, Filipinler’de e-ticaret için güvenli bir yasal çerçeve ve ortam sağlamaktır. Ayrıca, Ticaret ve Sanayi Bakanlığı’nın (DTI) ülkedeki gelişmeleri denetlemesine ve gerektiğinde e-ticareti kolaylaştırmak için politikalar ve düzenlemeler oluşturmaya olanak tanımaktadır.<sup>202</sup>

Öte yandan, Filipin Ticaret ve Sanayi Bakanlığı (DTI) tarafından yukarıda bahse konu tüm düzenlemeler ile birlikte e-ticaret yönelik her mevzuatın yayımlandığı portal hayata geçirilmiştir. İlgili portala aşağıda yer alan linkten erişim sağlanabilmektedir.

<https://ecommerce.dti.gov.ph/ecommerce-philippines-2022/regulatory-framework/>

### 5.9.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Ülkede kullanılan Gcash -Grab Pay, Pay Maya önemli dijital ödeme sistemleridir. Lalamove- DHL- Grab Delivery ise kullanımı yaygın olan hızlı kargo çözümleridir. Ayrıca Lalamove ve Grab Delivery sipariş karşılama hizmetleri de vermektedir. Önemli pazaryerlerinden olan Lazada kendi kargo hizmeti olan Lazada Express firması kanalı ile dağıtım yapmaktadır. Ayrıca, NinjaVan şirketi de önemli bir hızlı kargo firması görünümündedir.

| Ödeme Yöntemleri Pazar Payı (Yüzde Cinsinden)                            |      |      |      |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                          | 2017 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2027 |
| Nakit                                                                    | %78  | %66  | %56  | %48  | %46  | %44  | %25  |
| E-cüzdan, Dijital/mobil cüzdan                                           | %1   | %5   | %13  | %16  | %17  | %20  | %43  |
| Kredi kartı (2021'den beri 'charge card' dahil)*                         | %8   | %14  | %13  | %14  | %17  | %17  | %16  |
| Banka kartı                                                              | %5   | %8   | %14  | %16  | %15  | %15  | %13  |
| POS finansmanı*                                                          | -    | -    | %2   | -    | %1   | %2   | %2   |
| Ön ödemeli kart                                                          | %8   | %8   | %2   | %3   | %3   | %1   | %1   |
| Perakendeci/banka finansmanı (2021'de 'POS finansmanı'ndan ayrılmıştır)* | -    | -    | -    | %3   | -    | -    | %4   |
| Şimdi Al, Sonra Öde (2021'de 'POS finansmanı'ndan ayrılmıştır)*          | -    | -    | -    | %0   | -    | -    | -    |

<sup>202</sup> Republic Act No. 8792 | Official Gazette of the Republic of the Philippines

**Kaynak: Statista (03/2024)<sup>203</sup> (\*POS finansmanı bir tür tüketici finansmanıdır ve açık döngü kredi kartları, kapalı döngü mağaza kartları ve taksitli kredileri ifade etmektedir.)**

Lalamove, DHLGrab Delivery, Lazada Express, NinjaVan ülkenin hızlı kargo firmalarıdır. Öte yandan Entrego, J&T Express Philippines, Ninjavan sipariş karşılama hizmetleri sunmaktadır. Ninjavan hem hızlı kargo hem sipariş karşılama yapan bir firmadır.

### 5.9.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 43 (2023)<sup>204</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.9.7. İPUÇLARI

Bireysel gönderilerde uygulanan gümrük muafiyetinin çok düşük düzeyde olması sebebiyle Endonezya'da olduğu gibi e-ticaret yapmak isteyen firmalarımız büyük çoğunluğu distribütörlerden tedarik sağlamakta ve onların depolarını kullanmaktadır. Bu kapsamda, birçok ithal menşeli ürün e-ticaret için de olsa lisanslı distribütörler ve ithalatçılar tarafından aracı olarak ithal edilip depolanmaktadır. Bu yüzden, söz konusu e-ticarete girmek isteyen firmaların distribütör ağlarını kullanması faydalı olacaktır.

Filipinler e-ticaret pazarında, ürünlerin tescilleri, teknik şartlar ve gümrük koşulları firmalarımız için bir dezavantaj oluşturmaktadır. Ancak, ASEAN ülkelerinden birinde millileştirilmiş bir ürünün e-ticarete konu olması halinde uygulanacak bir muafiyetin firmalarımıza birtakım fırsatlar sağlayabileceği düşünülmektedir.

Filipinler'de internet üzerinden alışveriş yapanların yarısı, sınır ötesi alışveriş yapmış olup, satışlar toplam e-ticaretin %24'ünü oluşturmaktadır. Ülkedeki sürekli lojistik eksiklikler, ürünlerin hızlı ve kolay bir şekilde ithal ve ihraç edilmesini zorlaştırmaktadır. Ancak, teknoloji tabanlı bir dizi girişim, uçtan uca e-ticaret çözümleri sunmak amacıyla ortaya çıkmaktadır.

E-ticaret yapmak isteyen firmalarımızın, Filipinler'de bir şirket kurarak veya pazaryerlerine satış yapan dağıtıcılar ile ülkeye giriş imkânlarının araştırılmasında yarar bulunmaktadır. Bunun yanında Filipin Ticaret ve Sanayi Bakanlığı'nın e-ticaret için oluşturduğu platform ve derleme bilgilere yer aldığı dipnottan ulaşabilirsiniz.<sup>205</sup>

Ülkedeki en önemli pazaryerlerinden olan Lazada PH firması tarafından kendi platformları üzerinde firmaların kayıt işlemlerinde izleyeceği yollar ve prosedürler yayımlanmış olup bilgilere dipnottan ulaşabilirsiniz.<sup>206</sup>

Filipinler'de fikri mülkiyet, şirket kaydı, e-ticarete diğer kurallar ve düzenlemeler ile e-ticaret ile ilgili tüm mevzuatların toplu olarak yer aldığı platforma ilişkin bilgilere aşağıda yer alan dipnottan ulaşabilirsiniz.<sup>207</sup>

<sup>203</sup> [Biggest POS payment methods in Philippines 2027 | Statista](#)

<sup>204</sup> <https://lpi.worldbank.org/international/global>

<sup>205</sup> [DTI | Basta e-Commerce MADALI | eCommerce Philippines 2022 Roadmap](#)

<sup>206</sup> [Support Center | Getting started | Lazada PH | Lazada Seller Center](#)

<sup>207</sup> [Related Laws and Policies | DTI ECommerce](#)

Fransa 2024 yılı Nisan tahminlerine göre 66 milyon <sup>208</sup>nüfus ve 3,13 trilyon Dolar<sup>209</sup> gayri safi milli hasıla ile dünyanın yedinci büyük ekonomisine sahiptir.

Fransa son yıllarda artan e-ticaret ile birlikte Avrupa'da Almanya ve İngiltere'nin ardından üçüncü büyük pazara sahip olup 2023 yılında e- ticaret müşterisi 51 milyonun üzerine ulaşmıştır.<sup>210</sup>

Ülkede e-ticaret satışları, E-Ticaret ve Uzaktan Satış Federasyonu (FEVAD)'na göre, 2023 yılında mal ve hizmetler toplamında 159,9 milyar Avroya (173 milyar Dolar)<sup>211</sup> ulaşarak yıllık %10,5 büyüme göstermiştir. İşlem sayısına bakıldığında ise, 2023 yılında %4,9 artış ile 2,35 milyar adet işlem gerçekleştirilmiştir.<sup>212</sup>

Mal grubunda 2022'de başlayan düşüş azalarak da olsa devam etmiş ve 2023 yılında satışlarda %1,8 oranında azalma olmuştur. Diğer taraftan, e-satışlar içerisinde mal satışlarının payı 61,2 milyar Avro (66 milyar Dolar)'dır. Ortalama sepet değeri 2023 yılında geçen yıla göre %1 oranında artarak 59 Avroya ulaşmıştır.

Hizmet gurubu ise büyümede etkili olmuştur ve 2023 yılında satışları %20 seviyesinde artırmıştır. Büyümede ise %12 seviyesindeki işlem sayısında artış ile %7 artarak ortalama 75 Avro seviyesine ulaşan sepet değeri etkili olmuştur.

2023 yılında yıllık ortalama kişi başı 2.110 ABD doları tutarında çevrim içi tüketim harcaması gerçekleştirilmiş<sup>213</sup> ve e-ticaret alışverişlerin %41,8'i ise mobil araçlar üzerinden yapılmıştır.<sup>214</sup>

Diğer taraftan, pazaryerleri ve buradaki üçüncü taraf satışları Fransız e-ticaret müşterileri açısından önemli bir alışveriş kanalıdır. 10 müşterinin 6'sı pazaryerinde alışveriş yaparken üçüncü taraf satıcının varlığının farkındadır, aynı zamanda %61'lik bir kesim de satıcıları araştırarak karar vermektedir.<sup>215</sup>

<sup>208</sup> <https://ticaret.gov.tr/yurtdisi-teskilati/avrupa/fransa/genel-bilgiler>

<sup>209</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>210</sup> [E-commerce in France – statistics & facts | Statista](#)

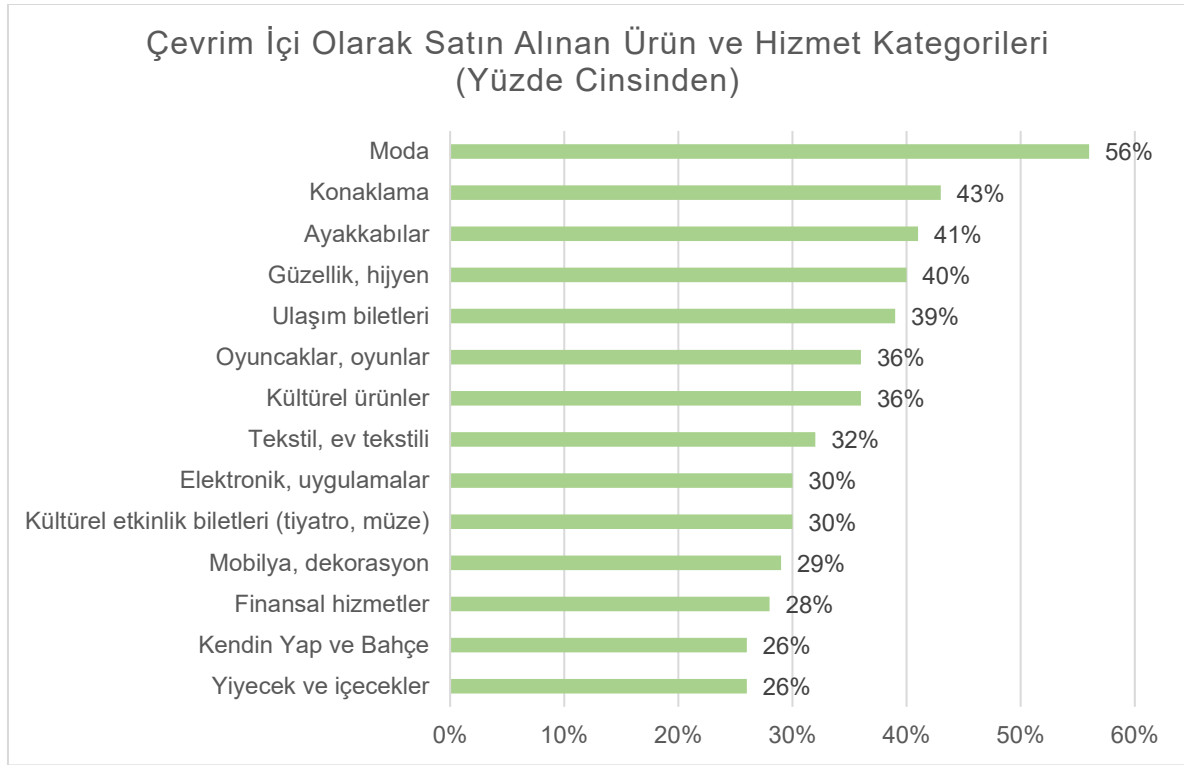
<sup>211</sup> [Bilan du e-commerce en France : 160 milliards d'euros ont été dépensés en ligne en 2023 - Fevad, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance](#)

<sup>212</sup> [Bilan du e-commerce en France : 160 milliards d'euros ont été dépensés en ligne en 2023 - Fevad, la Fédération du e-commerce et de la vente à distance](#)

<sup>213</sup> [eCommerce - France | Statista Market Forecast](#)

<sup>214</sup> [eCommerce - France | Statista Market Forecast](#)

<sup>215</sup> [Les Français achètent de plus en plus sur les marketplaces | Comarketing-News](#)



**Kaynak: Statista (07/2023)**

### 5.10.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Fransa'da başlıca pazar yerleri Amazon ([www.amazon.fr/](http://www.amazon.fr/)), VeePee ([www.veepee.fr/](http://www.veepee.fr/)), C Discount ([www.cddiscount.com/](http://www.cddiscount.com/)), AliExpress (<https://fr.aliexpress.com/>), Ebay ([www.ebay.fr/](http://www.ebay.fr/)), Temu ([www temu.com](http://www temu.com)) ön plana çıkmaktadır.

Diğer taraftan daha düşük paya sahip olmakla birlikte, Rakuten (<https://fr.shopping.rakuten.com/>), Shein (<https://fr.shein.com/>), Rue du Commerce ([www.rueducommerce.fr/](http://www.rueducommerce.fr/)), Westwing ([www.westwing.fr/](http://www.westwing.fr/)), La Redoute ([www.laredoute.fr/](http://www.laredoute.fr/)) gibi Pazar yerleri de sayılabilir.<sup>216</sup>

Diğer taraftan ciro açısından bakıldığında, ilk üçte 2022 yılında 5 milyar Doların üstünde ciro ile Amazon birinci, 1,78 milyar Dolar ile Veepee ikinci ve 1,4 milyar Dolar ile C Discount üçüncü konumdadır.<sup>217</sup>

Statista'ya göre ziyaretçi sayısı bakımından, Amerikan kökenli Amazon ve Ebay ilk sırada yer almaktadır. Amazon ise tek başına Fransa e- ticaret ziyaretçilerinin %50'sine hâkim durumdadır. Diğer taraftan, AliExpres, Temu ve Shien firmaları ise Çinli firmalar olup sadece Aliexpres ve Temu'nun ziyaretçi payı %15'i aşmaktadır.

Fransa kökenli Galeries Lafayette, Le Printemps, Boulanger, Fnac, Darty, Carrefour, Leroy Merlin ve Castorama, çok kanallı hizmetler sunan ünlü perakende zincirleridir. Galeries Lafayette ve Printemps lüks moda ve ev ürünleriyle; Boulanger, Darty elektronik ve beyaz eşya da; Fnac kitap ve elektronik ürünlerle; Leroy Merlin ve Castorama ise kendin yap (DIY), yapı market, inşaat malzemeleri ile ev iyileştirme ürünleriyle; Carrefour ise geniş bir gıda ve tüketici ürünleri yelpazesıyla öne çıkarmaktadır.

<sup>216</sup> Paris Büyükelçiliği Ticaret Müşavirliği

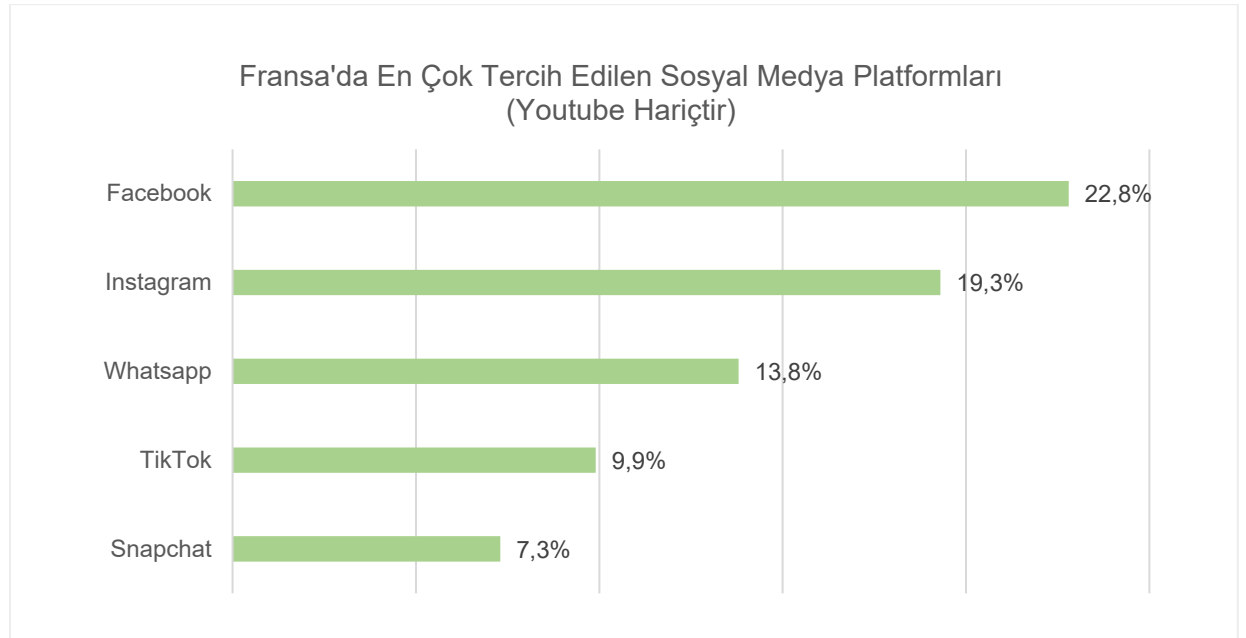
<sup>217</sup> France: top online stores 2022 | Statista

La Redoute bir Galeries Lafayette firmasıdır. Bu mağazalar, online ve fiziksel alışveriş seçenekleriyle müşterilere esneklik sunmaktadır.

Ülkedeki özel günler ise Kara Cuma (Vendredi Fou-Black Friday), Siber Pazartesi (Cyber Monday), Yaz İndirimleri (Soldes d'été), Kış İndirimleri (Soldes d'hiver), Anneler Günü (Fête des mères), Babalar Günü (Fête des pères), Sevgililer Günü (Noël Saint-Valentin), Kitap Günleri (Journées du Livre) ve Okul Açılışı (La rentrée)'dir.

### 5.10.2. SOSYAL MEDYA

2022 Statista verilerine göre, Fransızların %77,41 sosyal medya kullanmaktadır.<sup>218</sup> Ülkede en çok tercih edilen platform Meta'nın sahip olduğu Facebook'tur ve platformun ülkede aktif 27,36 milyon kullanıcısı vardır.<sup>219</sup> Ardından sırası ile Instagram, Snapchat ve Youtube platformları tercih edilmektedir. Ülkede Instagram'ın 25,07 milyon<sup>220</sup>, Snapchat'in 25,66 milyon<sup>221</sup> ve YouTube'un 50,70 milyon<sup>222</sup> aktif kullanıcısı bulunmaktadır.



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>223</sup>**

Ülkedeki en popüler sosyal medya platformları sırasıyla Facebook, Instagram, Whatsapp, TikTok ve Snapchat'tir.

<sup>218</sup> [France: social network user penetration | Statista](#)

<sup>219</sup> [France: Facebook users 2019-2028 | Statista](#)

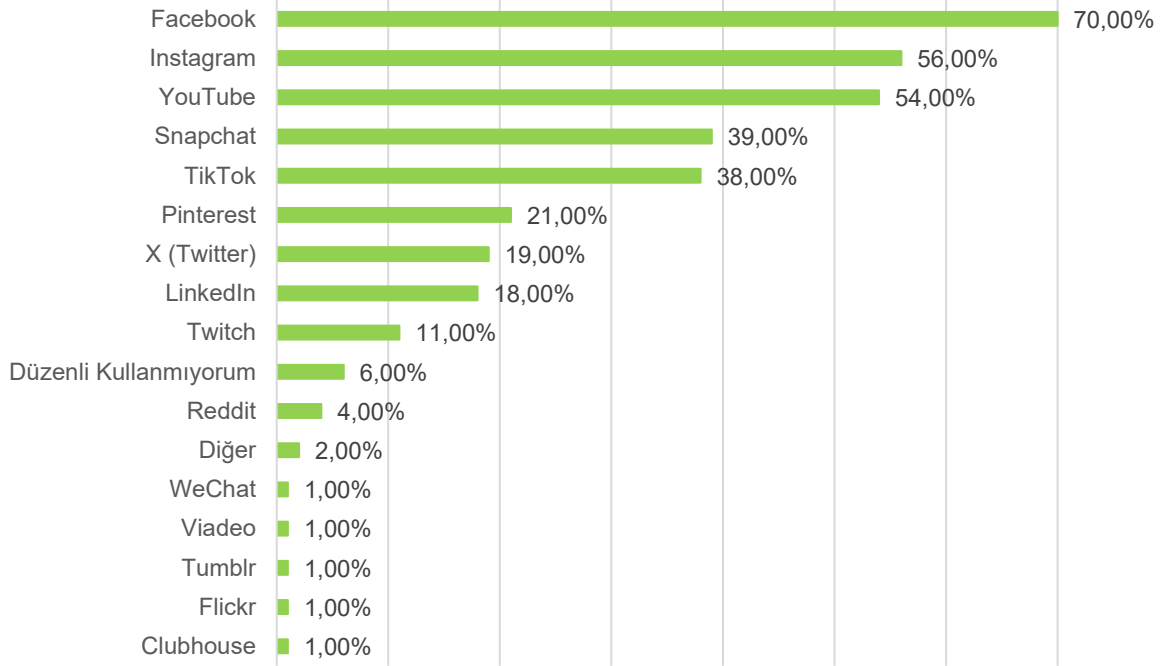
<sup>220</sup> [France: Instagram users 2019-2028 | Statista](#)

<sup>221</sup> [France: Snapchat users 2019-2028 | Statista](#)

<sup>222</sup> [Digital 2024: France — DataReportal — Global Digital Insights](#)

<sup>223</sup> [Digital 2024: France — DataReportal — Global Digital Insights](#) Sayfa 60

## Mart 2024 itibarıyla Fransa'da Platformlara Göre Sosyal Ağ Kullanımı



Kaynak : Statista ( 05/2024)<sup>224</sup>

### 5.10.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Avrupa Birliği (AB) Gümrük Birliği Anlaşması sayesinde Türkiye, Fransa'ya yaptığı sanayi ürünlerindeki ihracatlarda gümrük vergisinden muaf tutulmaktadır. Türkiye ile Fransa arasında ayrıca "Çifte Vergilendirmeyi Önleme" ve "Yatırımların Karşılıklı Teşviki ve Korunması" ikili anlaşmaları yürürlüktedir.

Fransa'da Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) olarak bilinen Katma Değer Vergisi, AB düzenlemelerine dayanmaktadır ve standart oranı %20'dir. Kafe ve restoranlarda yapılan satışlar, sosyal hizmetler, sağlık ürünleri, sanat ve medya satışları için ürünün kategorisine göre %10, %5,5 ve %2,1 olan indirimli oranlar uygulanmaktadır.<sup>225</sup>

Fransa'da Kurumlar Vergisi standart oranı %33,3 iken, 2018 yılında çıkarılan yasa ile bu oran kademeli olarak düşürülmüştür. 2022 yılı Ocak ayı itibarıyla genel oran %25 seviyesine indirilmiştir.

Fransa'da yerleşik olmayan kişiler kazandıkları 27.519 avroya kadar olan gelirler için %20, bu eşiğin üzerindeki gelirler için %30 vergi ödemektedirler.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

<sup>224</sup> Social network usage by brand in France 2024 | Statista

<sup>225</sup> Page non trouvée | economie.gouv.fr

#### 5.10.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Fransa'da e-ticarete yönelik düzenlemeler Tüketici Kanunu ve Medeni Kanun'un bazı maddelerinde düzenlenmiştir. Ayrıca, ticaret ve e- ticaret alanındaki AB direktifleri de ticaretin düzenlenmesinde önemli rol oynamaktadır.

Ekolojik Geçiş ve Ekonomi, Finans ve İyileştirme Bakanlıkları tarafından France Logistique ve France Stratégie firmalarına amaçlarından biri şirketlerin çevre konusuna yönelik gönüllü taahhütlerini ortaya koymak olan "Sorumlu e-ticaret ve lojistik sektörlerinin geliştirilmesi" başlıklı bir sorumluluk verilmiştir. Bu kapsamda sektör "Sorumlu e-ticaret ve lojistik taahhüt sözleşmesini" imzalamıştır. Sektörün ana temsilcisi olan FEVAD (La Fédération Du E-Commerce Et De La Vente À Distance - E-Ticaret ve uzaktan Satış Federasyonu), tüm e-ticaret sektörünün çıkarlarının da dikkate alınmasını sağlarken, izleme, koordinasyon ve genel uyumu sağlamaya çalışmıştır.

Sözleşme şartları 10 somut taahhüdü dört ana eksen etrafında düzenlenmiştir:

- Tüketici bilgilendirilmesi: farkındalığı artırılması ve "Tüketici Aktörü"nü bilgilendirilmesi
- Paketleme: paketleme hacmini azaltmak ve yeniden kullanımı teşvik etmek
- Depolar ve teslimatlar: çevre dostu lojistiğe güvenmek
- İzleme: taahhütlerin uygulanmasına ilişkin raporlama

Bu taahhütler hâlihazırda bahse konu sözleşmeyi imzalamış olan şirketlere yöneliktir. FEVAD'ın rolü Şartı ilgili tüm şirketlere tanıtmaktır. FEVAD, şirketlerin rekabet gücünü garanti altına alırken daha adil bir ekolojik geçiş lehine vatandaşların meşru beklentilerini karşılamayı amaçlayan tüm girişimleri desteklemektedir.

Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi, "tüketiciyi koruma yasasının daha iyi uygulanması ve modernizasyonu için" "Torba" olarak bilinen 2019/2161/EU sayılı Direktifi kabul etmiştir. Bu direktif, yeni teknolojileri kapsamak ve tüketici yasasını dijital çağa taşımak için aşağıdaki dört direktifin önemli kurallarını değiştirerek ek özel gereksinimler getirmiştir.

- Tüketici sözleşmelerinde haksız şartlara ilişkin 5 Nisan 1993 tarih ve 93/13/EEC sayılı Konsey Direktifi
- Tüketicilere sunulan ürünlerin fiyatlarının gösterilmesinde tüketicinin korunmasına ilişkin 16 Şubat 1998 tarih ve 98/6/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi
- İç pazarda (UCP) haksız işletmeden tüketiciye ticari uygulamalara ilişkin 2005/29/EC sayılı Direktif
- Tüketici haklarına ilişkin 25 Ekim 2011 tarihli Direktif 2011/83/EU

E-ticaret yapanlar ve daha spesifik olarak çevrim içi platformlar, bu yeni hükümlerden doğrudan etkilenmiştir. Torba Direktif, özellikle ürünler çevrim içi pazaryerlerinde sunulduğunda hem çevrim içi pazaryeri sağlayıcısının hem de üçüncü taraf sağlayıcının sözleşme öncesi bilgilerin sağlanmasına dahil olmasını sağlamaktadır.

Fransa'da, "DDADUE Yasası" olarak bilinen, ekonomik ve mali konularda Avrupa Birliği hukukuna uyum sağlanmasına yönelik çeşitli hükümler içeren 3 Aralık 2020 tarihli ve 2020-1508 sayılı Yasa, Hükümete, Torba Direktifin iç hukuka aktarılması için Yasanın yayımlanmasından itibaren 14 ay içinde yönetmelikle düzenleme yapma yetkisi vermiştir.

Güçlendirilmiş bilgi yükümlülükleri, çevrim içi bildirim, cayma hakkı, fiyat indirimi hususlarında hükümler içeren ve "Omnibus" olarak bilinen (AB) 2019/2161 sayılı Direktifi, 22 Aralık 2021 tarihli ve 2021-1734 sayılı karar ile ulusla mevzuata aktarılmıştır ve 28 Mayıs 2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Fransız Tüketici Kanunu ve Medeni Kanun'un e- ticaret ilişkin bazı maddeleri ve uygulanmasına ilişkin bilgiler aşağıda açıklanmaktadır.

### **Satıcının Bilgilendirme Yükümlülükleri**

Mesafeli satış sözleşmesi teklif eden profesyoneller, tüketiciye, aşağıdaki özel bilgiler de dahil olmak üzere, Tüketici Kanunu'nun L.221-5 maddesinde öngörülen bilgileri Fransızca olarak okunabilir ve anlaşılır bir şekilde iletmelidir:

- Meslek mensubunun kimliği (gerçek kişi ise soyadı ve ön adı, tüzel kişi ise şirket adı), kendisiyle iletişime geçilmesini sağlayan posta, elektronik ve telefon bilgileri. Ticaret ve Şirketler Siciline (RCS) kayıtlı ise sicil numarası, katma değer vergisine (KDV) tabi ise sicil numarası).
- Yurt dışında, Avrupa Birliği dışından satın alınması durumunda vergi ve gümrük vergileri eklenmelidir.
- Sunulan ürün veya hizmetlerin özelliklerine ilişkin bilgiler, tam olarak açıklanmalı ve fotoğraflar veya teknik veri sayfaları ile gösterilmelidir.<sup>226</sup>
- Tüm vergiler dâhil avro cinsinden fiyat bilgisi yer almalıdır.<sup>227</sup>

### **Çevrim İçi Satın Alırken Tüketici Hakları**

Tüketici, bir profesyonelden (tüccar, hizmet sağlayıcı) çevrim içi satın alırken, Tüketici Kanunu'nun L.221-1 ve devamı Maddeleri hükümlerince yönetilen bir mesafeli sözleşme akdeder.

Bazı sözleşmeler, çevrim içi satın alma kurallarına tabi değildir (finansal hizmetler, kumar, turist paketi vb. ile ilgili sözleşmeler).

#### **Yurt dışından satın alınması durumunda;**

- "Roma I" yönetmeliğinin 6. maddesi uyarınca, tüketici, merkezi ulusal sınırlar dışında bulunan bir siteden satın aldığı anda, kendisinin Fransa'da ikamet etmesi ve faaliyetini profesyonelin yönetmesi şartıyla Fransız kanunları tarafından korunur.

### **Kanunen Sağlanan Garantiler:**

#### **Yasal uygunluk garantisi;**

Satıcı, bir malı sözleşmeye uygun olarak teslim etmekle yükümlüdür ve teslim anında mevcut olan herhangi bir uygunluk eksikliğinden sorumludur.<sup>228</sup>

#### **Gizli kusurlara karşı yasal garanti;**

Satıcı, satılan malı kullanım amacına uygun olmaktan çıkaran veya malın kullanımını, alıcının bunları bilmesi halinde malı almayacağı veya daha düşük bir fiyat ödeyeceği ölçüde azaltan gizli ayıplardan sorumludur (Medeni Kanun'un 1641. Maddesi ve devamı ).<sup>229</sup>

<sup>226</sup> Tüketici Kanunu madde L. 111-1)

<sup>227</sup> Tüketici Kanunu madde L.112-1)

<sup>228</sup> Tüketici Kanunu'nun L.217-43 ila L.217-17 maddeleri

<sup>229</sup> Medeni Kanun'un 1641. Maddesi ve devamı

## Ticari garanti;

Yasal garantilere ek olarak, satıcı tarafından genellikle ek bir garanti sunulmaktadır: ticari garanti (veya sözleşmeden doğan garanti). Bu durumda satıcının alıcıyı bilgilendirmesi gerekmektedir (Tüketici Kanunu madde L.211-2).

## Ticari Uygulamaların Uygulanmasına İlişkin Genel Kurallar

Profesyonelin faaliyeti bağlamında gerçekleştirdiği ticari uygulamalar haksız, yanıltıcı veya saldırgan olmamalıdır.

Bir ticari uygulama, mesleki özene aykırı olduğunda ve tüketiciyi başka türlü almayacağı bir ticari karara götürmesi muhtemel olduğunda haksızdır.

Haksız ticari uygulamaların iki kategorisi vardır:

- Yanıltıcı uygulamalar <sup>230</sup>
- Agrasif uygulamalar <sup>231</sup>

## Sözleşmenin Akdedilmesi

Satıcı, siparişi vermeden önce tüketiciye siparişinin şartlarını hatırlatmak zorundadır. Ayrıca, tüketici, sipariş vermesinin onu bunun için ödeme yapmak zorunda olduğu konusunda bilgilendirilmelidir.

Sipariş onay düğmesi "ödeme yükümlülüğü olan sipariş" veya benzeri açık bir ifade içermelidir.

Sipariş onaylandıktan sonra, satıcı siparişi aldığını gereksiz gecikme olmaksızın ve elektronik olarak onaylamalıdır. Bu prosedür, siparişin kaydedildiğini garanti eder.

## Satın Alma İşlemi Ne Zaman Yapılmalıdır?

Çevrim içi satışlar açısından, sipariş sırasında, sevkiyatta veya teslimatta (geri ödeme karşılığında) ödeme yapılacaktır. Satış sorumlusu kabul edilen ödeme yöntemini söyleyecektir.<sup>232</sup> Visa kartı gibi birkaç seçenek mümkündür.

## Teslimat;

Satıcı, malların teslimi veya hizmetin yerine getirilmesi için tarih veya son tarih belirtmelidir. Bu tarihin veya sürenin belirtilmemesi veya taraflar arasında açık bir anlaşmanın bulunmaması halinde meslek mensubu, haksız bir gecikme olmaksızın ve sözleşmenin kurulmasından itibaren en geç otuz gün içinde malları teslim eder veya hizmetin ifasını gerçekleştirir.<sup>233</sup>

Belirtilen tarihte veya süre içinde teslim edilmemesi veya bunun sağlanamaması halinde sözleşmenin akdinden itibaren en geç otuz gün içinde müşteri, işin uzmanından yazılı olarak teslimatın yapılmasını veya temin edilmesini talep edebilir. Tüccarın bu yeni süre içinde de buna uymaması halinde, müşteri yine yazılı olarak sözleşmenin feshedilmesini talep edebilir. (Tüketici Kanunu madde L. 216-6).<sup>234</sup>

Sözleşme, bu mektubun tüccar tarafından alınmasıyla birlikte, tüccarın bu süre zarfında bir ifade bulunmaması halinde, feshedilmiş sayılacaktır.

<sup>230</sup> Tüketici Kanunu'nun L.121-2 ila L.121-4 maddeleri

<sup>231</sup> Tüketici Kanunu'nun L.121-6 ve L.121-7 maddeleri

<sup>232</sup> Tüketici Kanunu madde L.221-14-3

<sup>233</sup> Tüketici Kanunu madde L. 216-1.

<sup>234</sup> Tüketici Kanunu madde L. 216-6

Bununla birlikte, tüketici iki durumda sözleşmeyi derhal (önceden yazılı bildirimde bulunmaksızın) feshedebilir:

- Teslimatın yapılmamasının satıcının teslimatı veya hizmeti yerine getirmeyi açıkça reddetmesinden kaynaklandığı durumlarda
- Teslim tarihinin tüketici için sözleşmenin temel bir koşulu olduğu durumlarda (sözleşmede belirtilmiş veya koşullardan kaynaklanan).

#### **Cayma hakkı;**

Cayma hakkı, tüketicinin kararını gerekçelendirmeden çevrim içi mal veya hizmet satın alma konusundaki fikrini değiştirmesine olanak tanır.

Cayma süresi on dört gündür, bu süre mal satışlarında malın teslim alınmasından, hizmet satışlarında ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren başlar.

Bununla birlikte, yasa belirli mal veya hizmetler için cayma hakkına ilişkin istisnalar getirmektedir ( Tüketici Kanunu madde L.221-28 ):

- Tüketicinin özelliklerine göre yapılan mallar veya açıkça kişiselleştirilmiş, bozulabilir mallar ve hatta konaklama hizmetleri (konut konaklama hizmetleri dışında),
- Belirli bir tarihte veya belirli bir sıklıkta sağlanacak mal taşımacılığı,
- Araç kiralama,
- Yemek veya boş zaman etkinlikleri.

Tüketici, sözleşmenin kurulmasından önce, bu sözleşmeden cayma hakkının bulunup bulunmadığı ve gerekirse bu hakkı kullanma koşulları ve prosedürleri (cayma süresi, sözleşmenin başlangıç noktası) hakkında bilgilendirilmelidir. ( madde L.221-5 ).

Standart cayma formu ve cayma hakkının kullanımına ilişkin standart bilgilendirme notu sırasıyla Tüketici Kanunu'nun R.221-1 ve R.221-3 maddelerinin eklerini oluşturur.

Tüketici kararını gerekçe göstermeden cayabilir.

Satıcı, cayma hakkıyla bağlantılı sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğüne uymazsa, gerçek kişi için en fazla 15.000 € ve tüzel kişi için 75.000 €'ya kadar idari para cezasına çarptırılabilir (madde L .242-13 Tüketici Kanunu).

Cayma hakkının kullanılması, aşağıdaki koşullarda sözleşmenin feshedilmesi sonucunu doğurur;

Geri ödeme, tüketici malları teslim alana kadar veya tüketici tüccara malların gönderildiğine dair kanıt sunana kadar (hangisi daha önceyse) ertelenebilir;

Geri ödeme, malların teslim alınmasına kadar veya tüketici, bu gerçeklerden ilkinin seçildiği tarih olmak üzere, malların gönderildiğine dair profesyonele kanıt sağlayana kadar ertelenebilir;

Geri ödeme, tüketici malları teslim alana kadar veya tüketici tüccara malların gönderildiğine dair kanıt sunana kadar (hangisi daha önceyse) ertelenebilir;

Sipariş edilen mallar mevcut değilse, teslimat eksikse, ürün kusurluysa veya bir fiyat hatası varsa satıcıyla iletişime geçilmelidir. Satıcı, siparişin düzgün şekilde yerine getirilmesinden sorumludur.

### Anlaşmazlık durumunda;

Sipariş edilen mallar mevcut değilse, teslimat eksikse, ürün kusurluysa veya bir fiyat hatası varsa satıcıyla iletişime geçilmelidir. Satıcı, siparişin düzgün şekilde yerine getirilmesinden sorumludur.

Önce müşteri hizmetleri ile iletişime geçerek satıcı ile dostane bir çözüm aranması önerilmektedir. Çözüm bulunamazsa tüketici dernekleri, FEVAD, tüketici arabulucusu (Tüketici Kanunu madde L.616-1), DGCCRF ve mahkemelerle iletişime geçilebilir.

### Dostane bir çözüm aranması;

Atılacak ilk adım, satıcıyla dostane bir çözüm bulmaktır. Çözüm bulunamazsa, alındığına dair taahhütlü mektup gönderilmelidir.

Cevabın tatmin edici olmadığı durumlarda, (Tüketici Kanunu madde L.133-4) belirtilen başka bir dostane çözüm yöntemine (tüketici derneği, Avrupa platformu, arabulucu, adalet uzlaştırıcısı vb.) başvurulabilir.

### İletişim kurabilecek kurumlar;

Müşteriyi hakları konusunda bilgilendirebilecek, sulh yoluyla çözüm amacıyla müdahalede bulunabilecek ve olası bir yasal işlem için atılacak adımlarda yardımcı olabilecek onaylı tüketici kuruluşları aşağıda sıralanmaktadır:

- Üyelerine yardımcı olabilecek e-ticaret ve mesafeli satış federasyonu (FEVAD).
- Bir Avrupa ülkesinden bir satıcıyla anlaşmazlık olması durumunda, dostane bir çözüm aramak için Avrupa Komisyonu'nun "Çevrim İçi Uyuşmazlık Çözümü" sitesi aracılığıyla Avrupa Çevrim İçi Anlaşmazlık Çözümü Platformunu kullanılabilir.
- Başka bir Avrupa Birliği ülkesi olan Norveç veya İzlanda'dan bir tüccarla anlaşmazlık olması durumunda Avrupa Tüketici Merkezi Fransa ile iletişime geçilebilir.

### ECC Fransa İletişim Bilgileri:

İnternet sitesi: [www.avrope-consommateurs.eu](http://www.avrope-consommateurs.eu)

İrtibat Numarası: 0820 200 999

E-posta: [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

### Dava açma yolu;

Dostane bir çözüme ulaşılamaması durumunda, yasal işlem başlatılabilir. Bu kapsamda satıcının yükümlülüklerini (teslimat, garanti, geri ödeme vb.) yerine getirmeyi reddetmesi durumunda aşağıdaki yollar izlenebilir:

- Miktar 4.000 € veya daha az ise yerel mahkemede (mahkeme sicil dairesi);
- Miktar 4.001 € ile 10.000 € arasında değişiyorsa bölge mahkemesinde;
- Meblağ 10.000 €'dan fazlaysa, mahkemede

yasal işlemler görülür.

Tüketici sorununun bildirilebileceği, şikâyetle bulunulabilecek ve tüketici haklarına ilişkin bilgi alınabilecek adres: [signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)

Tehlikeli ürünlere karşı uyarılar için: [rappel.conso.gouv.fr](http://rappel.conso.gouv.fr)

### 5.10.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALAR

Ülkede en çok tercih edilen ödeme sistemleri arasında Square, Revolut, Payplug, Stripe, PayPal, Sumup, Adyen, Carte Bancaire, Lydia, Leetchi, Lemonway yer almaktadır. CMA GM, Groupe Geodis, Kuehne + Nagel, DHL ve DB Schenker ülkedeki en büyük hızlı kargo firmalarıdır. CLD Centre logistique de distribution, Dock Avenue 3PL, Euro Logistic, Geodis, Getbyrd France, Groupe Altrans ise ülkedeki en büyük sipariş karşılama hizmeti veren şirketlerdir.

### 5.10.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023)<sup>235</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.10.7. İPUÇLARI

Fransa'da e-ticarete başarılı olunması için, müşterilerin ihtiyaçlarını tanıyarak ürün çeşitliliği, makul fiyatlar, verimli ödeme sistemleri, mobil uyumlu internet sitesi, kaliteli marka imajı, profesyonel müşteri hizmetleri ve analitik ve pazarlama stratejilerinin kullanılması gerekmektedir. Ayrıca, pazardaki güncel eğilimleri analiz etmek önemlidir. Dikkate alınması gereken diğer noktalar arasında müşteri yorumlarının yönetimi, sosyal medya stratejilerinin uygulanması, SEO (Arama Motoru Optimizasyonu) ile ilgili çalışmalar, mobil uyumlu uygulama sunmak, güncel ve güvenilir kargo ve teslimat seçenekleri sunmak, güncel fırsatları ve promosyonları takip etmek, müşterilerin güvenini kazanmak için güvenli ödeme seçenekleri sunmak ve verilerinizi analiz etme ve kullanma becerilerinin geliştirilmesi yer almaktadır.

Fransız çevrim içi alışveriş yapanların yaklaşık yarısı, yurt dışından bir ürün satın almıştır ve bu, 2020 yılında 16,3 milyar avroluk bir pazar oluşturmaktadır. Çin, İngiltere ve Almanya uluslararası pazarlar arasında sırasıyla ilk üçte yer almaktadır. Şu anda, sınır ötesi e-ticaret, Fransa'daki toplam e-ticaretin %14,6'sını oluşturmaktadır. Fransa'ya satış yapmak isteyen yerli olmayan tüccarlar, Fransa'nın sıkı tüketici hakları düzenlemelerinin farkında olmalıdır. Yerel bir site oluşturulurken, Fransızca diline, satış, vergi ve iade kurallarına uyulmalıdır.

Dikkate alınması gereken diğer noktalar arasında ise müşteri yorumlarının yönetimi, sosyal medya stratejilerinin uygulanması, SEO (Arama Motoru Optimizasyonu) ile ilgili çalışmalar, mobil uyumlu uygulama sunmak, güncel ve güvenilir kargo ve teslimat seçenekleri sunmak, güncel fırsatları ve promosyonları takip etmek, müşterilerin güvenini kazanmak için güvenli ödeme seçenekleri sunmak ve verilerinizi analiz etme ve kullanma becerilerinizi geliştirmeyi içermektedir.

Diğer taraftan, Fransa pazarına e-ihracat yoluyla girmek isteyen firmalarımızın e-ticarete ilişkin ticaret konunu hükümlerini dikkate almaları, E-Ticaret ve Uzaktan Satış Federasyonu FEVAD'ın sitesini takip etmeleri de faydalı olacaktır.

<sup>235</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/en/indicators/lpi)



## 5.11.GÜNEY AFRIKA

Güney Afrika, 62,4 milyon nüfusa<sup>236</sup> sahip olup 2023 yılı sonu itibarıyla 373,2 milyar USD milli gelir<sup>237</sup> düzeyine sahiptir. 2023 yılında nüfusunun %76,45'i internet kullanmakta olup<sup>238</sup> 2024 yılında bu oranın %80,71'e ulaşması beklenmektedir. 2024 Ocak ayı itibarıyla ise 45.34 milyon internet kullanıcısının olduğu bilinmektedir.<sup>239</sup> Güney Afrika'daki akıllı telefon kullanıcılarının sayısı her geçen gün artmaktadır. 2022 yılında akıllı telefon kullanıcısı sayısı 25,5 milyon olarak kaydedilmiş, 2023 yılında ise 26,3 milyon olarak tahmin edilmektedir.<sup>240</sup>

2022'de Güney Afrika e-ticaret kullanıcı sayısı 27 milyon kişiye ulaşmıştır.<sup>241</sup> Bu sayının 2027 yılına kadar 37,9 milyon kişi olması beklenmektedir.<sup>242</sup>

Research and Markets raporuna göre Güney Afrika'nın 2023 e-ticaret hacmi 7,7 milyar ABD doları olmuştur.<sup>243</sup>

EcommerceDB'ye göre 2023 yılında e-ticaretin dağılımına bakıldığında, sırasıyla %25,8 pay ile elektrik-elektronik, %20,7 pay ile moda, %19,9 pay ile hobi-eğlence gelmektedir.<sup>244</sup>

Güney Afrika e-ticaret pazarının diğer bir özelliği ise çevrim içi alışverişin genellikle gençler ve toplumun varlıklı kesimlerince tercih ediliyor olmasıdır. Ancak, çevrim içi alışveriş oranı genel perakendede e-ticaret oranının sadece %5,9 oluşturmaktadır.<sup>245</sup>

### 5.11.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Takealot, önemli bir farkla Güney Afrika'daki en büyük çevrim içi perakendecidir ve %80 civarında bir pazar payına sahiptir.<sup>246</sup>

EcommerceDB'ye göre Takealot'dan sonra gelen en büyük pazaryerleri sırasıyla Bidorbuy, Makro, Ubuy, Zando, Etsy ve Farfetch'tir.<sup>247</sup>

Son günlerde TEMU isimli Çinli bir online Pazar yerinin GAC pazarına sosyal medya ve internet reklamları ile agresif bir giriş yaptığı ve kısa zamanda tüketicilerde ilgi uyandırmayı başardığı gözlenmektedir.

Diğer taraftan, ülkede önde gelen çok kanallı zincir mağazalara bakıldığında Takealot'dan sonra Massmart, çevrim içi perakende pazarındaki en büyük ikinci aktördür. Makro, Game, DionWired ve

<sup>236</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>237</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>238</sup> [Internet usage in South Africa - statistics & facts | Statista](#)

<sup>239</sup> [Africa number of internet users by country 2024 | Statista](#)

<sup>240</sup> [Smartphone users in South Africa 2014-2023 | Statista](#)

<sup>241</sup> [E-commerce in South Africa - statistics & facts | Statista](#)

<sup>242</sup> [E-commerce in South Africa - statistics & facts | Statista](#)

<sup>243</sup> [South Africa B2C Ecommerce Market Databook Report 2023: \(globenewswire.com\)](#)

<sup>244</sup> [eCommerce Market South Africa - Data, Trends, Top Stores | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

<sup>245</sup> [eCommerce - South Africa | Statista Market Forecast](#)

<sup>246</sup> [Top online marketplaces in South Africa by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

<sup>247</sup> <https://ecommercedb.com/ranking/marketplaces/za/all>

Builders gibi markaları bünyesinde bulunduran Massmart, çevrim içi ticaret pazarının yaklaşık %10'unu elinde bulundurmaktadır.

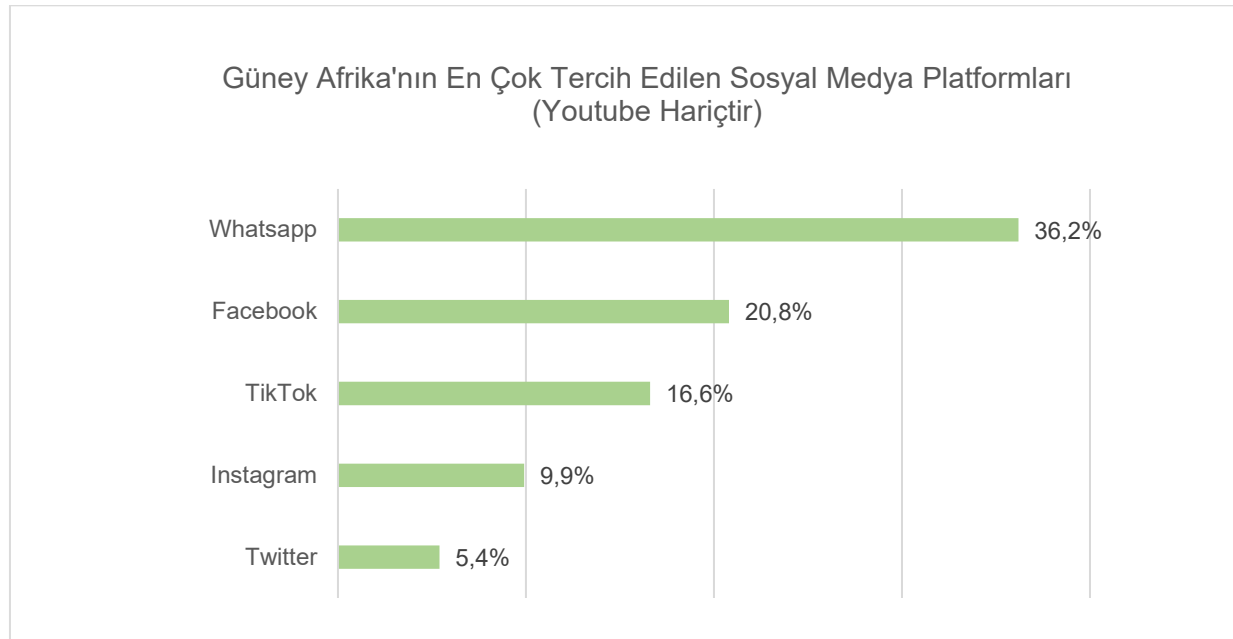
Superbalist, Mr Price, Truworths, Woolworths, Mr D, Ubereats, Zando ve Dis-Chem (Eczane) pazardaki diğer önemli aktörlerdir.

Kara Cuma ve Siber Pazartesi gibi uluslararası çevrim içi satış günleri Güney Afrika'da popüler olup, perakendecilere daha fazla müşteriye ulaşma fırsatları sunmaktadır. 2020'de Kara Cuma çevrim içi satışlarının 2019'a göre %50 arttığı ve bu satın almaların %66'sının mobil cihazlar üzerinden yapıldığı görülmüştür.

Güney Afrika'daki Foschini Group, Incredible Connection, Pick n Pay, Woolworths, Sportsmans Warehouse ve Builders Warehouse, çok kanallı hizmetler sunan önde gelen mağazalardır. Foschini Group moda ve yaşam tarzı, Incredible Connection teknoloji, Pick n Pay gıda, Woolworths yüksek kaliteli gıda ve moda, Sportsmans Warehouse spor malzemeleri, Builders Warehouse ise DIY ve ev iyileştirme ürünleri sunmaktadır. Bu zincirler, online ve fiziksel alışveriş seçenekleriyle müşterilere esnek alışveriş deneyimleri sağlamaktadır.

### 5.11.2. SOSYAL MEDYA

Bir kişi ortalama 9 saat 24 dakikasını internette<sup>248</sup>, bunun ortalama 3 saat 41 dakikasını ise sosyal medyada geçirmektedir.<sup>249</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>250</sup>**

En sık kullanılan sosyal medya platformlarını Whatsapp, Facebook, TikTok, Instagram ve Twitter'tır.

### 5.11.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Güney Afrika'da mal ithal eden bir kişi ithalatçı olarak kayıt yaptırmak zorundadır. Ancak, Güney Afrika'da yurtdışındaki bir e-ticaret platformundan kişisel kullanım amaçlı eşya alan bir kişinin bir

<sup>248</sup> [Digital 2024: South Africa — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 27](#)

<sup>249</sup> [Digital 2024: South Africa — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 55](#)

<sup>250</sup> [Digital 2024: South Africa — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 59](#)

takvim yılında her biri 50.000 randı aşmayacak şekilde en fazla 3 işlem yapması koşuluyla ithalatçı olarak kaydolmasına gerek yoktur.

Güney Afrika'da e-ticaret pazarına yönelik gümrük muafiyeti bulunmamaktadır.

Güney Afrika e-ticaret pazarına yönelik KDV muafiyeti bulunmamakla birlikte, ürünler standart oranda %15 KDV'ye tabidir.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.11.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Elektronik İletişim ve İşlemler Yasası (ECTA), e-ticaret ve elektronik kayıtlar hakkında yasal altyapıyı kurmak amacıyla Güney Afrika'da e-ticaret düzenlemesinde birincil mevzuat görevi görmektedir. ECTA, tüketicinin korunması, elektronik imzalar, elektronik kanıtlar ve siber suçlar dâhil olmak üzere elektronik iletişim ve işlemlere ilişkin usul ve esasları belirlemektedir. Bunun dışında yer aşağıdaki mevzuat listesinde e-ticarete yönelik aşağıdaki düzenlemeler bulunmaktadır:

**Elektronik İletişim ve İşlemler Yasası (ECTA):**

[https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/201409/a25-02.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/a25-02.pdf)

**Tüketiciyi Koruma Yasası (CPA):**

[https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/201409/321864670.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/321864670.pdf)

**Kişisel Bilgilerin Korunması Yasası (POPIA):**

[https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/201409/3706726-11act4of2013protectionofpersonalinforcorrect.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/3706726-11act4of2013protectionofpersonalinforcorrect.pdf)

**Ulusal Kredi Yasası 2005 (NCA):**

<https://www.justice.gov.za/mc/vnbp/act2005-034.pdf>

**İletişimin Dinlenmesi ve İzlenmesi ve İletişimle İlgili Bilgi Yasasının (RICA) Sağlanmasına İlişkin Yönetmelik:**

[https://www.gov.za/sites/default/files/gcis\\_document/201409/a70-02.pdf](https://www.gov.za/sites/default/files/gcis_document/201409/a70-02.pdf)

#### 5.11.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

PayPal, en çok tercih edilen dijital ödeme yöntemidir.<sup>251</sup> Ülkedeki en çok kullanılan ödeme yöntemleri banka kartı (%58), dijital cüzdan (%47), kredi kartı (%30), kapıda ödemedir (%29).<sup>252</sup>

Ülkede yer alan diğer dijital ödeme sistemleri, Mastercard Click to Pay, Ozow, Google Pay, PayFast, 1ForYou ve VodoPay'dir.<sup>253</sup>

Takealot'un eski adı Mr D Courier olan kurye ekibi ülkede çevrim içi ticaret alanındaki en büyük kargo hizmetidir. Takealot, her ay ortalama 1,6 milyon teslimat yapmaktadır.

<sup>251</sup> [Biggest e-commerce payment brands in South Africa 2024 | Statista](#)

<sup>252</sup> [Most common online payments by type in South Africa 2024 | Statista](#)

<sup>253</sup> [Biggest e-commerce payment brands in South Africa 2024 | Statista](#)

Güney Afrika'da teslimat pazarının neredeyse tamamı özel kurye şirketleri tarafından kontrol edilmektedir. 2019 yılında Ulusal Posta Ofisi çevrim içi satın alımların sadece %10'unu teslim etmiştir.

DHL, Fedex, and TNT, The Courier Guy, MDS Collivery, Dawn Wing, Fastway ve SendR ülkenin diğer önemli hızlı kargo firmalarını oluşturmaktadır. Ülkede tercih edilen pazaryerleri olan Takealot, Amazon ve Zalando'nun sipariş karşılama hizmetleri mevcuttur.

#### **5.11.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 19 (2023)<sup>254</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### **5.11.7. İPUÇLARI**

Ülkenin diğer yerel dillerle birlikte resmi dili İngilizcedir ve alışverişlerde de İngilizce kullanılmaktadır.

Güney Afrika e-ticaret pazarının diğer bir özelliği ise çevrim içi alışverişin genellikle gençler ve toplumun varlıklı kesimlerince tercih ediliyor olmasıdır. Ülkenin e-ticaret pazarının hızlı ve gelişime açık olması, çevrim içi satışlardaki yıllık büyümenin gelecekte %30'un üzerinde olacağını öngörmektedir.

Takealot, MassMart ve Amazon'un, hedef pazaryerleri olarak belirlenmesi yerinde olacaktır.

Hazır giyim sektörünün, son yılların büyüme lideri elektronik sektörünü geride bırakarak en hızlı büyüyen kategori olduğu görülmektedir. Ancak, Güney Afrika'nın Madrid Protokolü'ne üye olmaması nedeni ile firmalarımızın bu pazara girişlerinde muhakkak markalarını tescil ettirmeleri gerektiği unutulmamalıdır.

---

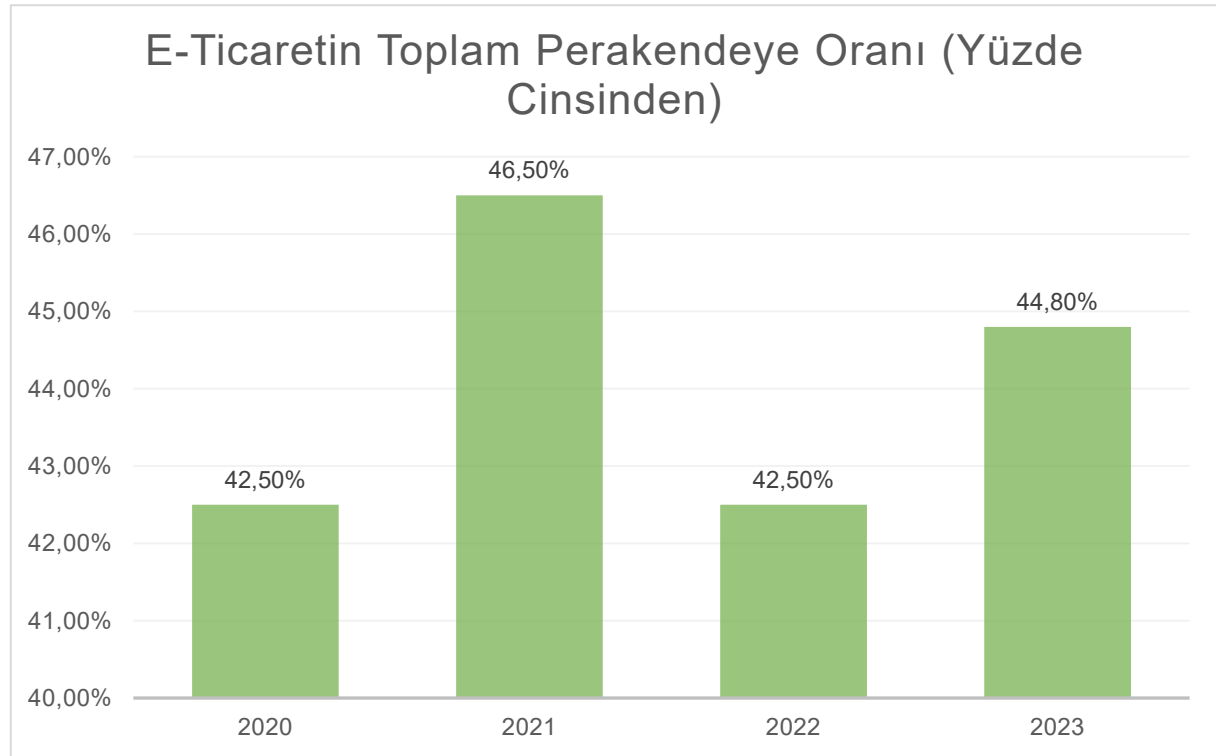
<sup>254</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/en/indicators/LPI)



Güney Kore, 51,54 milyon nüfus<sup>255</sup> ve 1,76 trilyon ABD dolarlık<sup>256</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük on üçüncü ekonomisi olup Asya'nın da dördüncü büyük ekonomisidir. Ülkede nüfusun %97,2'i internet kullanmaktadır.<sup>257</sup>

Güney Kore'de bir kişi ortalama 5 saat 19 dakikasını internette geçirmektedir.<sup>258</sup> Ülkede 2022 yılı itibariyle çevrim içi alışveriş yapanların nüfusa oranı %73,7'dir.<sup>259</sup>

Ülkenin 2024 yılı ilk yarısında e-ticaret pazar büyüklüğü 136 milyar ABD doları olmuştur.<sup>260</sup> Genel perakendede e-ticaretin payı %44,8'dir.<sup>261</sup> Mobil cihazın yüksek kullanım oranı, pazar büyümesini yönlendiren ana faktördür. Mobil cihaz üzerinden yapılan alışverişler 2022'de 74,8 milyar ABD doları olarak kaydedilmiştir.



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>262</sup> (“\*” işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)**

<sup>255</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>256</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>257</sup> Countries with the highest internet penetration rate 2024 | Statista

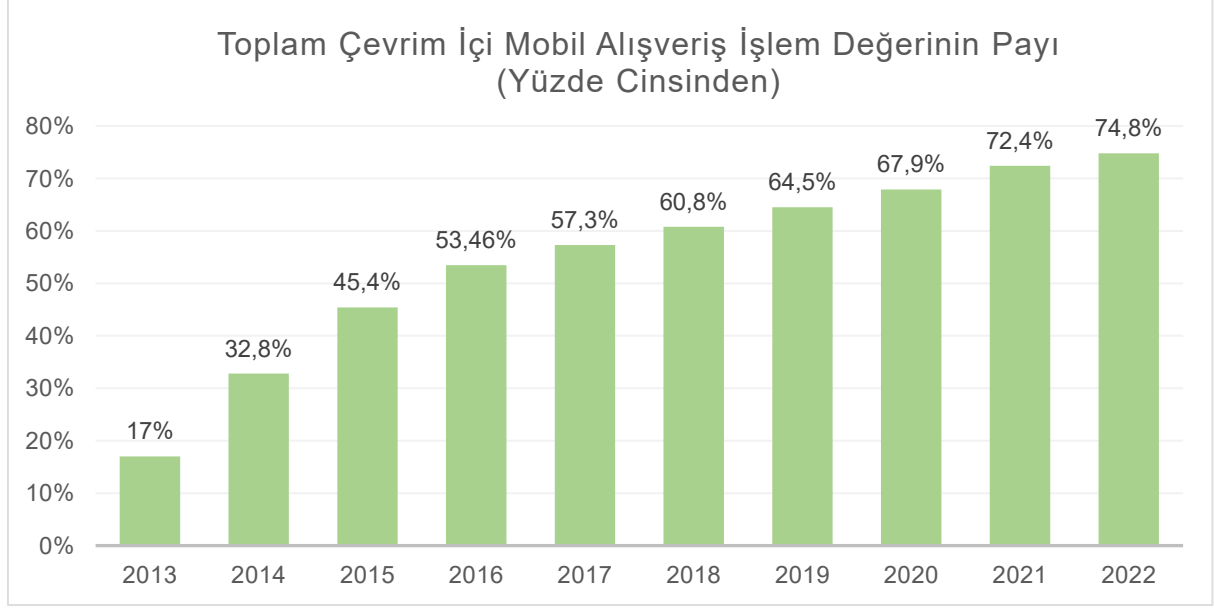
<sup>258</sup> Digital 2024: South Korea — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 27

<sup>259</sup> South Korea: internet shopping usage 2022 | Statista

<sup>260</sup> Retail Ecommerce Sales in South Korea Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data

<sup>261</sup> South Korea: e-commerce share in total retail sales 2022 | Statista

<sup>262</sup> South Korea: e-commerce share in total retail sales 2023 | Statista



**Kaynak: Statista (03/2023)<sup>263</sup>**

### 5.12.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede faaliyet gösteren e-ticaret pazaryerleri arasında sırasıyla Coupang, Naver, Daangn (ikinci el), 11st, Gmarket, TMON, Auction ve interpark.com (bilet) ön plana çıkmaktadır.

Shinsegae, Lotte, E-mart ve Hyundai Mall önemli çok kanallara sahip ülke çapında yaygın alışveriş merkezleridir.

Hasat Bayramı (Chuseok), Ay takvimine göre kutlanan Yeni Yıl (Seollal), Noel, Ebeveyn Günü (8 Mayıs) ve Çocuk Bayramı gibi ulusal ve uluslararası çevrim içi satış günleri Güney Kore'de popüler alışveriş dönemleridir.

Güney Kore'deki Shinsegae, E-Mart, Coupang, Lotte Department Store, Olive Young ve Homeplus, çok kanallı alışveriş deneyimleri sunan lider mağazalardır. Shinsegae ve Lotte, lüks ürünlerle; E-Mart ve Homeplus, gıda ve günlük malzemelerle; Coupang, geniş çevrimiçi alışveriş seçenekleriyle; Olive Young ise güzellik ve sağlık ürünleriyle öne çıkarmaktadır. Bu zincirler, online ve fiziksel alışveriş kolaylıklarıyla müşterilere esneklik sağlamaktadır.

Ülkede halen TV Alışverişi (homeshopping) (Hyundai, CJ, Lotte) de aktif olarak kullanılmaktadır.

### 5.12.2. SOSYAL MEDYA

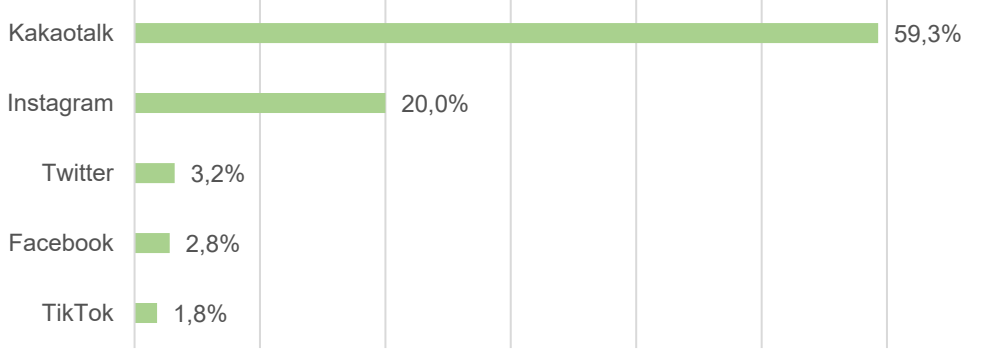
Ülkede sosyal medya kullanımı oldukça yaygın olup, en çok Kakao Talk (Messenger) & Story, Instagram, Naver Blog, Facebook, Youtube ve Twitter olmak üzere çeşitli sosyal medya platformları kullanılmaktadır. 2023 yılı itibarıyla sosyal medya kullanıcı sayısı 46,58<sup>264</sup> milyon kişi olup, ülkede internette günlük geçirilen zaman 1 saat 06 dakikadır.<sup>265</sup>

<sup>263</sup> South Korea: annual mobile shopping sales share 2022 | Statista

<sup>264</sup> South Korea: social media advertising number of users 2019-2028 | Statista

<sup>265</sup> Digital 2024: South Korea — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 55

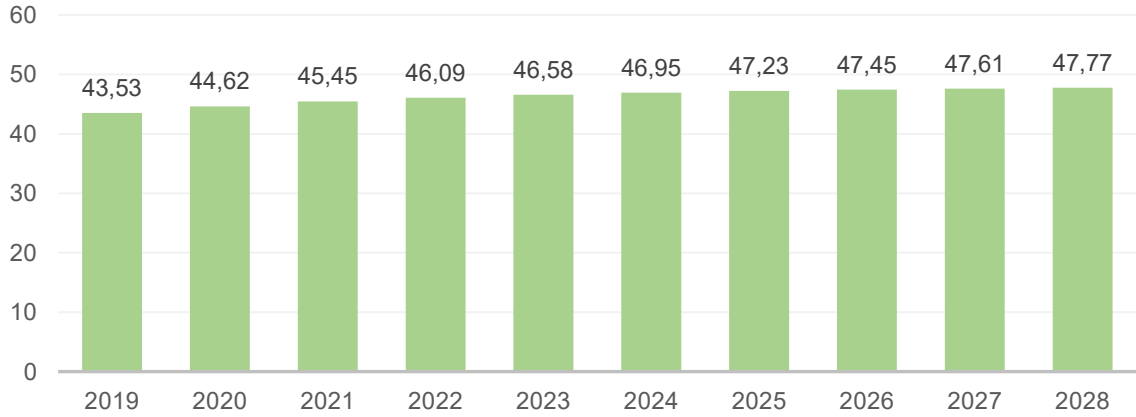
### Güney Kore'de En Çok Tercih Edilen Sosyal Medya Platformları (Youtube Hariçtir)



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>266</sup>**

Güney Kore'de en çok tercih edilen mesajlaşma hizmeti Kakaotalk'dur. Mesajlaşma hizmetlerine ek olarak Kakao platformu içerisinde taksi, navigasyon gibi bir çok hizmeti de içinde barındırmaktadır. Kakao'nun ardından Instagram, Facebook, Twitter ve TikTok ülkede kullanılan diğer sosyal medya platformlarıdır.

### Sosyal Ağ Kullanıcılarının Sayısı (Milyon Cinsinden)



**Kaynak: Statista. (11/2023)<sup>267</sup> “\*” işaretli yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.**

### 5.12.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

150 ABD dolarının altındaki ekspres kurye hizmeti postali ürünler, gümrük vergisinden muaftır. ABD ile yapılan Serbest Ticaret Anlaşması gereğince , 200 ABD dolarının altındaki ekspres kurye hizmeti

<sup>266</sup> Digital 2024: South Korea — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 59

<sup>267</sup> South Korea: social media advertising number of users 2019-2028 | Statista

postal ürünler gümrük vergisinden muaf olup, 1.000 ABD Dolarına kadar olan ABD menşeli ürünler ise KORUS STA belgelendirmelerinden muaftır.<sup>268</sup>

Mal ve hizmetlerde katma değer vergisi oranı %10'dur. Ancak, temel gıda maddeleri ve sağlık hizmetleri gibi hayati giderler KDV'den muaftır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.12.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Güney Kore'de e-ticaretin yoğun kullanımı nedeniyle özellikle tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler dikkat çekmektedir. E-ticaret İşlemlerinde Tüketicinin Korunmasına İlişkin Kanun (Act on the Consumer Protection in the Electronic Commerce Transactions) ile e-ticarete ilişkin hususları ve tüketici haklarını düzenlemektedir.

Ayrıca Elektronik Ticaretin Kolaylaştırılmasına İlişkin Kanun (Electronic Trade Facilitation Act), Elektronik Belge ve İşlemlere İlişkin Çerçeve Yasası ve İhracatta Gümrük İşlemlerine İlişkin Tebliğ (Notice on Exports Customs Clearance) ile e-ticarete ilişkin diğer ilgili mevzuatlar olarak sıralanabilir.

#### 5.12.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Kakaopay, Naverpay, Ssgpay, Samasungpay, Tossplay önemli dijital ödeme sistemleridir. CJ, LG, CNS, Hanjin, Lotte, Logen, UPS, FEDEX, DHL, Korean Post Office ve CMT Global hızlı kargo çözümleridir.

Hanjin, Naver Fullfillment Alliance (CJ Korea Express, Hourbox, Wekeep, Pasto, Pumgo, Deliver Bird, Selfie), SM Global Korea, LGOS Global, Transcosmos Korea, Coupang, Lotte, Logen sipariş karşılama hizmetleri vermektedir.

#### 5.12.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 17 (2023)<sup>269</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.12.7. İPUÇLARI

Güney Kore'de perakende sektöründeki büyük aktörler, e-ticareti gelecek için yatırım yapılacak bir alan olarak görmekte ve yatırımlarını her geçen gün artırmaktadır.

Mobil cihazların çevrim içi alışverişlerde kullanım oranı, internet hizmetinin ucuzlaması, lojistik sektörünün e-ticaret hacmine hızlı uyum sağlaması, çevrim içi alışverişe artan güven, güvenli ödeme araçlarındaki gelişim, genç ve orta sınıfın çevrim içi alışverişi daha fazla tercih ediyor olması gibi sebepler nedeniyle sektöre yönelik olumlu beklentiler devam etmektedir.

<sup>268</sup> [Korea Cross Border E-commerce Market \(trade.gov\)](https://trade.gov)

<sup>269</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://worldbank.org)

Güney Korelilerin yarısından fazlasının çevrim içi müşteri olarak yurt dışından alışveriş yaptığı gözlemlenmiştir; ancak, bu alışverişlerde düşük maliyetli ürünlere odaklanılmıştır. Sınır ötesi e-ticaret, ülkedeki toplam e-ticaretin %5'ten azını oluşturmaktadır.

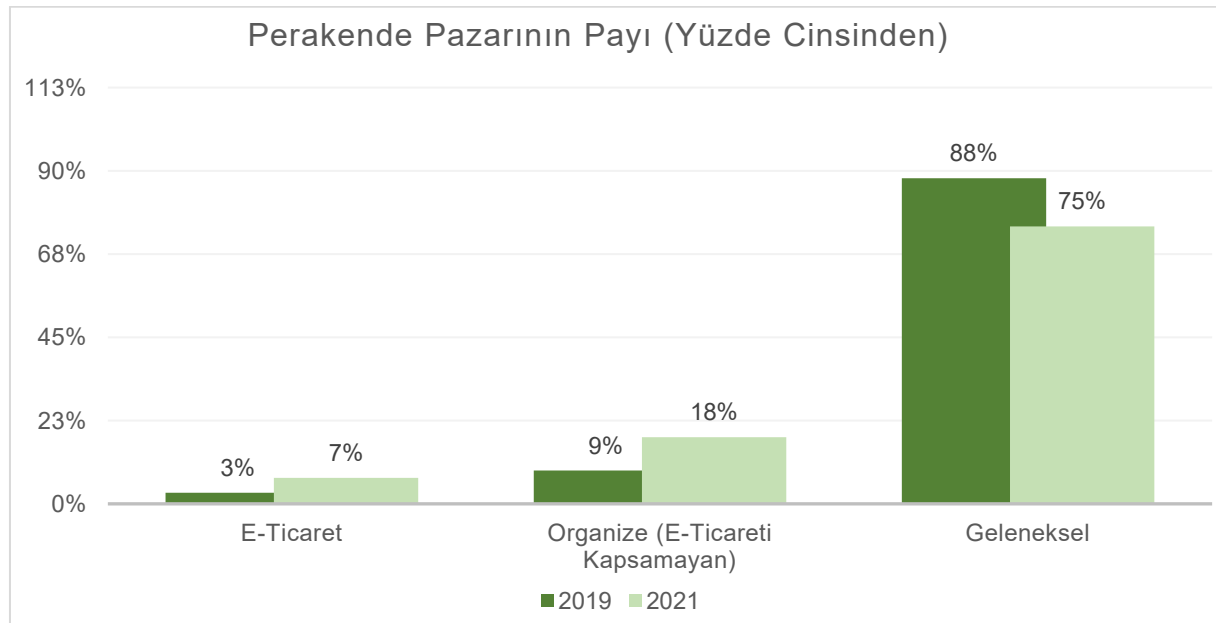
Son dönemde Çin menşeli TEMU, Aliexpress gibi Çin menşeli e-ticaret sitelerinin kullanımının oldukça artması nedeniyle Koreli e-ticaret sitelerinin karlarının olumsuz etkilendiği gözlenmektedir.

Uluslararası tüccarlar, yerel bir pazaryerine veya platforma katılarak daha fazla ilgi çekebilmektedir. Alışveriş yapılan en popüler ülkeler Çin, ABD ve Japonya'dır. Popüler ithal ürünler arasında ise besin takviyeleri, giyim ve elektronik eşyalar bulunmaktadır. İthalatta %10 oranında bir sabit katma değer vergisi bulunmakta ve bu vergi, mallar gümrükten geçtikten 15 gün sonra ödenmektedir.

Güney Kore'de çevrim içi alışveriş yapanların yıllık kişi başına e-ticaret tüketim harcaması 3.750 ABD dolarıdır. Çevrim içi alışverişte yerel pazaryerlerinin hâkimiyeti, bireylerin yıllık harcama tutarları ve yerel dilin kullanım hususları, bu pazara girmek isteyen firmalarımız tarafından doğru değerlendirilmelidir.



2023 yılı itibariyle Hindistan 1.4 milyar nüfusu<sup>270</sup> ve 3,93 trilyon ABD doları<sup>271</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük altıncı; en fazla nüfusa sahip ikinci dünya ekonomisi durumundadır. Son derece genç ve dinamik bir nüfusa sahip olan Hindistan, e-ticaret açısından da büyük potansiyel arz etmektedir. E-ticaretin genel perakendedeki oranı 2023 yılında %3,1'tür<sup>272</sup>.



**Kaynak: Statista (12/2021)<sup>273</sup>**

2023 yılı itibariyle ülkede 1,013 milyar kişi mobil cihaz kullanmaktadır.<sup>274</sup> Çevrim içi alışveriş yapanların, yıllık kişi başına e-ticaret harcaması 241,9 ABD doları civarındadır.<sup>275</sup> Buna ilaveten, Hindistan'daki hâlihazırda 180 milyonu aşkın e-ticaret alışverişini yapan tüketici sayısının iki sene içinde ABD'deki e-ticaret tüketicisi sayısını geçmesi beklenmektedir. Ülkenin e-ticaret hacmi 2023 yılında 100,44 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>276</sup>

### 5.13.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkedeki en önemli pazaryerleri Flipkart, Amazon India, Myntra ve Meesho'dur. Söz konusu pazaryerlerine ait payların, toplam pazarın %93'ünün üzerinde olduğu tahmin edilmektedir<sup>277</sup>.

<sup>270</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>271</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>272</sup> eCommerce - India | Statista Market Forecasts

<sup>273</sup> India: share of retail market by segment | Statista

<sup>274</sup> India: smartphone users 2040 | Statista

<sup>275</sup> eCommerce - India | Statista Market Forecast

<sup>276</sup> Retail Ecommerce Sales in South Korea Forecasts, Estimates, & Historical Data (emarketer.com)

<sup>277</sup> Top online marketplaces in India by GMV | ECDB.com (ecommercedb.com)

Amazon Hindistan, Amazon.com'dan sonra en fazla tedarikçinin dahil olduğu Amazon platformudur.

Snapdeal, Shopclues Tatacliq, Ajio, Paytm mall diğer önemli e-ticaret siteleri ve pazaryerleridir. Bunun yanında, kozmetik sektörü için Nykaa, mobilya sektöründe Pepperfry ve Urbanladder, ilaç ve tıbbi malzemede 1mg ve Netmeds önemli oyuncularındandır.

B2B alanında Udaan, Tradeindia, Indiamart, ExporterIndia, eIndiabusiness ve eWorldTrade önemli platformlar arasında sayılmaktadır.

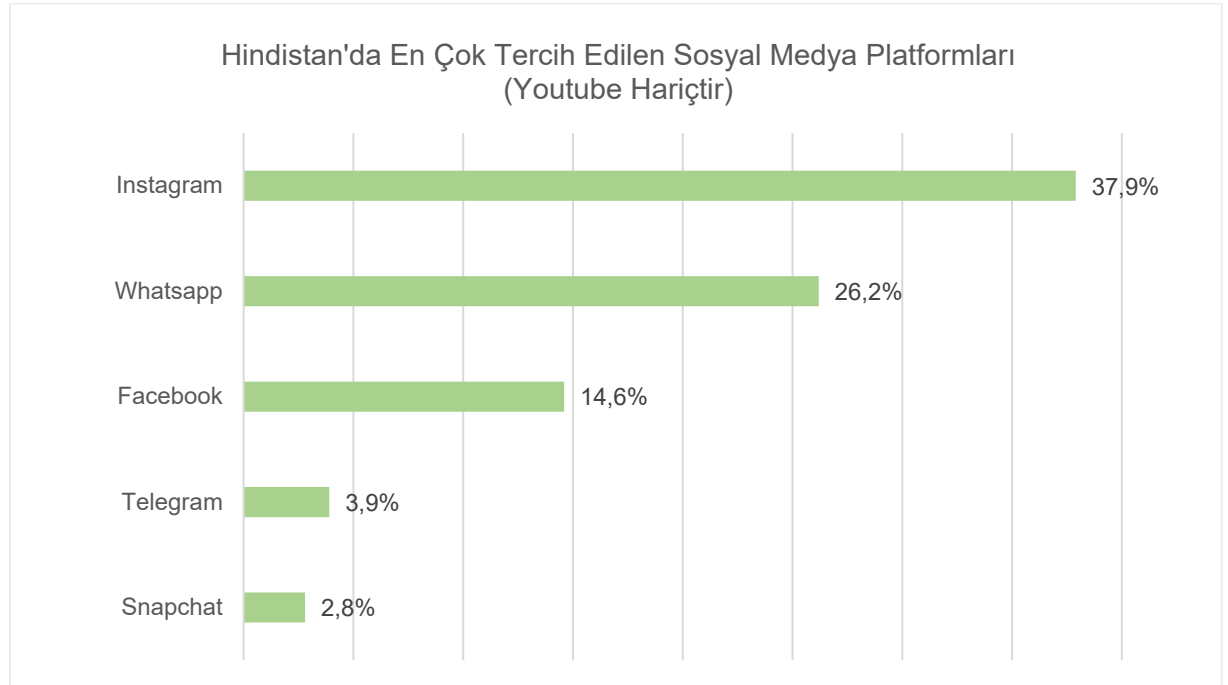
Entegre bir ödeme sağlayıcısı olan Razorpay'e göre, 2020-21 yıllarında yaşanan Covid-19 salgını sürecinde çevrim içi satışlarda en fazla artış yaşanan kategoriler; güzellik, sağlıklı yaşam ve kişisel bakım, elektronik, moda ve yaşam tarzı, gıda ve market, ev tekstili ve dekorasyonu olmuştur.

Ülkede Diwali, Navratri, Durga Puja, Dusshera ve Yılbaşı Günleri kapsamında alışveriş kampanyaları düzenlenmektedir.

Hindistan merkezli Myntra, Reliance Digital, Bigbasket ve Shoppers Stop, çok kanallı perakende deneyimleri sunmaktadır. Myntra moda ve yaşam tarzı, Reliance Digital elektronik, Bigbasket online gıda alışverişi, Shoppers Stop ise geniş kategoride ürünler sunar. Bu zincirler, online alışveriş ve mağazadan teslim alma gibi hizmetlerle müşterilere esneklik sağlar.

### 5.13.2. SOSYAL MEDYA

2023 yılında yapılan araştırmalara göre, Hindistan'da bir günde sosyal medyada geçirilen zaman ortalaması 2 saat 26 dakikadır.<sup>278</sup> Hindistan'da en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla: Instagram, Whatsapp, Facebook, Telegram ve Snapchat'tir.



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>279</sup>**

<sup>278</sup> Digital 2024: India — DataReportal — Global Digital Insights

<sup>279</sup> Digital 2024: India — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 59

### 5.13.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Ülkenin bireysel gönderilere ve e-ithalat kapsamında ülkeye giriş yapan gönderilere yönelik bir gümrük muafiyeti ve KDV indirimi politikası bulunmamaktadır. Standart KDV oranları %18, %12 ve %5 oranındadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.13.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Hindistan'da e-ticarete satış yöntemleri B2B ve B2C olarak ikiye ayrılmaktadır. E-ticaret pazaryerlerinde satış yapabilmenin en önemli şartı Hindistan'da kurulu şirketin vergi numarasının (GST tax number) bulunmasıdır. Yabancı sermayeli şirketler e-ticarete yalnızca B2B olarak toptan satış yapabilmekte ve sadece pazaryeri hizmeti verebilmektedir. Bununla birlikte, yabancı sermayeli firmaların e-ticarete stok tutarak son kullanıcıya perakende olarak satış yapılmasına izin verilmemektedir.

Diğer taraftan, yabancı markalar Hindistan'a tek marka perakende ticaret (Single Brand Retail Trading) kanalıyla girebilir. Bu sayede ilgili markanın sahibi olan veya Hindistan'da temsil eden yabancı firmanın ilgili markalı ürünlerinin hem fiziki ticarete hem de e-ticarete perakende olarak satılmasına izin verilmektedir. Tek marka ile perakende ticaret kapsamında faaliyet gösterecek şirketin yabancı sermaye oranı %51'den fazla ise şirketin ilgili markaya yönelik ürünlerinin %30'unu Hindistan'dan temin etmesi veya aynı orandaki malı Hindistan'dan ihraç etmesi gerekmektedir. Tek marka perakende ticarete şirketin kuruluşundan itibaren iki sene boyunca ilk olarak e-ticarete B2C satış yapılmasına izin verilmekle birlikte ikinci senenin sonunda fiziki mağazanın da açılması gerekmektedir.

Pazaryeri modelinde e-ticaret firmalarının mal veya hizmetlerin satış fiyatını manipüle etmesi yasaktır. Yeni kurallar ayrıca, bir e-ticaret pazaryerinin, kendi ortaklığı olan bir şirket ile herhangi bir şirkete yani platformdaki tüm satıcılara adil hizmetler (örneğin, sipariş karşılama, lojistik, depolama, çağrı merkezi hizmeti ve ödeme koleksiyonları) sağlaması gerekliliğini getirmiştir. Hükümet, pazaryerlerinin belirli ürünlerin sadece kendi platformlarında satılmasına imkân sağlayacak imtiyazlı hakları yasaklamıştır.

2019'da Hindistan Hükümeti, ülkenin hızlı dijitalleşmesiyle artan e-ticaret seviyelerini düzenlemek için bir Ulusal E-Ticaret Politikası taslağı yayınlamıştır. Taslak politika tüketici verilerinin korunması, veri yerelleştirme, fikri mülkiyet ve rekabete odaklanmaktadır.

Temmuz 2020'de ise Tüketici İşleri, Gıda ve Kamu Dağıtım Bakanlığı Tüketicinin Korunması Kurallarını yayımlamıştır. Kurallar, ürün ve hizmetlerin menşe ülkesinin gösterilmesi, son kullanma tarihleri olan malların etiketlenmesi, iadeler, geri ödemeler, borsalar ve garanti hakkında bilgi dâhil olmak üzere çeşitli gereksinimleri içermektedir.

Haziran 2021'de Bakanlık tarafından, e-ticaret tüzel kişiliğinin tanımının değiştirilmesi, e-ticaret kuruluşlarının zorunlu kaydı, şikâyet düzeltme mekanizmasının kurulması, arama sonuçlarının manipülasyonunun yasaklanması ve flaş satışların yasaklanması gibi kurallarda ek değişiklikler önerilmiştir.

### 5.13.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

2023 yılında Google Pay, Paytm, PhonePe, Amazon Pay, PayPal, BHIM, MobiKwik, ve RazorPay sırasıyla en çok kullanılan dijital ödeme sistemleridir.<sup>280</sup>

Hindistan Ulusal Ödemeler Kurumu (National Payments Corporation of India - NPCI) tarafından 2016 yılında uygulamaya alınan ve UPI adı verilen bankalar ve hesaplar arasında doğrudan para transferine izin veren bir ödeme sistemi kullanılmaya başlanmıştır. Bu ödeme sistemi mikro işlemlere imkân tanınması ve anılan dijital cüzdanlara entegre edilmesi ile birlikte günlük kullanımda oldukça yaygınlaşmaktadır.

Yayımlanan raporlarda 2022 yılında gerçekleştirilen dijital ödemelerin %65'inin kredi kartı ve ön yüklemeli kartlar tarafından yapılırken geri kalan %35'lik kısmının UPI ve diğer ödeme sistemleri tarafından gerçekleştirildiği görülmüştür. 2022 yılında yapılan dijital ödemelerin ise bir önceki yıla nazaran %80'e yakın artış göstermesi dikkatleri çekmektedir.

Ayrıca, Hindistan tarafından uygulamaya alınması planlanan "e-Rupi" (dijital ödeme sistemi) ile birlikte banka hesabına da ihtiyaç duyulmadan ödeme yapılmasına olanak sağlanmakta iken; söz konusu sistemin mevduat dolaşımını dijitalleştirme yolunda önemli bir adım olduğu görülmektedir.

Blue Dart, Shiprocket Delhivery, FedEx, XpressBees, ShadowFax, WareIQ, QuickShift ülkedeki önemli hızlı kargo firmalardandır.

Delhivery eCommerce Logistics, Ecom Express Limited, Shadowfax Technologies Pvt. Ltd, WareIQ Logistics Private Limited, XpressBees Pvt Ltd ülkedeki önde gelen sipariş karşılama hizmetleri sunan şirketlerdir.

### 5.13.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 38 (2023)<sup>281</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.13.7. İPUÇLARI

Hindistan'da tütün haricindeki tüm ürün gruplarında e-ticaret aracılığı ile satışın gerçekleştirilmesi mümkün iken; tüketici elektroniği, hazır giyim, hızlı tüketim ürünleri, takı- mücevherat, kozmetik ve mobilya kategorileri e-ticaret üzerinden satışı yapılan ürünler arasında ön plana çıkmaktadır. Bu noktada, takı-mücevherat, kozmetik sektörleri ve lüks tüketime yönelik Türk ürünleri ile pazarda yer alınabileceği değerlendirilmektedir.

Hindistan pazarının dinamikliği ve getirilen yeni yasal düzenlemeler ve en önemlisi hukuki gereklilikler nedeniyle yerel bir ortak dağıtıcı ile çalışılması zorunluluk arz etmektedir. Bu anlamda, ülkede yer alan yerel e-ticaret iş hizmet sağlayıcısı ekosisteminden yararlanılmasında fayda vardır.

Hindistan'ın e-ticaret pazarında, üçüncü taraf hizmet sağlayıcıları sayesinde görüntüleme, kataloglama, gelişmiş marka içeriği, hesap yönetimi, reklam, uluslararası nakliye, yurt içi ulaşım ve

<sup>280</sup> [Biggest e-commerce payment brands in India 2024 | Statista](#)

<sup>281</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

vergi yönetimi gibi hizmetlere daha hızlı erişim sağlanabilmektedir. Gerek e-ticaret hizmet sağlayıcılar gerekse de ürünlerin depolanması ve dağıtımı konusunda aranacak yerel ortaklar için Amazon'un ya da Flipkart'ın hizmet sağlayıcısı ağına ve vendors (satıcıdan malları yüksek miktarlarda, toptan fiyattan alır ve son tüketiciye satışlarını gerçekleştiren dağıtıcılar) listelerine ulaşmak yararlı olacaktır.

Ülkede sınır ötesi işlemler hem yaygındır hem de genel Hindistan e-ticaretinin önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Tüm satışların %25'i sınır ötesi iken çevrim içi alışveriş yapanların %49'u yurt dışından alışveriş yapmaktadır.

Alışveriş için en popüler ülkeler, küresel e-ticaret devleri Amerika Birleşik Devletleri, Çin ve Birleşik Krallık'tır. Hindistan'ın ithalat vergisi rejimi yerli tüccarların lehine gelişmektedir. 2019'un sonlarından bu yana, 5.000 Hindistan rupisi (yaklaşık 67 ABD doları) altındaki hediye veya kişisel ithalat olarak etiketlenmiş paketler üzerindeki sıfır vergi kaldırılmıştır. Hâlihazırda %41,2'lik bir oranda vergi uygulanmaktadır.

Ek olarak, Hindistan'daki dağıtım kanallarının karmaşıklığı ve geleneksel yapısı pazara girişte önemli bir zorluk olarak firmalarımızın karşısına çıkabilmektedir. Hindistan'daki e-ticaret pazar payının %69'dan fazlasına sahip olduğu tahmin edilen Amazon ve Flipkart sitelerinin ülke çapındaki kayıtlı tüm posta kodlarının %99'una dağıtım yapabildiği göz önünde bulundurulduğunda, anılan platformların pazara giriş avantajı sağladığı görülmektedir.



## 5.14.İSPANYA

İspanya 48,3 milyon nüfusa sahip<sup>282</sup> ve 1,64 trilyon dolarlık<sup>283</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük on dördüncü ekonomisidir. Nüfusun %89,59 internet kullanmakta<sup>284</sup> iken çevrim içi alışveriş yapanların nüfusa oranı Statista verilerine göre, 2023 yılında %43,3 olarak kaydedilmiştir.<sup>285</sup> E-ticaret hacmi 2023 yılında 42,41 milyar ABD dolar seviyesine ulaşmıştır.<sup>286</sup>

Ulusal İstatistik Ofisi (INE) tarafından hazırlanan “Evlerde Donanım ve BİT Kullanımı” 2022 raporuna göre 16-74 yaş arası nüfusun %95,4'i son üç ayda internet kullanmış ve nüfusun %55,9'u son üç ayda çevrimiçi alışveriş yapmıştır.

İspanya'nın 2022 yılında e-ticaret hacmi, 61,81 milyar ABD doları gerçekleşmiş olup, genel perakende sektöründeki oranı 2023 yılında %12,3 olarak kayıtlara geçmiştir.<sup>287</sup>

2023 yılında yıllık ortalama hane başı 1.708 ABD doları tutarında çevrim içi tüketim harcaması yapılmaktadır.<sup>288</sup> E-ticaret alışverişlerin %42,2'si mobil üzerinden gerçekleşmektedir.<sup>289</sup>

E-ticaret konusunda yayınlanan en kapsamlı çalışmalardan biri, İspanya'nın en büyük dijital iletişim, reklamcılık ve pazarlama derneği olan IAB İspanya tarafından hazırlanan yıllık rapordur. 2023 araştırmasına göre, İspanya'nın 16 ila 74 yaşları arasında 35,7 milyon yerleşik nüfusu mevcut olup bu kişilerin %94'ü internet kullanıcısı olarak kabul edilmektedir.

Satın alma rakamlarına göre, miktarlar büyük ölçüde değişiklik göstermektedir. Bahsi geçen IAB İspanya çalışmasına göre, 2023'te satın alma başına ortalama harcama 82 avro ve ortalama satın alma sıklığı ayda 3,4 kez olarak belirlenmiştir. Bu, yılda toplam 3.345,6 avroya tekabül etmektedir.

### 5.14.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Amazon.es, Aliexpress, Shein, Temu, Miravia, El Corte Inglés ülkede en çok tercih edilen pazaryerleri ve alışveriş siteleridir<sup>290</sup>.

<sup>282</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>283</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>284</sup> [Spain: internet usage reach 2014-2029 | Statista](#)

<sup>285</sup> [eCommerce - Spain | Statista Market Forecast](#)

<sup>286</sup> [Retail Ecommerce Sales in Spain Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data](#)

<sup>287</sup> [eCommerce - Spain | Statista Market Forecast](#)

<sup>288</sup> [eCommerce - Spain | Statista Market Forecast](#)

<sup>289</sup> [eCommerce - Spain | Statista Market Forecast](#)

<sup>290</sup> [Madrid Büyükelçiliği Ticaret Müşavirliği](#)

| TOP 100 ECOMMERCE SPAIN<br>March 2024                    |                                                               |                                                    | clubcommerce                     |                          |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| *Classified by number of visits                          |                                                               |                                                    |                                  |                          |
| <b>amazon</b>                                            | <b>AliExpress</b>                                             | <b>SHEIN</b>                                       |                                  |                          |
| <b>Amazon.es</b><br>Shopping / Multicategory<br><b>1</b> | <b>Aliexpress.com</b><br>Shopping / Multicategory<br><b>2</b> | <b>Shein.com</b><br>Shopping / Fashion<br><b>3</b> |                                  |                          |
| 4 <a href="#">Temu</a>                                   | Shopping                                                      | Multicategory                                      | 13 <a href="#">Ikea</a>          | Shopping                 |
| 5 <a href="#">Miravia</a>                                | Shopping                                                      | Multicategory                                      | 14 <a href="#">Mediamarkt</a>    | Shopping                 |
| 6 <a href="#">Booking</a>                                | Travel                                                        | Accommodations & Hotels                            | 15 <a href="#">Mercadona</a>     | Shopping                 |
| 7 <a href="#">El Corte Inglés</a>                        | Shopping                                                      | Multicategory                                      | 16 <a href="#">Zalando</a>       | Shopping                 |
| 8 <a href="#">Too Good To Go</a>                         | Online Paid Services                                          | Food Delivery                                      | 17 <a href="#">Pccomponentes</a> | Shopping                 |
| 9 <a href="#">Renfe</a>                                  | Travel                                                        | Transportation                                     | 18 <a href="#">Airbnb</a>        | Travel                   |
| 10 <a href="#">Carrefour</a>                             | Shopping                                                      | Supermarket                                        | 19 <a href="#">Lidl</a>          | Shopping                 |
| 11 <a href="#">Leroy Merlin</a>                          | Shopping                                                      | Home & Decoration                                  | 20 <a href="#">Burger King</a>   | Online Paid Services     |
| 12 <a href="#">Ebay</a>                                  | Shopping                                                      | Multicategory                                      | 21 <a href="#">Decathlon</a>     | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    | 22 <a href="#">Zara</a>          | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    | 23 <a href="#">Glovo</a>         | Online Paid Services     |
|                                                          |                                                               |                                                    | 24 <a href="#">Mango</a>         | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    | 25 <a href="#">Primer</a>        | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    | 26 <a href="#">Just Eat</a>      | Online Paid Services     |
|                                                          |                                                               |                                                    | 27 <a href="#">Apple</a>         | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    | 28 <a href="#">BlaBlaCar</a>     | Online Paid Services     |
|                                                          |                                                               |                                                    | 29 <a href="#">Consum</a>        | Shopping                 |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Home & Decoration        |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Multicategory Equipments |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Supermarket              |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Fashion                  |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Multicategory Equipments |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Accommodations & Hotels  |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Supermarket              |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Food Delivery            |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Sports                   |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Fashion                  |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Food Delivery            |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Fashion                  |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Beauty & Cosmetics       |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Food Delivery            |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Multicategory Equipments |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Mobility Services        |
|                                                          |                                                               |                                                    |                                  | Supermarket              |

Kaynak: [Digital1to1](#)

Ülkede birçok özel gün mevcuttur. Alışverişin en yoğun yapıldığı, resmî tatil ve indirim günleri aşağıda sıralanmaktadır.

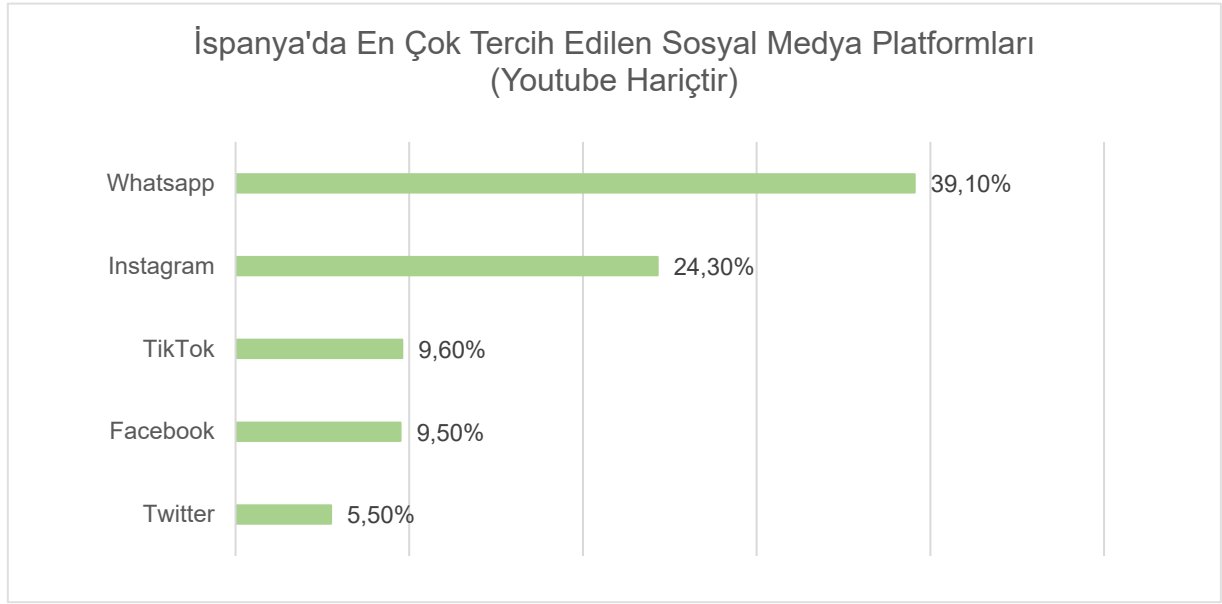
- Üç Krallar Günü (6 Ocak)
- Sevgililer Günü (14 Şubat)
- Babalar Günü (19 Mart)
- Anneler Günü (Mayıs ayının ilk Pazar günü)
- Kara Cuma (Black Friday) ve Siber Pazartesi (Cyber Monday)
- Noel (25 Aralık)

İspanya'daki El Corte Inglés, MediaMarkt, Mercadona ve Decathlon, çok kanallı alışveriş deneyimleri sunan lider mağazalardır. El Corte Inglés her türlü ürünü, MediaMarkt elektronik, Mercadona gıda ve günlük malzemeler, Decathlon ise spor ürünleri sunmaktadır. Bu zincirler, online alışveriş ve mağazadan teslim alma gibi hizmetlerle müşterilere esneklik sağlamaktadır.

### 5.14.2. SOSYAL MEDYA

Statista verilerine göre, İspanyolların %85'i sosyal medya kullanmaktadır.<sup>291</sup> Ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla Whatsapp, Instagram, Facebook, TikTok ve Twitter'dır.

<sup>291</sup> Spain: social network penetration 2010-2023 | Statista



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>292</sup>**

IAB tarafından İspanya'da sosyal medyanın kullanımı hakkında yıllık olarak yayınlanan çalışmanın en güncel baskısı 2023 yılında yayınlanmıştır. Anılan belgede İspanya'daki kullanıcı profiline yönelik oldukça faydalı bilgiler yer almaktadır:

- 12 ila 74 yaş arasındaki internet kullanıcılarının %85'i sosyal medyayı kullanmaktadır.
- Sosyal medyayı kullananlar arasında kadınlar ve özellikle 18 ila 24 yaş arası gençler en yüksek kullanım yüzdesine sahiptir.
- Sosyal medya kullanıcısı olmayan internet kullanıcılarının sadece %11'i gelecek yıl herhangi bir sosyal ağa kaydolmayı planlamaktadır.
- Herhangi bir sosyal ağ kullanılmamasının başlıca sebebi ilgi eksikliği, gizliliğe yönelik endişeler veya zaman eksikliğidir.

Sosyal medya bilgisi ve yaygınlığına yönelik varılan sonuçlardan bazıları aşağıdaki gibidir:

- Facebook, WhatsApp ve Instagram bilgi ve kullanım açısından en sık tercih edilen platformlar olmaya devam etmektedir.
- Telegram, LinkedIn ve TikTok, 2022'ye kıyasla kullanıcı artışı en yüksek olan mecralardır.
- Tercih açısından Instagram, Facebook ve YouTube'un (WhatsApp'tan sonra) önünde yer almaktadır ve TikTok kullanıcılar tarafından en çok tercih edilen 5 sosyal medya arasındaki yerini korumaktadır.
- TikTok en yüksek büyümeye sahip medyadır (2020'den beri büyüme trendi devamlılık göstermektedir).
- WhatsApp ve YouTube, kullanıcıları arasında en yüksek puan alan sosyal ağlar olmaya devam etmektedir. Youtube'u sırayla BeReal ve Spotify takip etmektedir.
- Kullanıcıların %33'ü geçen yıl bir sosyal medya kanalını kullanmayı bırakmış; özellikle Facebook, Snapchat ve Twitter bu platformlar arasında yer almıştır.

<sup>292</sup> **Digital 2024: Spain — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 61**

Reklamcılık ve pazarlama alanındaki diğer ilginç sonuçlar ise:

- Sosyal medyada marka takibi azalma eğilimindedir. Nitekim kullanıcıların %43'ü sosyal medyada ticari bir markayı takip ettiğini (2021'de %48), bununla birlikte %45'i en sevdikleri markaları takip etmek için sosyal medyayı (2022'de %32) kullandıklarını belirtmiştir.
- Güncel gelişmelerden haberdar olmak (%61) markaları sosyal medyada takip etmenin ana sebebidir.
- 'Eğlence, kültür ve medya' ile 'Seyahat, ulaşım ve turizm' sektörleri en çok takip edilen konular olmaya devam etmektedir.
- Sosyal medyada profili olan markalara güvendiğini söyleyenlerin oranı artmış olsa da (2022'de %26'ya kıyasla %37), markaların sosyal medyadaki varlığı, markalara karşı güven seviyesini değiştirmemektedir (%54).
- İnternet kullanıcılarının %51'i sosyal medyada reklam gösterilmesinden rahatsız olmaktadır.

### 5.14.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

AB Gümrük Birliği Anlaşması sayesinde Türkiye, İspanya'ya yaptığı ihracatlarda gümrük vergisinden muaf tutulmaktadır. Türkiye ile İspanya arasında ayrıca "Çifte Vergilendirmeyi Önleme" ve "Yatırımların Karşılıklı Teşviki ve Korunması" ikili anlaşmaları yürürlüktedir.

İspanya'da Kurumlar Vergisi standart oranı %25 iken, yeni kurulan şirketler için ilk iki yıl %15 olarak uygulanmaktadır.

İspanya'da Katma Değer Vergisi standart oranı %21'dir. Bazı gıda maddeleri, su kaynakları, ilaçlar, engelliler için tıbbi cihazlar ve sosyal hizmetler için %4 ve %10 olmak üzere indirilmiş oranlar uygulanmaktadır. Bazı altın, külçe ve külçelerin vergilendirilmesi; hava ve deniz yoluyla topluluk içi ve uluslararası taşımacılık ise vergiden muaf tutulmaktadır. Enflasyonla mücadeleye yönelik tedbirler dahil olmak üzere hükümet tarafından gıda maddeleri gibi bazı ürün gruplarında geçici KDV indirimleri uygulanmaktadır.

İspanya hükümeti ekonomik durgunluk tehdidi ve artan fiyatlarla başa çıkmak için çeşitli ekonomik önlemler almıştır. Bu önlemler arasında dikkat çekenlerden biri belirli ürünlerde KDV oranlarının düşürülmesidir. Enflasyon oranı 2023'te önemli ölçüde azalsa da, özellikle gıda ve enerji ile ilgili ürünlerin fiyatları konusunda endişeler devam etti. Sonuç olarak, 2024'te belirli vergi oranlarında değişiklikler devam etmiş ve önceki oranlar (standart (%21), azaltılmış (%10) ve süper azaltılmış (%0)) olarak düzenlenmiştir.

KDV vergi oranlarına aşağıdaki bağlantıdan ulaşılması mümkündür:  
<https://sede.agenciatributaria.gob.es/Sede/iva/calculo-iva-repercutido-clientes/tipos-impositivos-iva.html>

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.14.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

İspanya, e-ticaret faaliyetlerini yönetmek ve tüketicilerin ve işletmelerin korunmasını sağlamak amacıyla çeşitli düzenlemeler ve politikalar uygulamaya koymuştur.<sup>293</sup>

En önemli mevzuat düzenlemelerinden biri, İspanya'da elektronik işlemler ve e-ticaret için yasal çerçeveyi çizen İspanyol Bilgi Toplumu Hizmetleri ve Elektronik Ticaret Yasası'dır. Bu yasa elektronik sözleşmelerin, elektronik imzaların ve elektronik ödeme sistemlerinin kullanımını düzenlemekte ve çevrim içi ortamda tüketicilerin ve işletmelerin haklarını ve sorumluluklarını belirlemektedir.

Bir diğer önemli yasa da tüketicileri hem çevrim içi hem de çevrim dışı işlemlerde dolandırıcılık, yanlış beyan ve diğer istismar türlerinden korumayı amaçlayan İspanyol Tüketiciyi Koruma Yasası'dır. Bu yasa, bilgi edinme hakkı, bir işlemde cayma hakkı ve sözleşmeye uygun mal ve hizmet alma hakkı da dâhil olmak üzere tüketicilerin haklarını belirlemektedir. Yasa ayrıca işletmelerin ürün ve hizmetler hakkında açık ve doğru bilgi sağlamasını ve tüketici verilerini güvence altına almak için uygun önlemleri almasını gerektirmektedir.

Veri koruma açısından İspanya, ülkedeki kişisel verilerin toplanması, kullanılması ve saklanmasını düzenleyen İspanyol Veri Koruma Yasası'nı yürürlüğe koymuştur. Bu yasa, işletmelerin kişisel bilgilerini toplamadan önce bireylerden onay almalarını ve bu bilgilerin güvenliğini korumak için uygun önlemleri almalarını gerektirmektedir.

İspanya, e-ticarete fikri mülkiyeti korumak için ticari marka yasalarını da uygulamaya koymuştur. Bu yasalar, e-ticarete kullanılan ticari markalar, logolar ve diğer fikri mülkiyet biçimleri için yasal koruma sağlamakta ve mevcut ticari markalarla aynı veya benzer ticari markaların kullanılmasını yasaklamaktadır. İşletmelerin yasal koruma alabilmeleri için ticari markalarını tescil ettirmeleri gerekmektedir.

Vergilendirme açısından İspanya, ülkedeki işletmelerin e-ticaret işlemleri de dâhil olmak üzere mal ve hizmet satışlarından KDV tahsil etmesini gerektiren Katma Değer Vergisi (KDV) Kanunu'nu yürürlüğe koymuştur. İşletmelerin KDV için kayıt yaptırmaları, uygun KDV oranını tahsil etmeleri ve periyodik KDV beyannamesi vermeleri gerekmektedir.

Bu düzenleme ve politikaların genel amacı, tüketicilerin korunmasını sağlamak, İspanya'da e-ticaretin büyümesini ve gelişmesini teşvik etmek ve çevrim içi pazarın bütünlüğünü korumaktır. Açık yasal çerçeveler oluşturarak ve hem tüketicilerin hem de işletmelerin çıkarlarını koruyarak İspanya, e-ticaret faaliyetleri için güvenli ve emniyetli bir ortam yaratmayı amaçlamaktadır.

Invest in Spain tarafından hazırlanan rehberde, e-ticaret sektöründeki düzenlemelere ilişkin bir bölüm yer almaktadır. Bu bölüm, İspanya'da doğrudan uygulanabilir olan ulusal yasaları ve AB düzenlemelerini kapsayan daha geniş bir yasal çerçeveyi ele almaktadır. Bu kısımda yer alan bilgiler aşağıda özetlenmektedir:

- İspanya'da uygulanabilir diğer AB düzenlemeleri de bulunmaktadır. Örneğin, 20 Haziran 2019 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin (AB) 2019/1150 sayılı Kararnamesi, çevrimiçi aracı hizmetlerinin iş kullanıcıları için adil ve şeffaflığı teşvik etmeyi amaçlayan önemli bir Avrupa yasası olan Çevrimiçi Aracılar için Adillik ve Şeffaflığı Teşvik Etme Kararnamesi (Platform-to-Business (P2B) Regulation) olarak bilinir. 2019 yılından bu yana yürürlükte olan bu düzenleme, pazar yerleri ve arama motorları da dahil olmak üzere çevrimiçi aracı

<sup>293</sup> Avrupa Birliği'nin e-ticarete yönelik 2021 yılında yürürlüğe giren düzenlemelerine bu kısımda yer verilmemektedir.

hizmetlerin iş kullanıcıları için çeşitli yükümlülükler getirmektedir. Bunlar arasında sıralama parametrelerinin açıklanması, net ve şeffaf koşulların sağlanması, yan ürünlerin ve hizmetlerin tanımlanması, sözleşme feshi üzerinde sınırlamaların uygulanması ve iç şikayet işleme sistemlerinin kurulması bulunmaktadır. Uyumlaştırılmış bir düzenleyici çerçeve oluşturarak, P2B Düzenlemesi, Avrupa Birliği'nin dijital tek pazarında adil bir rekabet ortamı oluşturmayı, güveni artırmayı ve tüketici çıkarlarını korumayı amaçlamaktadır.

- Ayrıca Avrupa Komisyonu, dijital ortamı düzenlemek ve çevrimiçi ortamı daha güvenli hale getirmek için kapsamlı bir önlemler paketini 2022 yılında onayladı. Bu önlemlerin merkezinde, Dijital Hizmetler Kanunu (DSA) olarak da bilinen (AB) 2022/2065 sayılı Kararname ve Dijital Pazarlar Kanunu (DMA) olarak adlandırılan (AB) 2022/1925 sayılı Kararname bulunmaktadır. 17 Şubat 2024 tarihinden itibaren yürürlükte olan DSA, çevrimiçi ortamda yasadışı içeriğe karşı mücadele etmek ve kullanıcı haklarını korurken artan şeffaflık, bilgi açıklaması ve içerik düzenleme konusunda dikkat gerektiren dijital hizmet sağlayıcılarına yükümlülükler getirmektedir. 2 Mayıs 2023 tarihinden itibaren yürürlükte olan DMA, büyük dijital platformlara karşı rekabeti engelleyici davranışları ve adil olmayan uygulamaları önlemeyi hedeflemektedir, bunlar arasında kendi tercihlerini önceliklendirme ve tüketici seçimini engelleme bulunmaktadır. DMA'nın kapsamına girmek için platformların belirli kriterleri karşılaması gerekmektedir, bunlar arasında ciro eşikleri ve sürekli pazar hakimiyeti bulunmaktadır. Herhangi bir düzenlemeye uyumsuzluk, küresel cironun %10'unu aşan ciddi para cezaları ile sonuçlanabilir ve tekrarlayan ihlaller için cezaların artması olasılığı bulunmaktadır, bu da AB'nin adil ve rekabetçi bir dijital ortamı teşvik etme taahhüdünü göstermektedir.

#### 5.14.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALAR

Ülkede kredi/debit kartları, Bizum, PayPal, Apple Pay, Amazon Pay, Verse, N26 ve Revolut ödeme sistemleri arasında en çok tercih edilenlerin arasında yer almaktadır. Bu seçenekler arasında yerel bankalar ve finans kuruluşları tarafından sunulan özel cüzdanlar da bulunabilir.

Tüketicilerin tercih ettiği dijital cüzdan, kişisel ihtiyaçlarına, güvenliğine ve kullanım kolaylığına göre değişebilmektedir. Ulusal posta teşkilatı Correos'a ilaveten MRW, DHL, UPS ve FedEx İspanya'da en çok kullanılan kargo firmalarıdır. Adock, Amphora, Aza Logistics SL, DHL Spain ülkenin sipariş karşılama sunan firmalarıdır.

#### 5.14.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023)<sup>294</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.14.7. İPUÇLARI

İspanyol tüketicilerin eğilimi, dijitalleşmeye doğru gitmektedir bu durum çevrim içi alışveriş tercihlerin artması ile doğrudan ilişkilidir. Ayrıca ülkede çevreci ve sürdürülebilir ürünler, fiyat/kalite dengesi olan

<sup>294</sup> <https://lpi.worldbank.org/international/global>

ürünler, kolay ve güvenli ödeme seçenekleri, hızlı ve güvenli teslimat, yerel dilde müşteri desteği gibi faktörlere de önem verilmektedir. Ayrıca, ürün seçiminde tasarım ve moda eğilimleri önemli bir rol oynamaktadır.

İspanyol tüketiciler, cep telefonları, tabletleri ve bilgisayarları aracılığıyla çevrim içi alışveriş yapma ve dijital kanalları kullanma konusunda oldukça aktiftir. Bu, İspanyol e-ticaret pazarının hızla büyüdüğünü ve daha fazla tüketicinin çevrim içi alışveriş yapmaya başladığını göstermektedir.

Ülkede çevre ve insan sağlığına zarar vermeyen, sürdürülebilir ve doğaya dost ürünler tercih edilmektedir. Ürünlerin üretim süreci, paketlenme ve teslimatının da çevre dostu olması beklenmektedir.

Uluslararası çevrim içi alışveriş, popülerlik kazanmış ve İspanyol e-ticaretine başarılı bir şekilde entegre edilmiştir. Çevrim içi tüketicilerin %60'ı başka bir ülkeden alışveriş yapmıştır ve sınır ötesi harcamalar, İspanya'daki toplam e-ticaretin yaklaşık beşte birini (%19) oluşturmaktadır. En çok alışveriş yapılan ülkeler arasında Çin (%50), İngiltere (%10) ve Almanya (%10) yer almaktadır.

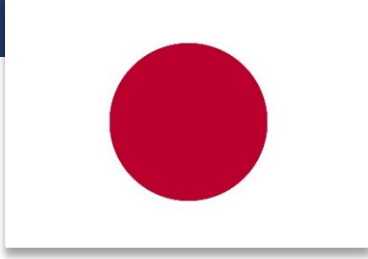
AliExpress gibi Çinli dev çevrim içi perakendeciler İspanya'da köklü bir geçmişe sahiptir. İspanyolca dil seçeneği sunmak, internet sitelerinin satışlarını artırmanın yanı sıra başarılı bir site yükleme işlevi de sağlayabilmektedir. Yerel raporlar, üç saniyeden daha uzun yükleme sürelerine sahip site kullanıcılarının %40'ının siteden ayrıldığını göstermektedir.

IAB İspanya'nın 2023 raporuna göre, çevrimiçi satın almalar için en önemli kriterler kolaylık (%96), geniş ürün yelpazesi (%92) ve fiyatlar (%89) olmaya devam etmektedir. Güvenilirlik, çevrimiçi alıcıların çoğunluğu (%75) için önemli bir unsurdur ve esas olarak önceki deneyime, güvenli ödeme yöntemlerine ve web sitesine ve markaya duyulan güvene bağlıdır.

Çevrimiçi ve çevrimdışı kanalları birleştirmek, çevrimiçi alışveriş için tercih edilen seçenek olmaya devam etmektedir. Çevrimiçi alıcıların %63'ü, satın alma işlemlerini hibrit bir şekilde (çevrimiçi ve çevrimdışı kanalları birleştirerek) yapmakta ve gelecekteki satın alma işlemleri için tercih edilen seçenek olmaya devam etmektedir. Daha genç insanlar önemli ölçüde daha fazla çevrimiçi satın alırken, 35 yaşından itibaren satın alma kanalı olarak fiziksel mağazalar hakimiyetini sürdürmektedir.

Uygun fiyatlar (%71), teklifler/promosyonlar (%68), satış sonrası servis ve teslimat süreleri (her biri %67), belirli bir e-ticaret platformunun seçilmesinde ana etkenler olmaya devam etmektedir. Kabul edilebilir bekleme süresi 3,2 gündür. 10 alıcıdan 8'i siparişlerini 5 gün içinde teslim almaları gerektiğini düşünürken (%81), %12'si maksimum 24 saat içinde siparişlerini teslim almak istemektedir. Bir e-ticaret platformunun en önemli özellikleri arasında ikinci sırada yer alan siparişlerini iade etme kolaylığına tüketicilerin verdiği önemde bir artış görülmektedir.

Profesyonellerin bakış açısına göre rekabetçi fiyatlar (%42), ürün kalitesi (%31), iyi müşteri hizmetleri (%31) ile iade ve değişim kolaylığı (%28) bir e-ticaret platformu için en önemli unsurlardır.



Japonya, 124 milyon nüfusa sahip<sup>295</sup> ve 4,11 trilyon ABD dolarlık<sup>296</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla dünyanın en büyük üçüncü ekonomisidir. Datareportal raporuna göre, 2023 yılında nüfusun %84,9'u internet kullanmakta iken<sup>297</sup> 2023 yılında çevrim içi bir ürün veya hizmet satın alanların nüfusa oranı %44,9 olarak kaydedilmiştir<sup>298</sup>. Statista verilerine göre, bunun görece düşük olmasının nedeni yaşlı nüfus oranı (%70'i 35 yaş üstünde) ve geleneksel alışveriş modellerine kısmen bağlılıktır.

Japonya'nın 2023 yılında e-ticaret hacmi 195,5 milyar ABD doları olarak ölçümlenmiştir.<sup>299</sup> genel perakende sektöründeki oranı 2023 yılında %14,9 olarak gerçekleşmiştir.<sup>300</sup> Küresel B2C perakende e-ticarette ülkenin payı yaklaşık %3,41 olup, Çin, ABD, Birleşik Krallık'tan sonra en büyük e-ticaret pazarı konumundadır.

Statista verilerine göre, 2022 yılında aylık ortalama hane başı 17.720 Japon Yeni<sup>301</sup> (yıllık 1637,32 ABD doları<sup>302</sup>) tutarında çevrim içi tüketim harcaması yapılmaktadır. E-ticaret alışverişlerin %50,5'u mobil üzerinden yapılmaktadır.<sup>303</sup> Çin'de yaygın olan ve özellikle Uzak Doğu'da giderek yaygınlaşan canlı video üzerinden alışveriş (livestreaming e-commerce) oranı %5,8 oranındadır.

Japonya tarafından, e-ticaret rakamları, B2B, B2C, D2C ve C2C olarak tutulmaktadır. 2019 yılı verilerine göre 3,42 trilyon ABD dolarlık e-ticaretin %93,8'i B2B, %5,2'si B2C iş modeline aittir.

Yıllara göre e-ticaret kullanım oranları da 2012'den itibaren her yıl artış göstermiştir.

<sup>295</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>296</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>297</sup> [Digital 2024: Japan — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 27](#)

<sup>298</sup> [Digital 2024: Japan — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 91](#)

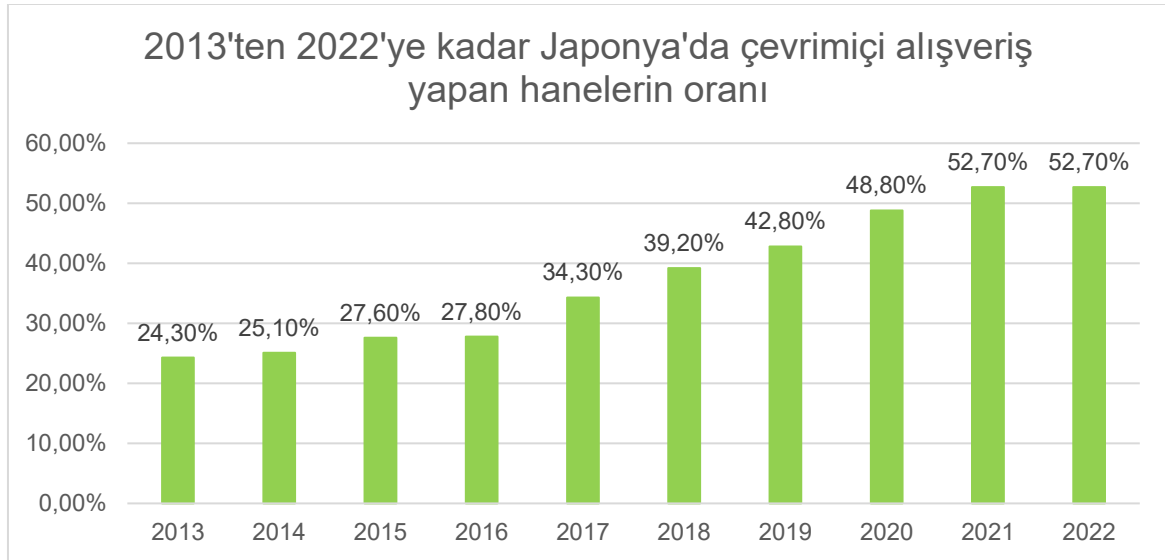
<sup>299</sup> [Retail Ecommerce Sales in Japan Forecasts, Estimates, & Historical Data \(emarketer.com\)](#)

<sup>300</sup> [eCommerce - Japan | Statista Market Forecast](#)

<sup>301</sup> [Japan: average monthly household online spending 2022 | Statista](#)

<sup>302</sup> [2022'nin ortalama Yen/Dollar Kuru](#)

<sup>303</sup> [eCommerce - Japan | Statista Market Forecast](#)



**Kaynak: Statista (07/2023)<sup>304</sup>**

### 5.15.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

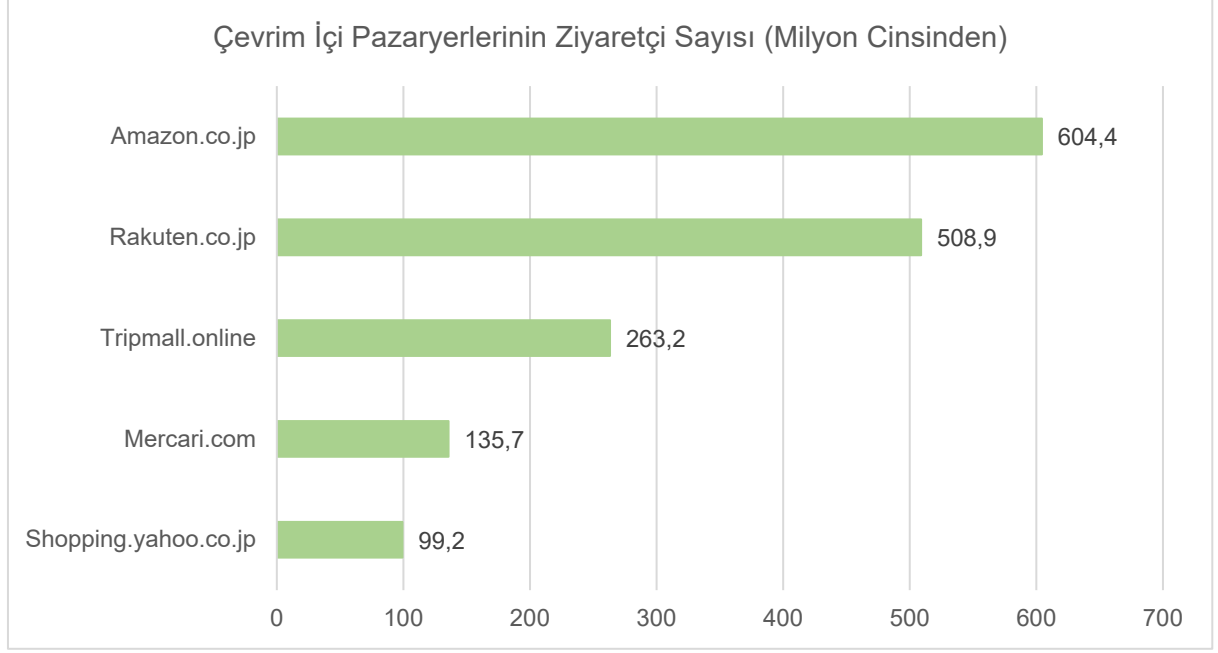
Yabancı markalar için önemli pazaryerleri olarak Rakuten Ichiba, Amazon, Yahoo Shopping ve Yahoo Auction sayılabilmektedir.

Rakuten, 100 milyondan fazla kayıtlı üyesiyle ülkedeki en büyük platformdur ve 2022'de brüt mal satışları yaklaşık (GMS) 35,8 milyar dolardır. Rakuten'in öne çıkmasındaki en büyük etkenlerden biri çevrim içi mağazaların tasarımını firmalara bırakması ve firmaların tıpkı ürün paketlerinde olduğu gibi son derece renkli, dikkat çekici görselli, reklam ve bilgi içeriği yüksek sayfalar hazırlamasının olabileceği değerlendirilmektedir. Ayrıca tüketicilerin güvenlik, ürün ve hizmetlerin kalitesi konusunda endişelenmeden alışverişin tadını çıkarmaları için Rakuten'in mağazaları çok dikkatli bir şekilde taradığı bilinmektedir.

Öte yandan 2022 yılından itibaren ise Amazon.co.jp daha fazla tıklanma almıştır. 2022 yılının ilk yarısında Amazon'da 603 milyon tıklanma bulunurken Rakuten'in 503 milyondur. Bu pazarda güçlü olan çok kanallı zincir mağazalar ise Aeon, Mitsui Fudosan (LaLaport) ve Parco'dur.

Japonya'daki Uniqlo, Bic Camera, 7-Eleven ve Isetan Mitsukoshi Holdings, çok kanallı alışveriş deneyimleriyle tanınmaktadır. Uniqlo kaliteli giyim, Bic Camera elektronik, 7-Eleven günlük ihtiyaçlar, Isetan Mitsukoshi ise lüks moda ve ev ürünleri sunmaktadır. Bu zincirler, çevrim içi alışveriş ve mağazadan teslim alma gibi hizmetlerle müşterilere esneklik sağlamaktadır.

<sup>304</sup> [Japan: online shopping penetration in households 2022 | Statista](#)



**Kaynak: Statista (08/2023)**

Satın alma gücü yüksek olan Japon halkının sağlıklı yiyecek, içecek ve likörler, elektrikli ev aletleri, görsel/işitsel teknolojik donanımlar, bilgisayar ekipmanları, kitaplar, video, müzik ve yazılım gibi ürünlerde çevrim içi alışverişi tercih ettiği görülmektedir.

Amazon [www.amazon.co.jp](http://www.amazon.co.jp) ve Rakuten Ichiba [www.rakuten.co.jp](http://www.rakuten.co.jp) Japon tüketicilere doğrudan perakende "B2C" satış için yapabileceğiniz en önde gelen çevrimiçi satış platformlarıdır.

Ülkemiz ihraç ürünlerinin bahse konu mağazalarda satışının yapılabilmesi için, ürünlerin Japon mevzuatına uygun olarak ithalatının tamamlanmış ve Japonya'da bulunan bir lojistik hizmet alanına depolanmış olması gerekmektedir. Söz konusu ithalat işlemleri Amazon veya Rakuten Ichiba tarafından da yapılmamakta olup, her iki platform da bu işlemlerin (farklı gereklilikler ile) tamamlanmış olmasını istemektedir. Diğer taraftan her iki platform lojistik merkezlere sahip olup, depolama ve dağıtım konusunda hizmet sunmaktadır.

Aşağıda her iki platform bakımından bahse konu iş süreçleri hakkında bilgi sunulmaktadır.

#### [Amazon Japan](#)

Amazon Japonya'daki faaliyetlerine 2000 yılında başlamıştır. Amazon Japonya'da, [www.amazon.co.jp](http://www.amazon.co.jp) olarak faaliyet göstermekte ve Japonca ve yabancı kitaplar, CD'ler ve DVD'ler, PC yazılımları, oyunlar, elektronik, kırtasiye ve ofis malzemeleri, ev ve mutfak, oyuncaklar ve hobiler, spor, sağlık ve güzellik, kozmetik, saat, bebek ve hamile, giyim ve ayakkabı, mücevher ve yiyecek ve içecek dahil olmak üzere 200 milyondan fazla ürün sunan kapsamlı bir çevrimiçi mağazadır. Ayrıca, Amazon'un gücü, hem doğrudan işletilen kendi e-ticaret işletmesini hem de üçüncü taraf satıcı platformlarını desteklemesidir. Amazon'a göre, 150.000'den fazla KOBİ üçüncü taraf satıcı platformu aracılığıyla faaliyet göstermektedir.

Ürün merkezli bir alışveriş formatına sahip olan Amazon Japonya, Amazon Satıcı Hesabı açılması bakımından dünyanın diğer yerleri ile aynı işlem gerekliliklerine sahiptir. Buna ek olarak, Japonya'da elde edilen satış gelirleri, masraflar düşüldükten sonra satıcının tayin edilen banka hesabına çok kolay bir şekilde aktarılabilir. Amazon Japonya'nın bir diğer avantajı da müşteri siparişlerini hızlı, sorunsuz ve düşük maliyetle işleme koyabilmesi ve temel müşteri hizmetlerini sunabilmesidir. Kayıt

ücreti aylık 4,900 JPY'dir. Bu nedenle, birçok denizaşırı tüccar ticarete Amazon ile başlamaktadır. Ancak, dezavantajlardan biri, müşteri desteğinin e-posta ile sınırlı olması olup, bu durum geri dönüş süresini ve müşteriyle iletişim kurmayı zorlaştırmaktadır. Diğer bir husus ise tüketicilerin ürün seçimi için sınırlı bilgiye sahip olmasıdır.

www.amazon.co.jp'de çevrimiçi mağaza açabilmek için Japonya'da şube açılması ya da şirket kurulması yoluna gidilebileceği gibi bunlar olmadan da e-ticaret işleri yapılması mümkündür. Ancak Japonya'da ticari işlemleri yapabilecek nitelikte hukuki bir ticari varlık kurulmadan ülkemizden gönderilecek eşyaların Japonya'ya ithalatının yapılması için ya kayıtlı ithalatçı (IOR) kullanılması ya da kendileri adına harç ve vergilerle ilgilenen bir Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) atayarak yerleşik olmayan ithalatçı (IOR) olarak kendilerinin hareket etmesi gerekmektedir.

Japonya'daki www.amazon.co.jp'de ürün satmak için, özel bir şirketten fulfillment hizmeti satın almanız mümkün olabileceği gibi; 'Fulfillment by Amazon' olarak adlandırılan, Amazon'un kendi ürün dağıtım mekanizması da bulunmakta ve bu hizmetin satın alınması durumunda Amazon tarafından ürünü satın alan müşterinin kapısına kadar teslim hizmeti sunulmaktadır. Öte yandan, bu hizmeti kullanmak için dahi öncelikle yukarıda belirtilen şekilde kayıtlı ithalatçı (IOR) belirlenmesinin yapılması gerekmektedir.

Amazon'da satıcı olarak platforma kayıt olma gerekliliklerini tamamlanmasının ardından, çeşitli hizmetler sunan üçüncü taraf firmaların listesine de 'Amazon 'Service Provider Network' bağlantısından erişmek mümkündür.

[https://sellercentral.amazon.com/gspn?ref=sc\\_gspn\\_hp-ls\\_hp&sellFrom=TR&sellIn=JP&localeSelection=tr\\_TR](https://sellercentral.amazon.com/gspn?ref=sc_gspn_hp-ls_hp&sellFrom=TR&sellIn=JP&localeSelection=tr_TR)

Amazon'da mağaza açma yöntemi için daha detaylı ve güncel bilgileri aşağıdaki bağlantılardan inceleyebilirsiniz.

#### - 'Amazon Expand to Japan' (Genel bilgi) :

[https://sell.amazon.com/global-selling/japan?ref=sdus\\_gs\\_2nav\\_jp](https://sell.amazon.com/global-selling/japan?ref=sdus_gs_2nav_jp)

#### -How To Start Selling On Amazon In Japan (Guidebook) :

[https://m.media-amazon.com/images/G/01/AmazonServices/Site/AssetLibrary/Japan-SellingGuide\\_Eng.pdf?initialSessionID=apay%3D357-0176417-3602423&ld=SDUSAGSDirect&ldStackingCodes=SDUSAGSDirect](https://m.media-amazon.com/images/G/01/AmazonServices/Site/AssetLibrary/Japan-SellingGuide_Eng.pdf?initialSessionID=apay%3D357-0176417-3602423&ld=SDUSAGSDirect&ldStackingCodes=SDUSAGSDirect)

#### -Amazon Seller Central "Import and export inventory" :

<https://sellercentral.amazon.co.jp/help/hub/reference/external/201468520?locale=en-US>

#### -Amazon 'Service Provider Network':

[https://sellercentral.amazon.com/gspn?ref=sc\\_gspn\\_hp-ls\\_hp&sellFrom=TR&sellIn=JP&localeSelection=tr\\_TR](https://sellercentral.amazon.com/gspn?ref=sc_gspn_hp-ls_hp&sellFrom=TR&sellIn=JP&localeSelection=tr_TR)

#### Rakuten Ichiba

Rakuten Ichiba, 1997 yılında kurulmuş bir çevrimiçi alışveriş platformudur. Japonya'nın e-ticaret pazar payının %26,8'i ile Japonya'nın en büyük e-ticaret pazarına sahiptir ve küresel olarak dördüncü büyük e-ticaret pazarı olarak kabul edilmektedir. 120 milyondan fazla üyeyi ve 55.000'den fazla mağazayı bir araya getiren Rakuten'in günlük yaklaşık 18 milyon aktif kullanıcısı bulunmaktadır. Yurtdışındaki şirketlerin Rakuten Ichiba'da bir çevrimiçi mağaza oluşturması mümkündür.

Rakuten Ichiba, alışveriş merkezi benzeri bir mağaza anlayışına sahip olup; şirketlere, tüm mağazalarda ortak olan genel bir düzen kullanmak yerine, ilgili tüm bilgilerin belirtilmesini mümkün kılan, son derece özelleştirilebilir bir dijital vitrin oluşturma fırsatı vermektedir. Ayrıca satış, promosyon veya yeni ürün gibi yeni önemli bilgileri sağlamak için istenildiği zaman güncellenebilmesine imkan sunmaktadır. Aynı durum, gerektiği kadar bilgi içerebilen ürün sayfaları için de geçerlidir. Bu özellik, müşterilerin ürünlerin özellikleri, fiyatı, aynı zamanda nakliye ve iade politikaları vb. gibi gerekli tüm bilgilere erişmesini sağlar.

Bir şirketin Rakuten Ichiba'da satış yapabilmek için başvuru sürecinden geçmesi gerekiyor ancak öncesinde Rakuten Ichiba'nın ayrıntılı tarama sürecinden geçilip geçilemeyeceğinin kontrol edilmesi uygun olacaktır. İlk ve en önemli sorun, iş yapmak için bir Japon kuruluşun varlığının gerekliliğidir. Rakuten Ichiba, bir şirketin yurtdışında yerleşik kuruluşuyla Rakuten Ichiba'da doğrudan mağaza açabileceği bir plan olan Doğrudan Mağaza Planı'nı yalnızca Fransa ve Almanya'ya sunmakta olup ülkemiz firmalarının bu uygulamadan yararlanabilme imkanı bulunmamaktadır. Bu bakımdan, ülkemizde mukim firmaların Rakuten Ichiba'da kendi mağazasını açmak için Japonya'da şube açmaları ya da şirket kurmaları zorunda olup, bahsi geçen platform tarafından doğrulanabilecek Japonya'ya ait bir adres, telefon numarası ve Japonya'ya ait bir banka hesap numarası sağlanması gerekmektedir.

Bu durumda Japonya'da yerleşik bir ithalatçı olacağından ayrıca bir kayıtlı ithalatçı bulunması ya da Gümrük İşlemleri Vekili atayarak yurtdışında yerleşik IOR sıfatıyla işlemlerin yürütülmesi gerekmeyecektir.

Ayrıca Rakuten Ichiba'ya Japonca müşteri hizmetleri sağlama yetkinliğinizi ispatlanmanızda ikinci bir zorluk olup, Rakuten Ichiba'da satış yapabilmek için bir şirketin uygun şekilde Japonya'da kurulmuş olması yanında halihazırda bir e-ticaret sitesine sahip olması veya üçüncü taraf bir platformda satış yapıyor olması da ayrı bir gerekliliktir. Şirketin ayrıca müşterilerin siparişlerini yerine getirebilmesi için güvenilir lojistik sistemi kurabilmesi ve Rakuten'deki ürünlerin JPY cinsinden satılması nedeniyle kur riskinden de sorumlu olacağını bilmesi önemlidir. Şirketin ayrıca kendi marka ismine sahip olması ve benzersiz bir üretici kimliği sunması ve UPC, EAN, JAN, ISBN gibi kabul edilebilir formatta barkodlu ürünlere sahip olması ve benzeri nitelikte Rakuten Ichiba tarafından belirlenen pek çok gerekliliği önceden dikkate alınması ve hazırlık yapması gerekliliği, Rakuten Ichiba'da mağaza açılmasına ilişkin ayrı zorluklardır.

Diğer taraftan Japonya'da şube ya da şirket kurmanın tercih edilmemesi halinde, Rakuten'de hâlihazırda faaliyet gösteren bir mağazanın sizin ürünlerinizi satışa sunulması denenebilecek başka bir yöntemdir.

Japonya'daki [www.rakuten.co.jp](http://www.rakuten.co.jp)'de ürün satmak için özel bir şirketten fulfillment hizmeti satın almanız mümkün olabileceği gibi; 'Rakuten süper logistics' olarak adlandırılan, Rakuten'in kendi ürün dağıtım mekanizmasından da hizmet alabilirsiniz. Rakuten tarafından müşteriye kapıya kadar teslim hizmeti sunulmaktadır.

Rakuten Ichiba hakkında güncel ve detaylı bilgileri aşağıdaki bağlantılardan inceleyebilirsiniz.

**-Rakuten Ichiba hakkında (Genel bilgi) :** <https://www.rakuten.co.jp/ec/sellinjapan/>

**-How to open a shop on Rakuten Ichiba? :** <https://marketplace.rakuten.net/how-it-works>

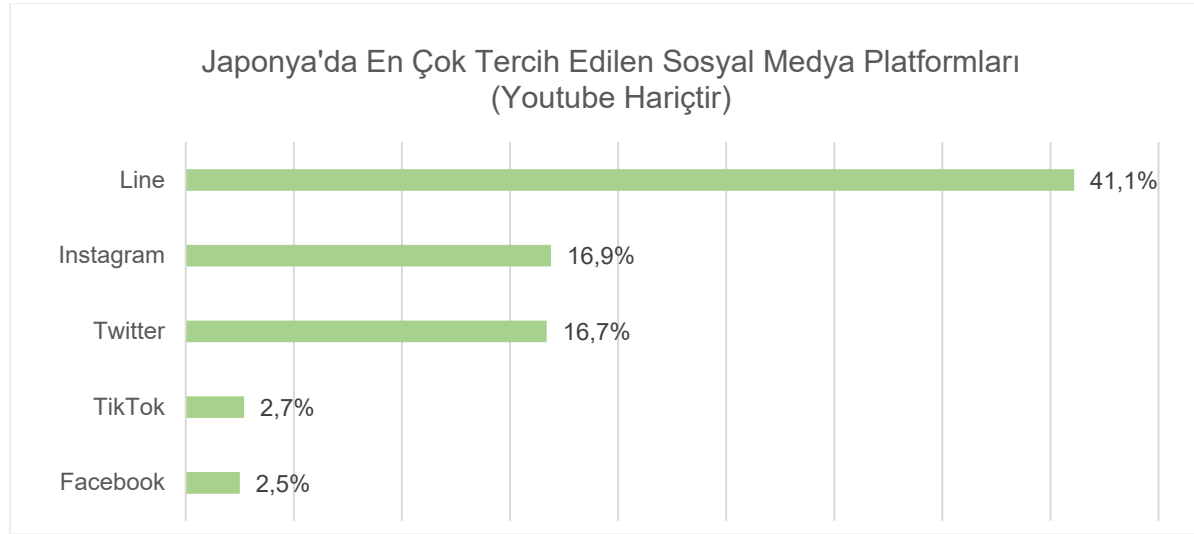
Japonya'da özellikle Hatsu-uri (Ocak ayı başı- New Year's Sale), 14 Şubat Sevgililer Günü, 14 Mart Sevgililer Günü (White day), 15 Ağustos Yaz Hediyesi (Ochugen), 15 Kasım Yedi-Beş-Üç (Shichi-Go-San), 24-25 Aralık Noel, Yıl Sonu Hediyesi (Oseibo) gibi özel gün ve dönemler önemlidir. Japonya'nın

en büyük harcama tatili Yeni Yıl'dır. Japonlar yeni yıl için evlerini temizler ve yeni kıyafetler satın alır. Ayrıca, Japon firmalarının yıllık yaz ikramiyesi verdiği bilinen yaz aylarında Japonya'da sürekli olarak daha yüksek online harcama yapılmaktadır. Ortalama işçi ikramiyesi yaklaşık 3.000 dolardır ve bu ikramiye öncelikle lüks mallara, eğlenceye ve seyahatte kullanılır.

### 5.15.2. SOSYAL MEDYA

Ülkede sosyal medya ağı olarak Line, Instagram, Twitter(X), TikTok ve Facebook başta olmak üzere çeşitli sosyal medya platformları kullanılmaktadır.

Statista verilerine göre, sosyal medya kullanıcı sayısı 2023 yılında 105,81 milyon kişi olup<sup>305</sup>, sosyal medyada günlük geçirilen zaman 53 dakikadır.<sup>306</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>307</sup>**

### 5.15.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Gümrük değeri 10.000 Yen (Temmuz 2023 itibarıyla yaklaşık 70 ABD doları) altı olan ürünler gümrük vergisinden muaf olup, 200.000 yene (1 Temmuz 2023 itibarıyla yaklaşık 1.400 ABD doları) kadar ise ürüne göre %3 ile %20 arasında değişmekte olan basitleştirilmiş tarife oranı uygulanmaktadır.

Japonya'da gıda ürünlerinde KDV oranı %8, diğer ürünlerde ve servislerde %10 olarak uygulanmaktadır.

Japonya'ya e-ticaret kapsamında mal gönderirken akılda tutulması gereken en önemli husus, Japonya'da bir İthalatçı Kaydı (IOR) gerekliliğidir. Bu, ihraç edilen malların Japonya'ya ulaştığında sorumluluğunu üstlenecek birini ifade eder. Japonya'nın popüler e-ticaret pazar yerleri olan Amazon Japonya ya da Rakuten Ichiba, kural olarak bir IOR olamayacağından, satıcıların IOR olabilecek bir gerçek veya tüzel kişiyi bulmaları gerekir. Alternatif olarak satıcılar, kendileri adına harç ve vergilerle ilgilenen bir Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) atayarak yerleşik olmayan ithalatçı (IOR) şeklinde hareket edebilirler. IOR'ı olmayan tüm satıcıların, Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) olarak bir hizmet sağlayıcı

<sup>305</sup> [Japan: number of social media users 2028 | Statista](#)

<sup>306</sup> [Digital 2024: Japan — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 56](#)

<sup>307</sup> [Digital 2024: Japan — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 59](#)

ataması zorunludur. Bir Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) atandıktan sonra, azledilmediği sürece vekilliği devam eder. Ancak, Gümrük İşlemleri Vekili sadece harç ve vergilerden sorumludurlar. Malların yerel yasa ve yönetmeliklere uygun olmasını sağlamak satıcının sorumluluğundadır.

Yurt dışından Japonya'ya gönderilen ve gümrük kıymeti 200.000 JPY'in altında olan tüm posta gönderileri (özel yazışmalar hariç) gümrük denetiminden geçmelidir.

E-ticaret Pazar yerlerine gönderilen ürünlere ilişkin işlemlerinde, ihracatçının yurtiçinde yerleşik bir Gümrük İşlemleri Sorumlusu (Attorney for Customs Procedures) ataması gerekmektedir.

(Detaylı bilgi için: [https://www.customs.go.jp/shiryo/leaflet\\_jimukanrinin\\_e.pdf](https://www.customs.go.jp/shiryo/leaflet_jimukanrinin_e.pdf))

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.15.4. E-Ticarete İlişkin Ülke Özelinde Düzenlemeler

Japonya köklü bir e-ticaret pazarına sahiptir ve hükümet adil ticareti teşvik etmek ve tüketici haklarını korumak için çeşitli düzenlemeleri uygulamaya koymuştur. Japonya'da e-ticareti düzenleyen temel mevzuat, 2000 yılında yürürlüğe giren Belirli Ticari İşlemler Yasası'dır. Bu yasa, tüketicilerin çevrim içi satın aldıkları ürün ve hizmetler hakkında tam olarak bilgilendirilmelerini sağlamak amacıyla çevrim içi reklamları, satış promosyonlarını ve sözleşme koşullarını düzenlemektedir. Ayrıca, tüketici ve kişisel bilgi/veri koruma yasaları online pazar için de geçerlidir.

Japonya hükümeti, e-ticaretin Japonya'da gelişmesini teşvik etmek amacıyla E-Ticaret Stratejik Başkanlığı'nı kurmuştur. Bu başkanlık, e-ticaret sektörünün büyümesini destekleyen ve müşterilerin çevrim içi alışverişte güvenini artırmayı amaçlayan politikaları ve önlemleri koordine etmektedir.

Mayıs 2020'de Japonya Meclisince, e-Ticaret platformlarının iş uygulamaları hakkında yıllık bir rapor sunmasını gerektirecek yeni bir yasa olan "Belirli Dijital Platformlarda Ticarete Şeffaflık ve Adilliğin Geliştirilmesi Yasası" kabul edilmiştir.

Hükümet, Japonya'daki e-ticaretin gelişmesini teşvik etmek için çeşitli girişimler başlatmıştır. Bu, küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ'lerin) çevrim içi işletmelerini genişletmelerine yardım etmek ve potansiyel müşteriler ve ortaklar ile bağlantı kurmak gibi önlemleri içermektedir.

Ayrıca finansal teknoloji düzenlemesi ile hükümet, Japonya'da e-ödeme ve e-ticaret hizmetleri gibi finansal teknolojilerin gelişmesini teşvik etmek için düzenlemeler getirmiştir. Bu düzenlemeler, çevrim içi işlemler için güvenli ve kullanışlı bir ortam sağlamayı, müşterileri korumayı ve e-ticaret pazarında rekabete teşvik etmeyi amaçlamaktadır.

#### 5.15.5. Dijital Cüzdanlar ve Ödeme Sistemleri İle Hızlı Kargo Firmaları

E-ticaret ödemelerinde mobil cüzdan/dijital cüzdan kullanım oranı %12<sup>308</sup> iken yaygın ödeme araçları sırasıyla PayPay, Rakuten Pay, D Barai, Au Pay, Fami Pay, Line Pay & Merpay.<sup>309</sup>

Yamato Transport, Japan Post, Seino Transportation da hızlı kargo çözümleri arasındadır. Pazaryerlerinin yanı sıra Yamato Transport, Sagawa Xtorm, Transcosmos SGH Global Japan sipariş karşılama hizmetleri vermektedir.

<sup>308</sup> [Japan: leading payment methods in online shopping 2022 | Statista](#)

<sup>309</sup> [Biggest contactless payment brands at POS in Japan 2024 | Statista](#)

### 5.15.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 13 (2023)<sup>310</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.15.7. İPUÇLARI

E-ticarete Japoncanın alternatif bir dilinin bulunmadığını bilmek önemlidir. Öncelikli olarak ürünün tüm Japon yönetmeliklerini karşıladığından ve Japonya'ya ithalat için uygun olduğundan emin olunmalıdır.

Japonya'da tüketicilerin kaliteli beklentisi yüksek olup, ürünün kapsamlı açıklaması ve iade kolaylığı oldukça önemlidir. Japonya'da çevrim içi satış yapılabilmesi için Japon bir ortakla çalışarak Japon diline uygun bir çevrim içi mağaza inşa edilmesi de ülkeye e-ihracatını arttırmak isteyen firmalarımız için tavsiye niteliğindedir.

Japon tüketicilerin tüketim alışkanlıkları geleneksel ihraç pazarlarımızdaki tüketicilerden oldukça farklıdır. Tercih edilen ürünlere ilişkin beklentiler haricinde ambalaj ve etiketlemeye dair de ciddi farklılıklar bulunmaktadır.

Ülkede geçerli olan standartlara ve tüketici taleplerine uygun ürün çeşitlendirmesi yapma gerekliliği, ihracatçılarımızın bu pazara girişlerindeki en büyük engellerdendir.

Ülkemiz ihraç ürünlerinin e-ticaret üzerinden satışının yapılabilmesi için, ürünlerin Japon mevzuatına uygun olarak ithalatının tamamlanmış ve Japonya'da bulunan bir lojistik hizmet alanına depolanmış olması gerekmektedir. Söz konusu ithalat işlemlerinin Amazon veya Rakuten Ichiba gibi başat platformlar tarafından yapılmadığı ancak e-ticaret sitelerinin bu işlemlerin (farklı ek gereklilikler ile) tamamlanmış olmasını istedikleri görülmektedir. Bununla birlikte önde gelen e-ticaret platformları, lojistik merkezlere sahip olup, depolama ve dağıtım konusunda ise hizmet sunmaktadır.

Amazon'da çevrimiçi mağaza açabilmek için Japonya'da şube açmak ya da şirket kurmak zorunluluk arz etmemektedir. Japonya'da bir ofisiniz veya ithalatçınız yoksa Amazon.co.'de ürün satabilmeniz için, adınıza harç ve vergilerle ilgilenen bir Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) atayarak, yerleşik olmayan bir ithalatçı (IOR) olarak hareket etmeniz gerekmektedir.

Japonya Amazon'da ürün satmak için özel bir şirketten fulfillment hizmeti satın almanız mümkün olabileceği gibi; 'Fulfillment by Amazon' olarak adlandırılan, Amazon'nun kendi ürün dağıtım mekanizması da bulunmakta ve bu hizmetin satın alınması durumunda Amazon tarafından müşteriye kapıya kadar teslim hizmeti sunulmaktadır. Bununla birlikte, bu hizmeti kullanmak için dahi öncelikle bir kayıtlı ithalatçıdan (importer of record) Gümrük İşlemleri Vekili (ACP) kullanılarak kayıtlı ithalatçının (importer of record) belirlenmesi gerekmektedir.

Öte yandan, Rakuten Ichiba'da mağaza açmak için Japonya'da şube açmak ya da şirket kurmak zorunlu olup, bahsi geçen platform tarafından doğrulanabilecek Japonya'ya ait bir adres, telefon numarası ve Japonya'ya ait bir banka hesap numarası sağlanması gerekmektedir. Ayrıca Rakuten Ichiba'ya Japonca müşteri hizmetleri sağlama yetkinliğinizi ispatlanmanız gerekmektedir. Japonya'da

<sup>310</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

şube ya da şirket kurmanın tercih edilmemesi halinde, Rakuten'de hâlihazırda faaliyet gösteren bir mağazanın sizin ürünlerinizi satışa sunmasını deneyebilirsiniz.

Japonya Rakuten'de ürün satmak için özel bir şirketten fullfilment hizmeti satın almanız mümkün olabileceği gibi; 'Rakuten süper logistics' olarak adlandırılan, Rakuten'in kendi ürün dağıtım mekanizmasından da hizmet alınması mümkündür. Rakuten tarafından kapıya kadar teslim hizmeti de sunulmaktadır.

Diğer taraftan, tüketicilerin kalite beklentisi, dağıtıcı ile çalışmanın gerekliliği ve yaşlı nüfusun yüksekliği nedeniyle geleneksel alışveriş modellerinin de önemli olduğu Japon pazarında, e-ticaret sadece pazaryerleri ile sınırlı kalmamalıdır. Çok kanallı yöntemiyle satış yapan mağazalar hedeflenerek bu pazara girilmesi önem arz etmektedir.

Japonya'da sınır ötesi alışveriş oranı düşük olsa da e-ticaret satışlarının %9,5'ini veya 18,2 milyar ABD dolarını oluşturması nedeniyle önemlidir. ABD, Çin ve Kore ilk üç destinasyon arasındadır. "Şimdi Al, Sonra Öde" seçeneği Japonya'da gittikçe popüler hale gelmektedir. Yerli "Şimdi Al, Sonra Öde" markası Paidy, 2021 yılında PayPal ile iş birliği yaparak Japon çevrim içi müşterilerin dijital cüzdanları üzerinden doğrudan Paidy'ye erişmelerini sağlamıştır.

Yaklaşık 700.000 satıcı tarafından ödeme esnasında Paidy tüketicilere sunulmaktadır. Bu iş birliği ise Japon müşterilerin PayPal kabul eden herhangi bir uluslararası sitede Paidy'yi kullanmasına olanak tanıyarak sınır ötesi harcamaları artırabilir.

Firmalarımızın Japonya e-ticaret pazarında başarılı olabilmesi için Avrupalı tüketicilerden farklılaşmış olan alışkanlıklarını yakından incelemeleri önemlidir.

E-ticarete yükte hafif pahada ağır, Türkiye'ye mahsus, sezonu veya raf ömrü uzun, sağlıklı, doğal, organik ürünlerin tercih edilme olasılığı yüksektir. Ülkemiz özelinde markalı ürünlerin, sağlıklı uzun ömürlü gıda ve içecek ürünlerinin ve yaşlı nüfusa hitap eden ürünlerin pazarda potansiyel arz edebileceği düşünülmektedir.

Japon tüketicilere veya işletmelere ulaşmak için e-ticaret kanallarını kullanan şirketlerin göz önünde bulundurması gereken hususlar:

- Uygun bir e-ticaret platformu seçimi,
- Ödeme yöntemleri
- Müşteri sadakat programları ve puan sistemleri
- Nakliye lojistiği
- Müşteri hizmetleri, iadeler, satış sonrası hizmetler
- Pazara girmek isteyen şirketler Japonca reklam yapabilmeli, markalaşabilmeli ve müşteri desteği sağlayabilme hususları olarak özetlenebilir.



40,8 milyonluk bir nüfusa sahip<sup>311</sup> olan Kanada 2,24 trilyon ABD doları<sup>312</sup> ile dünyanın en büyük sekizinci gayri safi yurt içi hasılasına sahiptir. 2023 yılı verilerine göre, ülke nüfusunun %92,53 internet kullanmaktadır.<sup>313</sup> Kanada'da e-ticaretin perakende ticaret içerisindeki payı %16,8 düzeyindedir.<sup>314</sup>

2023 yılı eMarketer verilerine göre, Kanada'da e-ticaret hacmi 80,27 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir.<sup>315</sup> Çevrim içi alışverişlerde mobil cihaz kullanım oranı ise %37,0'dir.<sup>316</sup>

Kanada' da çevrim içi alışveriş yapanların genel nüfusa oranı %60,3 düzeyindedir.<sup>317</sup> Kişi başına düşen yıllık çevrim içi harcama ise 2.710 ABD doları seviyesindedir.<sup>318</sup>

### 5.16.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkedeki en önemli pazaryerleri; Amazon, Walmart, eBay, BestBuy ve AliExpress'dir.<sup>319</sup>

Costco, Etsy ve Newegg ülkedeki diğer önemli pazaryerleridir. Bu platformlardan Newegg; bilgisayar teknolojisi ve elektronik ürünlere, ETSY el yapımı ürünlere odaklanan sektöre özel pazarlama platformlarıdır.

Holt Renfrew, La Maison Simons, Ogilvy, Hudson's Bay, Canadian Tire, Marshalls, Nordstrom ülkede faaliyet gösteren çok kanallı zincir mağazalardır.

E-ticarettteki büyüme sadece satın alma hacminden değil, aynı zamanda Kanadalıların satın aldığı mal ve hizmetlerin genişliğinden de kaynaklanmaktadır. Kanadalıların ABD merkezli tüccarlardan satın aldığı ürünler hazır giyim ve aksesuarlar, ardından kitaplar, müzik ve videolar; tüketici elektroniği; oyuncaklar, hobiler ve oyunlar; sağlık ve güzellik ürünleri; ayakkabı; takı; ev eşyaları; spor malzemeleri, hobi, bahçe malzemeleri ürünleridir.

Kanada'da özellikle Şükran Günü, Cadılar Bayramı (Halloween), Yeni Yıl (Noel) ve Siber Pazartesi (Cyber Monday) gibi özel gün ve haftalarda çevrim içi alışveriş önemli miktarda artış göstermektedir.

Kanada'daki Hudson's Bay, Best Buy, Loblaw, Walmart ve Canadian Tire, çok kanallı alışveriş deneyimleri sunan lider mağazalardır. Hudson's Bay moda ve ev eşyalarında, Best Buy elektronikte, Loblaw gıda ürünlerinde, Walmart geniş kategoride uygun fiyatlı ürünlerde ve Canadian Tire otomobil, spor ve ev iyileştirme ürünlerinde öne çıkmaktadır. Bu zincirler, çevrim içi alışveriş ve mağazadan teslim alma gibi hizmetlerle müşterilere esneklik sağlamaktadır.

<sup>311</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>312</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>313</sup> [Canada: internet usage reach 2020-2029 | Statista](#)

<sup>314</sup> [eCommerce - Canada | Statista Market Forecast](#)

<sup>315</sup> [Retail Ecommerce Sales in Canada Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data](#)

<sup>316</sup> [eCommerce - Canada | Statista Market Forecast](#)

<sup>317</sup> [Canada: e-commerce penetration rate 2020-2029 | Statista](#)

<sup>318</sup> [eCommerce - Canada | Statista Market Forecast](#)

<sup>319</sup> [Top online marketplaces in Canada by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

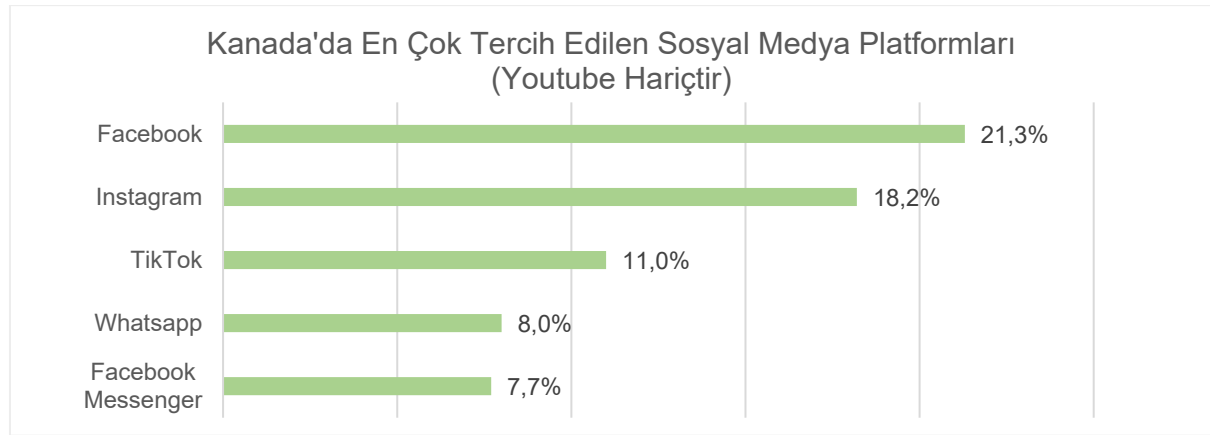
### 5.16.2. SOSYAL MEDYA

2023 yılı itibarıyla sosyal medya kullanıcılarının ülke nüfusuna oranı %92,52 olarak kaydedilmiştir.<sup>320</sup> Kullanıcıların en yaygın olarak kullandığı platformlar ise Facebook, Messenger, Instagram, Whatsapp & TikTok olarak sıralanmaktadır.<sup>321</sup>

Kanada'da internette günlük olarak geçirilen zaman 6 saat 18 dakikadır.<sup>322</sup> Geçirilen bu zamanın 1 saat 53 dakikalık kısmı ise sosyal medya platformlarında geçirilmektedir.<sup>323</sup>

Genç tüketicilerin sosyal medya sitelerine artan erişimi ve baskın varlığı söz konusudur. Bu etken göz önüne alındığında, geleneksel çevrim içi bilgi kaynaklarından ziyade sosyal medyayı kullandığı görülmektedir.

Hudson's Bay, Best Buy Canada, Loblaw Companies ve Walmart Canada ülkede çok kanallı mağazalar.



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>324</sup>**

Facebook, Instagram, TikTok, Whatsapp ve FB Messenger ülkenin en çok tercih edilen sosyal medya platformlarıdır.

Tüketici tercihleri açısından, gençler mobil üzerinden satın alma işlemini gerçekleştirmeyi tercih etmekte olup, mobil reklamlara daha duyarlıdır.

### 5.16.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Kanada Sınır Hizmetleri İdaresi (Canada Border Services Agency- CBSA) tarafından çevrim içi ithal satışlarda gümrük vergisi ve özel tüketim vergisinde eşik değer, 16 Amerikan doları (20 Kanada doları) olarak belirlenmiştir.

Kanada'da çevrim içi satışlarda %5 oranında federal GST vergisi tahsil edilmektedir. Perakende veya toptan satışta ve kiralamada her eyalette ayrı vergi tahsil etmektedir. Eyaletlerin bir kısmı federal GST ile kendi vergilerini birleştirip HST adında tek bir vergi almakta iken bazı eyaletler ayrı ayrı tahsilat

<sup>320</sup> [Social network penetration in Canada 2028 | Statista](#)

<sup>321</sup> [Digital 2024: Canada — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 59](#)

<sup>322</sup> [Digital 2024: Canada — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 27](#)

<sup>323</sup> [Digital 2024: Canada — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 56](#)

<sup>324</sup> [Digital 2024: Canada — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 60](#)

yapmaya devam etmektedir. Özel olarak belirtilmedikçe e-ticaret ile ithal edilen ürünlere Alberta, Northwest Territories, Nunavut ve Yukon için %5 oranında sadece GST; New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia, Ontario ve Prince Edward Island için %13 oranında sadece HST; British Columbia, Manitoba, Quebec ve Saskatchewan için ise "GST (%5)" + "Eyalet Vergisi (provincial sales tax-PST)" tatbik edilmektedir. 1 Temmuz 2021 tarihine kadar, Kanada'da yerleşik olmayan çevrim içi platform operatörleri ve yabancı şirketler, Kanada vatandaşlarına sundukları sanal ürün ve hizmetlerde, Excise Tax Act kapsamında, Federal veya Eyalet Vergilerine tabi tutulmamaktayken bu tarih itibarıyla, söz konusu ürün ve hizmetlerde Kanada vatandaşlarına yapılan 12 aylık satış tutarı 30.000 Kanada doları ve üzeri olan yabancı işletmeler Federal ve Eyalet Vergilerine tabi tutulmaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.16.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Kanada'da e-ticaret alanında faaliyet gösteren işletmeler, ülkede fiziksel olarak faaliyette bulunan işletmelerin tabi olduğu mevzuata aynı şekilde tabidir. Kanada'da e-ticarete ilişkin federal düzeyde uyumlaştırma yapmak amacı ile bir çatı düzenleme mevcut olsa da esasen 10 Eyalet ve 3 Bölge Hükümetinin kendine ait ayrı e-ticaret mevzuatı bulunmaktadır.

Quebec Eyaleti dışında Eyalet ve Bölgelerin e-ticaret mevzuatları, Birleşmiş Milletler'in E-ticaret Model Yasasını (United Nations Model Law on Electronic Commerce) temel alarak hazırlanmıştır. Quebec Eyaleti'nin E-ticaret Kanunu ise kendine özgü biçimde kural ve düzenlemeler içermektedir.

Kanada'da Federal seviyede yapılan düzenlemelerin kapsamı genel olarak rekabet, yanlış yönlendiren reklam ve tanıtımlar, yayınlar, fikri-sınai mülkiyet hakları, dolandırıcılık ile mücadeleye yöneliktir. Kanada'da e-ticaret mevzuatı uygulanırken sistemde yer alan ve Federal nitelikte kuruluşlar olan Kanada Rekabet Kurumu (Competition Bureau), Kanada Radyo-Televizyon ve Telekomünikasyon Komisyonu (Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission; özellikle dolandırıcılık ile mücadele bakımından), Kanada Fikri-Sınai Mülkiyet Bürosu (Canadian Intellectual Property Office) ve Kanada Kişisel Verilerin Gizliliği Komisyonu Bürosu (Office of the Privacy Commissioner of Canada) sıkı işbirliği içerisinde çalışmaktadır.

Kişisel Verilerin Gizliliği prensibi ile ilgili Federal düzeyde geçerli olan "Personal Information Protection and Electronic Documents Act (Kişisel Bilgilerin Korunması ve Elektronik Belgeler Yasası-PIPEDA)" düzenlemesi, federal düzeyde kayıtlı olan işletmelerin yanı sıra verilerini Kanada ülkesi dışında kullanmak isteyen tüm işletmeleri kapsamaktadır. Kanun uyarınca, ticari faaliyetler esnasında kişisel bilgi toplayan kişi ve firmaların hakkında bilgi toplanan kişileri söz konusu verilerin tüm kullanım amaçlarına ilişkin olarak bilgilendirmeleri ve bu konuda rızalarını almaları gerekmektedir.

Federal ölçekte faaliyette bulunan bankalar, ulaştırma şirketleri, yayın kuruluşları ve telekom şirketleri PIPEDA'ya tabidir. Veri transferinde temel ilke olarak, Eyalet ve Bölge bazında düzenlenmemiş tüm alanlarda PIPEDA geçerlidir. Bu konuda Alberta, British Colombia ve Quebec Eyaletlerinin kendi düzenlemeleri mevcuttur. Kanadalı e-ticaret şirketlerinin AB'nin Genel Veri Koruma Tüzüğü (General Data Protection Regulation-GDPR) sistemi ile de uyumlu oldukları görülmektedir.

Kanada'da dijital reklam hizmetlerine yönelik olarak genel olarak uygulanan rekabet kuralları ile belirli durumlarda uygulanan dolandırıcılıkla mücadele kuralları bulunmaktadır. Kanada dışından dahi olsa, Kanada ülkesi içinde yaşayanları etkileyen türden ve yanlış yönlendirme yapan her türlü dijital reklam hizmeti, Kanada Rekabet Kanununun denetimine ve yaptırımlarına tabidir. Kanada'da dolandırıcılıkla

mücadele kapsamındaki mevzuat, ticari nitelikte olan (örneğin eposta, sosyal medya adresinden doğrudan mesaj gönderimi vs) elektronik mesaj iletimlerinde tatbik edilmektedir. İşletmeler, muhatapların açıkça onayını önceden almadan, hiçbir suretle ticari ve reklam mahiyetli iletiler iletemezler. Mesajların da öngörülen format ve içerikte olması ve mesaj alımını engelleyici araçları işaret etmesi gerekmektedir. Kanada’da alkol, tütün ve eczacılık ürünlerinin reklamlarına yönelik kısıtlama ve kurallar, dijital içerikli reklamlarda da aynı şekilde geçerlidir.

Kanada’da özel sektöre yönelik gizlilik ve mahremiyete ilişkin mevzuat kapsamında verilerin yurt dışına çıkarılması yasak değildir. Öte yandan, Kanada iç mevzuatına göre PIPEDA, işletmelere, tüketicilere ait verilerin ve gizlilik taşıyan bilgilerin yurtdışına çıkarılacağı ve kullanılacağı yönünde açık biçimde bilgilendirme yapma şartı koşmaktadır.

Sağlık ve finans gibi sektöre göre değişebilen koşul ve kurallar da bulunmakla birlikte bu husus, büyük önem arz etmektedir. Bunun yanında, bazı Eyaletlerde farklı uygulamalar da söz konusu olabilmektedir. Örneğin British Columbia ve Nova Scotia Eyaletlerinde mevzuat, Hükümet birimleri nezdinde tutulan kişisel verilerin Kanada dışında depolanmasını ve işlenmesini kesin biçimde yasaklamaktadır.

Bunun yanında, 1 Temmuz 2014 tarihinde yürürlüğe giren “Kanada'nın Anti-Spam Yasası (Canada's Anti-Spam Law-CASL)” şirketlerin ticari elektronik ileti gönderme biçimlerine ilişkin sınırlamalar getirmektedir. Buna göre “Ticari Elektronik İleti (Commercial Electronic Message (CEM))”, ticari bir faaliyete katılımı teşvik eden her türlü mesaj olarak tanımlanmaktadır. Bu tür iletiler, çeşitli şekillerde, elektronik mesaj, posta, yazılı mesaj, IP telefon, dijital radyo, dijital TV ve bazı sosyal medya mecraları kanalıyla aktarılabilir.

“Kanada'nın Anti-Spam Yasası” çerçevesinde, ticari elektronik ileti göndericisinin, ticari elektronik ileti göndermeden önce, alıcıdan açık ya da zımni bir şekilde izin alması gerekmektedir. Göndericilerin ayrıca, tüm ticari elektronik iletilerde mesajın gönderildiği tarihten itibaren 60 gün boyunca geçerli olacak şekilde, alıcıya gönderilen mesajın kaynağıyla ilgili tanımlayıcı bilgi temin etmeleri ve alıcıya dilediği takdirde söz konusu kaynaktan ticari elektronik ileti almayı reddetme seçeneği sunmaları gerekmektedir.

Siber güvenliğin sağlanması Kanada’da önemli bir husus olup 2018 FICO Anket çalışmasına göre, Kanadalı şirketlerin %40'ının risklere karşı siber güvenlik sigortası bulunduğunu, %22'sinin ise hiçbir şekilde siber güvenlik kapsamlı bir sigorta yaptırmadığı tespit edilmiştir.

2022 yılında Kanada Hükümeti tarafından özel sektörde kişisel bilgilerin güvenliğini daha güvenli hale getirecek bir “Digital Charter Implementation Act” düzenlemesi teklif edilmiştir. Söz konusu düzenleme hayata geçirildiği takdirde;

- Kişisel bilgilerin gizliliğine aykırı uygulamalara yönelik olarak Kişisel Verilerin Gizliliği Komiseri’nin tavsiyesi ve Kişisel Bilgi ve Veri Koruma Mahkemesinin kararı ile işletmelere kazanılan gelirin %5’i veya 25 milyon Kanada Dolarına kadar cezalar öngören ve G7 Ülkeleri arasında en sert yaptırımlar koyma yetkisi verilecek;
- Kişisel Verilerin Gizliliği Komiseri’nin yetkileri artırılarak işletmelerin kurallara uymaları sağlanabilecek ve işletmeler kişisel veri toplama, saklama ve işlemekten men edilebilecek;
- Tüketicilerin kişisel verilerine daha güçlü koruma sağlanacak ve işletmelerin kişisel verilere yönelik uygulamaları daha şeffaf hale getirilecek;
- Tüketicilerin verilerini bir işletmeden diğer işletmeye transfer edebilmelerine olanak sağlanacak;

- Verilerin paylaşımına ilişkin düzenlemelerde kullanılan dil sadeleştirilecektir.

Kanada’da e-ticaret alanında faaliyet gösteren işletmeler, ülkede fiziksel olarak faaliyette bulunan işletmelerin tabi olduğu mevzuata aynı şekilde tabidir. Elektronik ortamda akdedilen sözleşmelerin, normal sözleşmelerde de uygulandığı üzere, 6 yıl süre ile vergi mevzuatı bakımından muhafaza edilmesi zorunludur. Elektronik ortamda akdedilen sözleşmelerde cayma durumunda normal sözleşmelerde uygulananın dışında ilave bir yaptırım söz konusu değildir.

Kanada’da şirketlerin veya internet sağlayıcıların güvenlik ve şifreleme ile ilgili standartları genellikle sözleşme ile karşılıklı belirlense de bu alanın sektöre göre değişen belirli standartlara uygun olması beklenir. Örneğin finansal teknoloji şirketlerinin veya üçüncü taraf ödeme kuruluşlarının “Ödeme Kartları Endüstrisi Veri Güvenliği Standartları” (Payment Card Industry Data Security- PCI-DSS)” standartlarına uyumlu şifre ve güvenlik standartlarını uygulaması beklenir. Öte yandan, 2019 yılında Federal düzeyde ve gönüllülük esasına dayalı olarak başlatılan “CyberSecure Canada” inisiyatifi, güvenlik ve şifreleme açısından belirli kriterleri karşılayan KOBİ’leri sertifikalandırmaktadır. Gizlilik ve mahremiyetin korunmasına ilişkin genel mevzuat hükümleri, internet ve e-ticaret platformlarında yetkisiz kişilerin kullanıcılara ait gizli bilgilere erişimini engelleyen nitelikteki düzenlemelerde uygulanmaktadır.

Elektronik ödeme işlemlerinde gizliliğin teminine yönelik uygulanan kural ve düzenlemelerde esas amaç işlem boyunca tüketici verisinin sadece ihtiyaç duyulan ölçüde paylaşılmasını temin etmek; şirketlerin tüketicinin hesap detaylarına erişimini engellemek, güvenlik duvarlarının sağlıklı çalışmasını temin etmek; kamuya açık nitelikte bilgilerin şifrelenmesini sağlamaktır.

Kanada’da iki ana ödeme takas ve düzenleme işi olan;

- i) “Large Value Transfer System-LVTS” (Kanada Doları üzerinden süreli ve büyük çaplı finans transferi yapılan sistem)
- ii) “Automated Clearing Settlement System” (perakende ödemelere ilişkin takas işlemlerinin yapıldığı sistem)

işlemlerini düzenlemek üzere “Canadian Payments Act” kapsamında “Payments Canada” kurulmuştur. Dijital işletmelerin “Payments Canada” tarafından belirlenen kurallara uygun sözleşme ve iş ilişkileri tesis etmeleri gerekmektedir.

Kanada’da e-ticarette MasterCard, Visa, AmericanExpress en fazla kullanılan ödeme platformlarıdır.

Mobil ödeme hizmeti sunan finans şirketleri ile kredi kartı ve banka kartı basan şirketler, banka ve kredi kartı iş ağında yer alan diğer işletmelerin “Code of Conduct for the Credit and Debit Card Industry in Canada” şeklinde belirlenen standartlara uyması beklenmektedir. Bu sayede mobil ödeme şirketleri tüketicilere her işlem için kendisine uygun ödeme metodunu seçme olanağı tanınması, tüketiciye elektronik ödeme seçeneği ayarlarını değiştirme imkânı sunulması, her ödeme kaynağının net biçimde görünürlüğünün sağlanması imkânı sağlayabilmektedir. Mobil ödeme şirketlerine ilişkin gerekli mevzuat ve standartlar Kanada Finansal Tüketici Ajansı (Financial Consumer Agency of Canada) tarafından belirlenmekte ve yürütülmektedir.

Kanada’da sanal para birimleri ile işlem yapan işletmelerin Federal nitelikte kuruluş olan “Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada (FINTRAC)” merkezine kayıt yapmaları zorunludur.

Kanada İnternet Kayıt İdaresi (Canadian Internet Registration Authority-CIRA) kayıtlı akredite kuruluş ve işletmelerin ülkenin internet kodu olan “.ca” uzantısını kullanmalarına ilişkin işlemleri yürütmektedir.

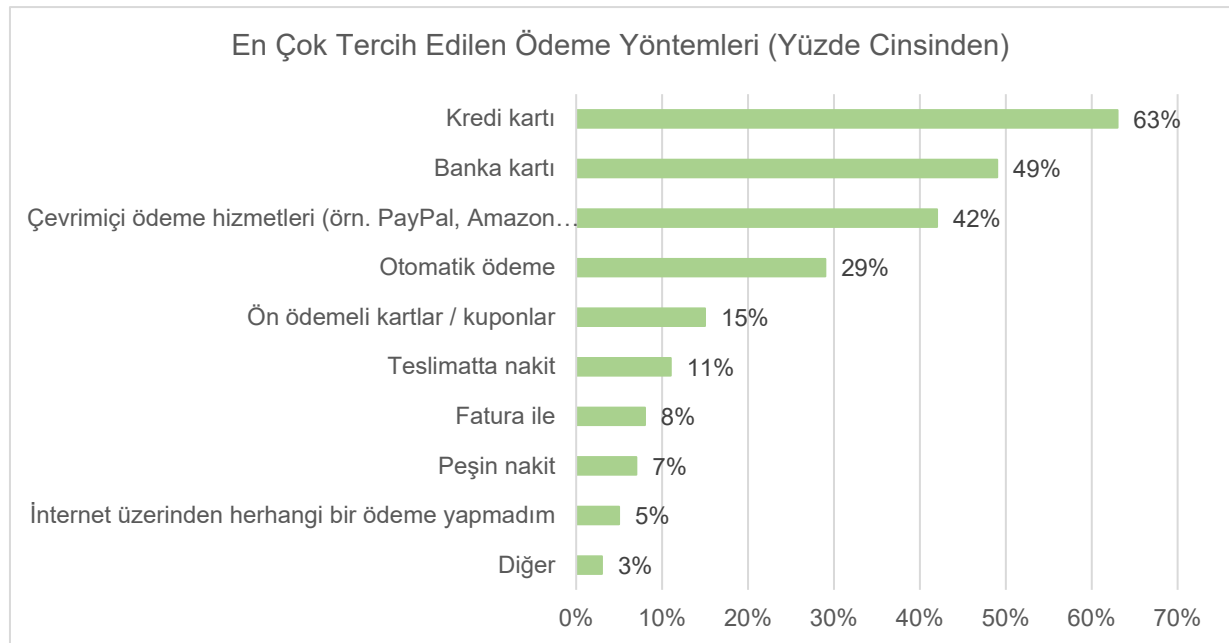
Kanada Marka Kanunu kapsamında faaliyette bulunan herhangi bir işletme, CIRA tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde '.ca' uzantısını alabilmek için başvuruda bulunabilmektedir. Öte yandan, Kanadalı işletmelerin '.ca' uzantısını kullanma mecburiyetleri yoktur. Bazı şirketlerin '.com' veya daha başka uzantıları da tercih ettikleri görülmektedir. Kanadalı şirketlerin '.com' uzantısına kayıt olmaları için CIRA'ya başvurmalarına gerek olmayıp uluslararası teamülde '.com' uzantısına kayıt için kabul görmüş prosedürü uygulamaları yeterli görülmektedir. Bunun yanında, uluslararası işletmelerin kendi markalarını ayrıca '.ca' uzantısı ile CIRA'ya tescil ettirmelerinde fayda görülmekte olup bu sayede marka itibarına yönelik olası korsan saldırı ve faaliyetlerden korunma sağlanabilmektedir.

### 5.16.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Dijital cüzdan kullanımında ülkede PayPal lider durumdadır. Interac, Google Pay ve Apple Pay diğer sık kullanılan ödeme sistemleridir.

2023 yılında Kanadalı tüketicilerin %63'i kredi kartı, %49 banka kartı, %42 oranında ise dijital cüzdan ödeme hizmetleri kullanmaktadır.<sup>325</sup> Çevrim içi ödeme yöntemlerinde ise %80 oranında Paypal, %53 oranında Interac, %34 oranında Apple Pay ve %30 oranında Google pay kullanılmaktadır.<sup>326</sup>

Ülkede e-cüzdanların kullanımı giderek artmakta ve 2025'e kadar çevrim içi ödemelerin %27'sini e-cüzdanların oluşturacağı tahmin edilmektedir. Mevcutta PayPal ile Interac dijital cüzdan piyasasına hakimdir.

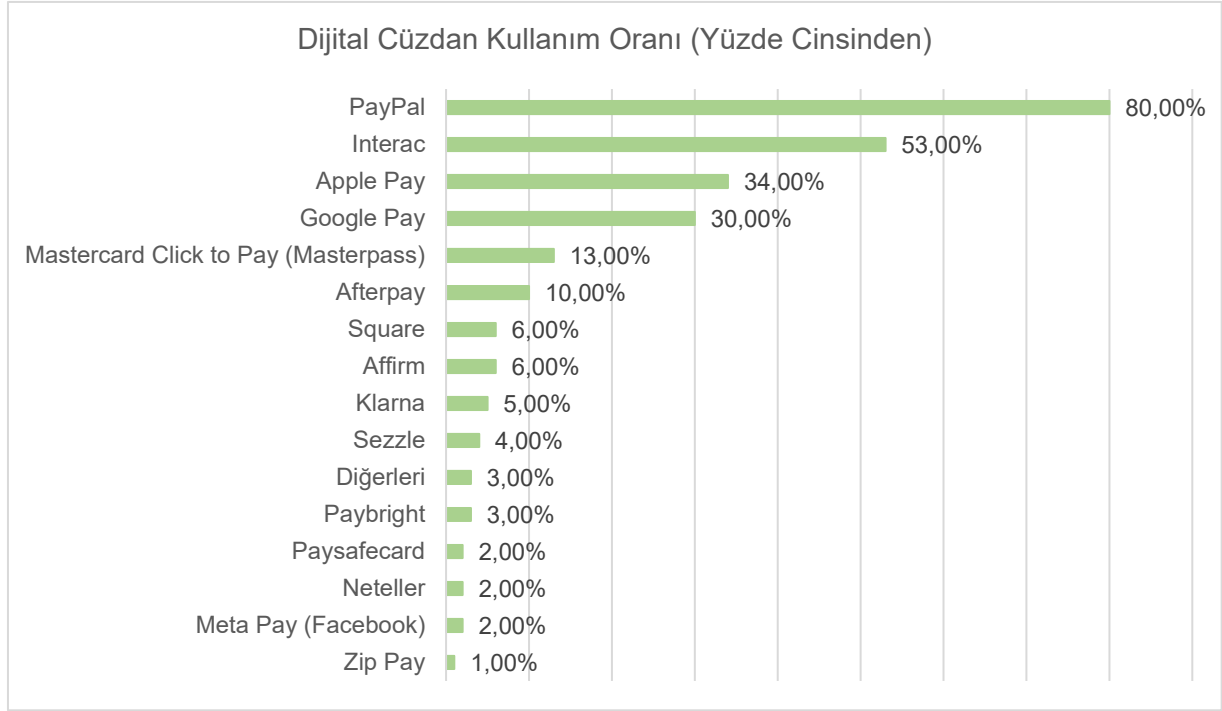


Kaynak: Statista (02/2024)<sup>327</sup>

<sup>325</sup> Most common online payments by type in Canada 2024 | Statista

<sup>326</sup> Biggest e-commerce payment brands in Canada 2024 | Statista

<sup>327</sup> Most common online payments by type in Canada 2024 | Statista



**Kaynak: Statista (05/2024)<sup>328</sup>**

Kanada'da hızlı kargo hizmeti veren firmalar Canadapost, UPS, Fedex, Puralator, DHL, Canpar olarak sıralanmaktadır. Shopify, Network, Shipbob ve Shipwire gibi firmalar ise sipariş karşılama hizmeti veren başlıca kuruluşlardır.

#### **5.16.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 7 (2023)<sup>329</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### **5.16.7. İPUÇLARI**

Ülkenin e-ticaret harcamalarının büyük bir kısmı Kanada dışı internet sitelerine gitmektedir. Yapılan bir araştırmaya göre, Kanadalı tüketicilerin çevrim içi alışverişlerinin yarısına yakını yabancı pazarlarda yapılmaktadır. Kanada'nın e-ticaret altyapısı son derece gelişmiştir ve Amerika Birleşik Devletleri ile yakından entegre edilmiş durumdadır.

ABD şirketlerinin ayrı bir internet sitesi kurmasına gerek yoktur. Birçok ABD şirketi Kanada işlemlerini mevcut internet sitelerine entegre etmiştir. Kanada'daki işletmelere ve tüketicilere internet üzerinden satış yapan ABD şirketlerinin Kanada gümrük gereksinimlerini ve Kanada doları cinsinden fiyatlandırmayı karşılamak için prosedürleri olmalıdır.

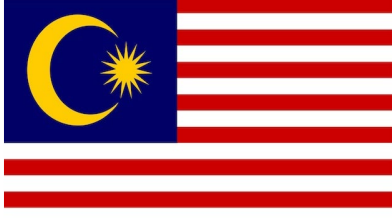
<sup>328</sup> [Biggest e-commerce payment brands in Canada 2024 | Statista](#)

<sup>329</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

Hâlihazırda ücretsiz kargo sahip olunması yalnızca avantaj sağlayan bir nokta değil; aynı zamanda tüketici beklentisi haline gelmiştir. Kanadalı çevrim içi tüketicilerin tahmini %84'ü, ücretsiz kargo sunan satıcılardan daha düzenli alışveriş yapmaktadır. Kanadalı tüketiciler, açık karbon azaltma politikalarına ve değerlerine sahip olan şirketlere yönelmekte; tüketicilerin %46'sı, karbon emisyonlarını azaltan işletmelerden daha sık alışveriş yapmayı tercih etmektedirler.

Kanada'da uzun süredir var olan sosyal medya ağları, yeni ortaya çıkan sosyal medya ağlarına kıyasla daha cazip alışveriş destinasyonlarıdır. Kanadalı yetişkinlerin ürün satın almak için kullanma olasılığının en yüksek olduğu sosyal medya platformları Facebook (%24,5), Instagram (%17,1) ve YouTube (%16,5)'dur. Bununla birlikte, TikTok'tan alışveriş yapma olasılığı yalnızca %1,1 oranında ölçümlenmiştir.

Ülkede sosyal medya üzerinden pazarlama sürekli gelişim halindedir. Bu nedenle perakendeciler sosyal medya reklamlarına giderek daha fazla harcama yapmaktadır.



## 5.17. MALEZYA

Malezya, dinamik ekonomisi ve dijital teknolojiler için gelişmiş altyapısı nedeniyle Güneydoğu Asya'da e-ticaret için cazip bir pazardır. 33,4 milyon nüfusa sahip<sup>330</sup> Malezya'nın gayrisafi yurt içi hasılası 2023 yılında 445,5 milyar ABD doları<sup>331</sup> seviyesinde gerçekleşmiştir. Malezya'da internet kullanım oranı %97,56<sup>332</sup> ve sosyal medya kullanıcılarının nüfusa oranı %78,5'dir<sup>333</sup>.

Ülkede 2023 yılında 12,53 milyon kişinin yaptığı çevrim içi alışveriş hacmi 13 milyar ABD doları seviyesine ulaşmıştır<sup>334</sup>. Bu rakamın 2025 yılında 14,95 milyon kişiye<sup>335</sup> ve 16 milyar ABD doları<sup>336</sup> seviyesine ulaşması beklenmektedir.

Statista tarafından hazırlanan "E-commerce in Malaysia" raporunda Malezya'nın Asya Pasifik bölgesinde e-ticaret yönelimi en yüksek olan altıncı ülke olduğuna yer verilmiştir. Buna göre Malezya'da aktif internet kullanıcılarının %61,3'ü<sup>337</sup> çevrim içi alışverişini tercih etmektedir.

Pazar yerleri ve e-ticaret platformlarının yanı sıra, Malezyalıların yaklaşık üçte biri hala Facebook ve Instagram gibi sosyal medya platformlarından alışveriş yapmaktadır. Rakuten Insight tarafından Haziran 2022'de yapılan bir ankete göre, Malezyalıların yalnızca %6,51'i hiç e-ticaret kullanmazken, %1,45'i her gün, %5,24'ü haftada bir kere, %11,39'si haftada en az ikiden fazla e-ticaret kullanmaktadır.<sup>338</sup>

Elektronik ürünleri giyim, kişisel bakım ürünleri ve ev tekstili Malezya'da en çok e-ticareti yapılan tüketim malları olarak karşımıza çıkmaktadır. Malezya'nın çevrimiçi alışveriş yaptığı bazı önemli denizaşırı pazarlar arasında Çin, Singapur, Japonya, Amerika Birleşik Devletleri ve Güney Kore bulunmaktadır.

Global Payments Report 2024'te bildirildiği üzere Malezyalı tüketiciler, internetten alışveriş yaparken hesaptan hesaba (A2A) ödemeleri tercih etmektedir. Genel olarak, A2A'nın %39'unu çevrimiçi harcama, %24'ünü Dijital Cüzdanlar, %16'sını ve %12'sini Kredi Kartları ve Banka Kartları oluştururken, %9'unu Şimdi Al Sonra Öde ve Kapıda Nakit ödemeleri oluşturmaktadır.<sup>339</sup>

Malezya Hükümeti, 2017-2020 yıllarında Ulusal E-ticaret Stratejisi Yol Haritası (NESR 1.0)'nı uygulamaya koymuştur. Proje kapsamında Ulusal E-Ticaret Konseyi kurulmuş olup, konseyin başkanlığını Yatırım, Uluslararası Ticaret, Sanayi (MITI) Bakanı yürütmüştür. 2021-2025 döneminde ise NERS 2.0 uygulanmaktadır. NERS 2.0 kapsamında, 1,65 trilyon RM E-ticaret Pazar büyüklüğüne ulaşılması hedeflenmektedir. NERS 2.0 kapsamında, Başbakan başkanlığında Bakanlıklar arasındaki

<sup>330</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>331</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>332</sup> <https://www.statista.com/statistics/975058/internet-penetration-rate-in-malaysia/>

<sup>333</sup> <https://www.statista.com/statistics/883712/malaysia-social-media-penetration/>

<sup>334</sup> <https://www.statista.com/statistics/647645/southeast-asia-ecommerce-market-size-country/>

<sup>335</sup> <https://www.statista.com/statistics/647645/southeast-asia-ecommerce-market-size-country/>

<sup>336</sup> <https://www.statista.com/statistics/1351255/malaysia-number-of-e-commerce-users/>

<sup>337</sup> <https://www.statista.com/topics/7121/e-commerce-in-asia-pacific/#topicOverview>

<sup>9</sup> <https://www.statista.com/statistics/1385670/malaysia-frequency-of-online-purchases/>

<sup>338</sup> [Malaysia: frequency of online purchases 2023 | Statista](#)

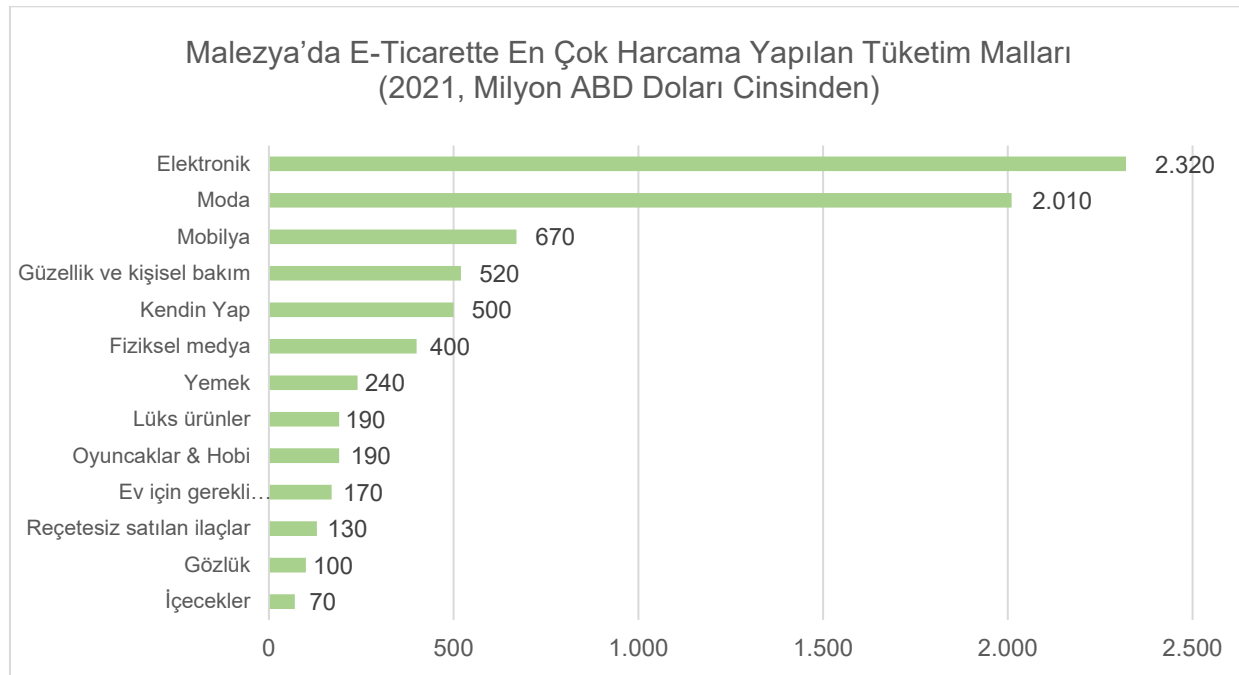
<sup>339</sup> <https://worldpay.globalpaymentsreport.com/en#download-report>

koordinasyon ve işbirliğinin sağlanabilmesi için National Digital Economy and 4IR Council (MED4IRN) kurulmuştur. MED4IRN altında ise, MITI Genel Sekreter Yardımcısı ve MDEC Ceo'su başkanlığında National E-Commerce Strategic Roadmap Taskforce bulunmaktadır.

Hükümet tarafından yürütülen bir diğer program MyDIGITAL'dır. Ülkenin e- ticaret yol haritasına yön vermek amacıyla Malezya Hükümeti tarafından dijital dönüşüme yönelik ulusal bir girişim kurgulanmıştır.

Diğer bir yapı olan Malezya Dijital (MD), Malezya işletmelerinin küresel ticarete lider bir rol alması ve şirket& yatırımların teşvik edilmesi için Hükümet tarafından yürütülen ulusal bir stratejik girişimdir.

Tüm bu yapılanmalar, Malezya Hükümeti tarafından e-ticaret konusuna addedilen önemi ve ekonomide e-ticaretin katkısını artırma yönündeki isteğini göstermektedir.



**Kaynak: Statista (02/2024)<sup>340</sup>**

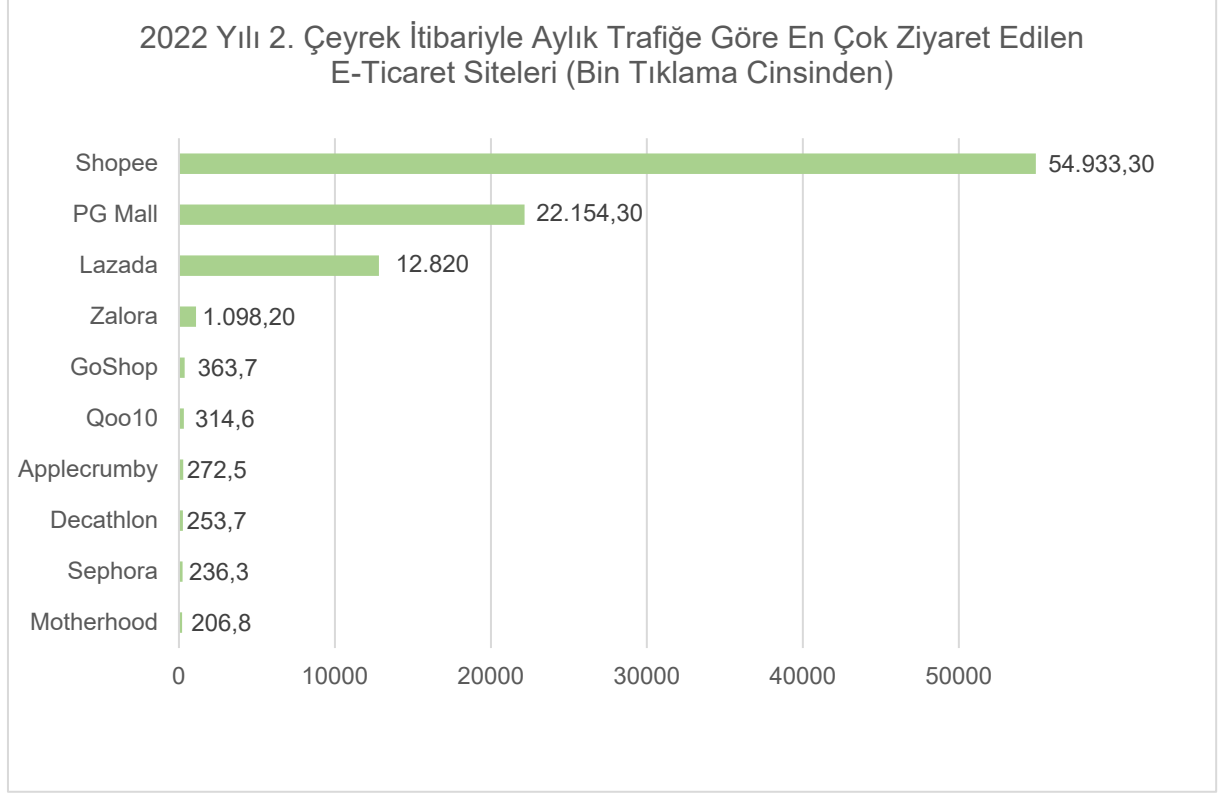
### 5.17.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede faaliyet gösteren e-ticaret pazar yerleri arasında yer alan Shopee, PGMall, Lazada ve Zalora en çok tercih edilen çevrim içi pazar yerleridir. AEON ve Parkson ise çoklu kanallara sahip önemli zincir mağazalardır.

Çin Yeni Yılı İndirimi, Raya İndirimi, Noel İndirimi, Anneler Günü, Babalar Günü, Kadınlar Günü, Sevgililer Günü, Ulusal Gün, Tek Günlük İndirimler "11.11" "12.12" (11 Kasım ve 12 Aralık), Kara Cuma kapsamında kampanyalar ve alışveriş festivalleri düzenlenmektedir.

Malezya'daki çok kanallı mağazalar, alışveriş deneyimini hem fiziksel hem de çevrimiçi ortamlarda sunarak müşteri ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. Senheng, Best Denki and Harvey Norman elektronik, Lotuss Stores Malaysia gıda ve günlük ürünler, Parkson ve Metrojaya moda ve yaşam tarzı ürünleri, Al-Ikhsan Sports ve Sports Direct ise spor malzemeleri ve giyim alanlarında öne çıkmaktadırlar.

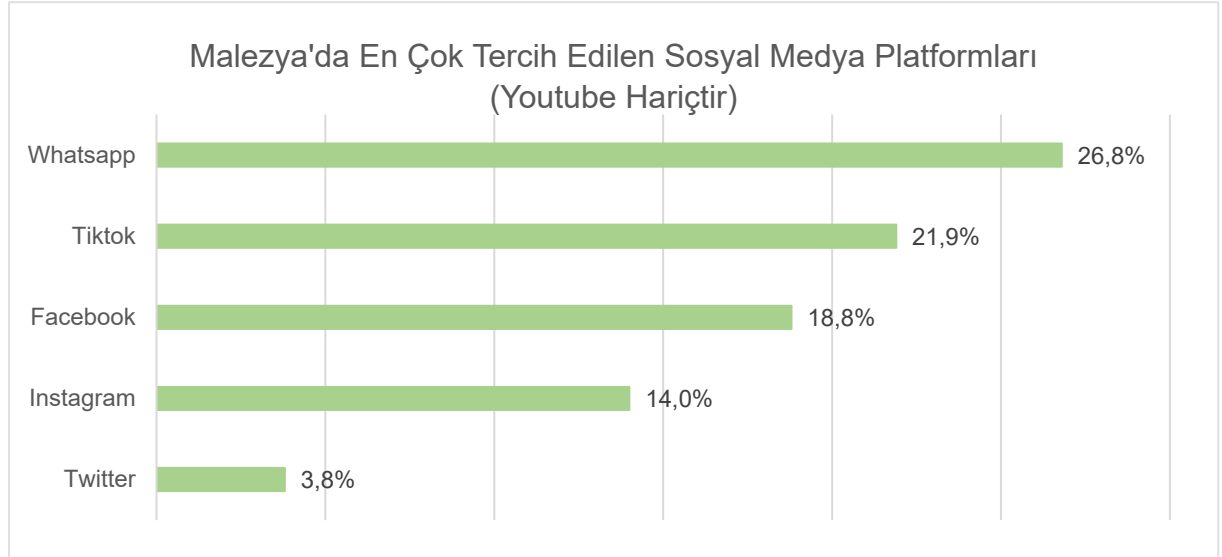
<sup>340</sup> [Malaysia: e-commerce consumer goods expenditure by product category 2023 | Statista](#)



Kaynak: Statista (02/2022)

### 5.17.2. SOSYAL MEDYA

Ülkede sosyal medya kullanımı oldukça yaygındır. Hâlihazırda Facebook ve Instagram en yaygın sosyal medya platformlarıdır. Sosyal medya geçirilen günlük zaman 2 saat 48 dakikadır.<sup>341</sup>



Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>342</sup>

<sup>341</sup> Digital 2024: Malaysia — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 51

<sup>342</sup> Digital 2024: Malaysia — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 61

Ülkedeki en popüler sosyal medya platformları sırasıyla Whatsapp, Facebook, TikTok, Instagram ve Twitter'dır.

### 5.17.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Malezya bazı spesifik ürünler dışında değer üzerinden (ad valorem) gümrük vergisini hesaplamaktadır. Malezya'da Dünya Ticaret Örgütü üyelerine uygulanan MFN (Most Favoured Nation-En Çok Kayırılan Ülke) gümrük vergisi ortalaması %5,6'dır. Bir ürünün gümrük sınıflandırması "Uluslararası Harmonize Sınıflandırma Sistemi"ne göre yapılmaktadır. Son yıllarda gümrük vergileri düşmüş bulunmakta ve ürünlerin %80'den fazlasında vergi oranı %10 veya altında tutulmaktadır. Ancak genele bakıldığında %0-90 aralığında değiştiği görülmektedir.

Mevcut orman bitki örtüsündeki tahribatı önleyerek yerli üretimi kontrol etmek amacıyla Malezya, dünya üretiminin %24'ünü oluşturan palm yağı gibi ürünlere ihracat vergileri uygulamaktadır. Palm yağı ve palm bazlı ürünlerin ihracat değeri 2022 yılında yaklaşık 31,3 milyar dolar (137,89 milyar RM) olarak gerçekleşmiştir.

1967 Gümrük Yasası uyarınca Malezya'dan ihraç edilen ham petrole %10 oranında ihracat vergisi uygulanmaktadır.

Malezya Kereste Endüstrisi Kurulu (MTIB), Malezya Yarımadası'ndaki vergi oranlarını belirleyen vergi makamıdır ve kereste ve kereste ürünlerinin vergi dışı oranını (ihracat vergisi) düzenlemektedir. İhracatçının ihracat lisansı için MTIB'e başvurması gerekmektedir. Kütükler veya işlenmiş ahşap ürünlerde ihracat vergisi yoktur.

Türkiye ile Malezya arasında 17 Nisan 2014 tarihinde imzalanan Serbest Ticaret Anlaşması, 1 Ağustos 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu anlaşma kapsamında Malezya'ya ihracatımızın büyük bir bölümünü (%95 ve üstü) oluşturan ürünlerde gümrük vergisi sıfırlanmıştır.<sup>343</sup>

Türkiye-Malezya STA'sı kapsamında taraflar, gümrük vergilerini azami 8 yıllık bir takvim çerçevesinde kademeli olarak sıfırlamayı öngörmüştür. 2023 yılsonu itibarıyla tarife satır sayısı bakımından ihracatımızın %99'u, ithalatımızın ise %86'sı; hâlihazırda ticarete konu olan ürünler bakımından ise ihracatımızın %94'ü, ithalatımızın %75'i gümrük vergisinden muaf şekilde gerçekleşmektedir.

İlgili internet sitesinden Malezya-Türkiye Serbest Ticaret Anlaşması (Malaysia-Turkey Free Trade Agreement- MTFTA) seçilerek HS kodları veya ürün tanımları itibarıyla Malezya'nın Türkiye'den gerçekleştirdiği ithalat işlemlerinde uyguladığı gümrük vergisi oranlarına ulaşılabilir.<sup>344</sup>

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.17.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Malezya'nın e-ticaret düzenlemeleri, ülkenin dijital ekonomisinin büyümesini teşvik etmeyi ve tüketicinin korunmasını sağlamayı amaçlamaktadır. İç Ticaret ve Tüketici İşleri Bakanlığı, Malezya'da e-ticaret için ana düzenleyici kurum olarak hizmet vermektedir.

<sup>343</sup> [Yürürlükte Bulunan STA'lar \(ticaret.gov.tr\)](http://ticaret.gov.tr)

<sup>344</sup> <http://mysstext.customs.gov.my/tariff>

Malezya hükümeti, ülkedeki e-ticaretin büyümesini desteklemek için birçok girişimde bulunmuştur. Bunlardan en önemlisi Dijital Serbest Ticaret Bölgesi'nin kurulmasıdır. Hükümet, e-ticareti kolaylaştırmak ve çevrim içi işletmelerin daha geniş bir pazarına ulaşmasını sağlamak amacıyla Dijital Serbest Ticaret Bölgesi (Digital Free Trade Zone- DFTZ) kurmuştur. Ayrıca, ülkenin dijital ekonomide rekabet gücünü artırmak amacıyla geliştirilen E-ticaret Milli Politikası da oldukça önem arz etmekte; politikanın, mevzuatı iyileştirmek, altyapı ve bağlantı sağlamak ve dijital beceri ve girişimcilik teşvik etmek gibi amaçları bulunmaktadır.

DFTZ'nin odaklandığı iki temel amaç:

- Bir E-Fulfillment merkezinin oluşturulması (Malezya'yı bölgesel bir elektronik sipariş karşılama merkezi olarak kurmak için KLIA Aeropolis'in bir lojistik merkeze dönüştürülmesi) ve
- Malezyalı KOBİ'lerin e-ticaret yoluyla ihracatını artırabilmesi olarak belirtilebilir.

Hükümet tarafından kurulan E-Ticaret Teşvik Fonu, küçük ve orta ölçekli işletmeleri (KOBİ'leri) e-ticarete katılmaya teşvik etmek için fon sunmaktadır. Bunlar arasında internet sitesi geliştirme ve dijital pazarlama destekleri de bulunmaktadır.

Dijital Bakanlığı'na bağlı bir kurum olan Malaysia Digital Economy Corporation (MDEC) tarafından e-ticaret alanında düzenlemeler ve yol haritaları hazırlanmakta olup, son olarak 2021 – 2025 yılları için Ulusal E-Ticaret Stratejik Yol Haritası 2.0'ın (NeSR 2.0) tamamlanmıştır. NeSR 2.0 ile, sektörle iş birliği içinde yürütülecek altı adet stratejik yaklaşım benimsenmiş, temel olarak e-ticaret pazarını genişletmeye, KOBİ'lerin e-ticareti benimsemesini sağlamaya ve e-ticaret ile yapılan ihracatı artırmaya odaklanılmıştır.

### **5.17.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI**

Ülkede kullanılan TouchNGo, Eghl, iPay88, MAE (Maybank ile) ve Paypal önemli dijital ödeme sistemleri; GDEX, Pos Malaysia ise hızlı kargo çözümleridir. Pos Malaysia Logistics, Gdexpress, DHL, J&T Express sipariş karşılama hizmetleri de vermektedir.

### **5.17.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 26 (2023)<sup>345</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir. Dünya Bankası tarafından 2023 yılında yayınlanan rapora göre Malezya 3.6 puanlık LPI endeksi ile 139 ülke arasında 26. Sırada yer almıştır.

### **5.17.7. İPUÇLARI**

Statista'nın Ocak 2023 verilerine göre Malezya'daki tüketiciler arasında internetten satın alınan en popüler ürünler arasında moda (giysi, ayakkabı), güzellik ve kişisel bakım, yiyecek ve içecek, tüketici elektroniği, mobilya ve ev aletleri ve seyahat rezervasyonları yer almakta olup, bu yönüyle Malezya pazarı Türkiye'nin e-ihracat profili bakımından büyük potansiyel arz etmektedir. Malezya'nın bölgesel bir e-ticaret merkezi olma yönünde bir vizyonu bulunmakta olup, bu amaca yönelik olarak ülke

<sup>345</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/en/indicators/LPI)

yönetimi, hukuki ve teknik altyapının oluşturulma ve uluslararası anlaşmalar ile e-ticaret alanında iş birlikleri kurma stratejisi izlemektedir. Ancak, Malezya'da faaliyet gösteren birçok bölgesel pazaryerinin merkezleri, Singapur'da toplanmıştır.

Malezya, çok dilli ve dijital açıdan yetenekli bir ülke olarak, sınır ötesi alışverişte önemli bir payı bulunmaktadır. Malezya, 2023'teki perakende e-ticaret satış büyümesine göre %18'lik büyüme oranıyla dünya genelinde 3. sırada yer almaktadır<sup>346</sup>. En popüler ülkeler arasında Çin, ABD ve Kore yer almakta olup geniş bir ürün envanteri ve rekabetçi fiyatlar sunmaktadırlar. 2023 yılında Malezya'daki E-ticaret pazarındaki kullanıcı sayısı 10,63 milyon olup bu sayının önümüzdeki yıllarda artması beklenmektedir. Söz konusu sayının 2029 yılında 16,83 milyon kullanıcıya ulaşması tahmin edilmektedir<sup>347</sup>. Böylece ilerleyen süreçte sınır ötesi e-ticaretin daha da büyüyeceği öngörülmektedir.

1 Ocak 2024 itibarıyla Malezya'da, çevrimiçi olarak satılan düşük değerli malların (LVG) ithalatına yüzde 10 oranında yeni bir satış vergisi uygulamaya koyulmuştur. Bu son vergi güncellemesi kapsamında, internet üzerinden 500 ringgitin (105 ABD Doları) altında satılan tüm ithal ürünler yüzde 10 vergi oranına tabi olacaktır.

Son olarak, Shopee ve Lazada gibi Malezya'da güçlü bir varlığı olan küresel platformlara erişim sağlamak ve bu platformlarda yer almak isteyen firmalarımızın EURO Jasmine ve Commerce Dot Asia gibi piyasa oyuncuları ile irtibat sağlanması mümkün ve faydalı olabilecektir.

---

<sup>346</sup> <https://www.statista.com/outlook/emo/ecommerce/worldwide>

<sup>347</sup> <https://www.statista.com/topics/10292/e-commerce-in-malaysia/#topicOverview>



## 5.18. MEKSİKA

Meksika, sahip olduğu yaklaşık 132,2 milyonluk bir nüfus<sup>348</sup> ve 2 trilyon dolar<sup>349</sup> gayrisafi yurt içi hasıla ile dünyanın 12'inci büyük ekonomisidir. 2023 yılı kişi başına düşen gelir 13.803 ABD doları seviyesindedir. Meksika Ulusal İstatistik ve Coğrafya Enstitüsü (INEGI) verilerine göre; Meksika ekonomisi, 2023 yılında %3,2 büyüme gerçekleştirmiş ve enflasyon oranı %4,7 seviyesindedir.

Ülke nüfusunun %70,41'i e-ticaret kullanmakta olup<sup>350</sup> ülkenin 2023 e-ticaret hacmi 44,07 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>351</sup>

Ülkede 2023 yılında internet kullanımı %78,6'ya yükselmiş<sup>352</sup> ve mobil internet kullanım oranı %78,28 seviyesindedir.<sup>353</sup> Statista verilerine göre, e-ticaretin perakende ticaret içerisindeki payının %15 düzeyinde seyrettiği tahmin edilmektedir.<sup>354</sup>

Meksika, Hindistan, Brezilya, Rusya, Arjantin ve Fransa gibi ülkeleri geride bırakarak e-ticarete en hızlı büyüyen ilk dört ülke arasında yer almaktadır. 2023 yılında dünya ortalaması %10 iken, Meksika'daki e-ticaret perakende sektörü geçen yıla göre %24,6 seviyesinde büyümüştür<sup>355</sup>.

Meksika Çevrimiçi Satış Derneği(AMVO)'ne göre, 2023 yılında 65 milyondan fazla kişi internet üzerinden ürün ve hizmet satın almaktadır. Kolaylaştırılmış lojistik ve artan dijital okuryazarlık sayesinde Meksika'nın 2025 yılına kadar 77 milyondan fazla e-ticaret kullanıcısına sahip olacağı öngörülmektedir.

Meksika Çevrimiçi Satış Derneği'ne göre, 2023 yılında Meksika'daki e-ticaret perakende sektörü, 2022 yılına göre %24,6 büyüme göstermiş ve dijital kanallar aracılığıyla 658,3 milyon Meksiko pesosundan (yaklaşık 37 milyon ABD doları) fazla satış gerçekleştirmiştir.

Meksika Çevrimiçi Satış Derneği'ne göre, Meksika'da en çok satılan üç kategori; moda (%62), hazır gıda (%55), güzellik ve kişisel bakım (%50), elektronik (%42) ve cep telefonudur (%39)<sup>356</sup>.

Statista verilerine göre, 2027 yılında ticari gelirin 58,41 milyar ABD dolarına ulaşması beklenmektedir.<sup>357</sup>

### 5.18.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Meksika'daki dijital alıcıların sayısı 2023 yılında 65.9 milyona ulaşmış ve dijital alıcıların çoğunluğu 25-34 yaş aralığındaki kişilerden oluşmaktadır. Çevrim içi alışverişte banka (%74) ve kredi kartı (%57)

<sup>348</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>349</sup> [T.C. Ticaret Bakanlığı](#)

<sup>350</sup> [Mexico: e-commerce penetration rate 2019-2029 | Statista](#)

<sup>351</sup> [Retail Ecommerce Sales in Mexico Forecasts: EMARKETER Estimates and Historical Data](#)

<sup>352</sup> [Latin America & Caribbean: online penetration by country 2023 | Statista](#)

<sup>353</sup> [Mexico: mobile internet usage reach 2020-2029 | Statista](#)

<sup>354</sup> [Mexico: e-commerce share of retail sales 2023 | Statista](#)

<sup>355</sup> [México, el líder del crecimiento en ventas online globales en el 2023 \(eleconomista.com.mx\)](#)

<sup>356</sup> [Comercio electrónico en México: Guía completa - Envíame \(enviame.io\)](#)

<sup>357</sup> [Mexico: e-commerce revenue 2019-2029 | Statista](#)

kullanımı ana satın alma yöntemi olarak yerini korurken, bankasız yöntemlerin kullanımında da artış yaşanmıştır.

Çevrimiçi satın almaların %33'u dijital ticari işlemler açısından en önemli konum olan Mexico City'de gerçekleşirken, ikinci sırada %18 ile ülkenin batısı ve merkezi ve üçüncü sırada %16 ile Meksika'nın güneydoğusu yer almaktadır.<sup>358</sup>

Ülkedeki en önemli çevrim içi pazaryerleri; mercadolibre.com.mx, amazon.com.mx, walmart.com.mx, liverpool.com.mx ve coppel.com siteleridir. Arjantin menşeli ve tüm Latin Amerika'da yaygın olan bir dijital ticaret platformu olan Mercado Libre, Meksika'daki bu tür web sayfaları arasında en fazla aylık ziyaretçi hacmine sahiptir. Ancak Amazon son zamanlarda Mercado Libre'yi sollayarak ülkedeki en çok ziyaretçi hacmine sahip olmaya başlamıştır.<sup>359</sup>

Amazon 2023 yılında 10,37 milyar brüt mal hacmine sahipken, Mercado Libre 6,96 milyar brüt mal hacmi yakalamıştır.<sup>360</sup> Meksikalı tüketiciler arasında popüler olan çevrim içi mağazalar arasında giyim ve ayakkabı segmentindeki Liverpool ve Noel zamanlarında ise Coppel gelmektedir. Özellikle Liverpool 2022 yılında çevrim içi satışları %26 oranında artırmıştır. Ancak her üç sektörde de Amazon ve Mercado Libre hakimiyetini sürdürmektedir.

EcommerceDB'ye göre; 2023 yılında en çok pazar payı, Amazon (%42,45), MercadoLibre (%28,52), Walmart (%6,9), Liverpool (%6,8) ve Coppel'in (%5,74) olmuştur.<sup>361</sup>

Bunun yanı sıra, El Palacio de Hierro, Sears, Soriana, Chedraui gibi şirketler de ülkede faaliyet gösteren çok kanallı zincir mağazalardır.

Meksika Çevrim İçi Satışlar Derneği'nin Şubat 2024 yılı verilerine göre Meksika'da en çok ziyaretçi trafiğine sahip olan çevrimiçi mağazaların ilgili web sitelerinin ziyaretçi sayıları aşağıda yer almaktadır.<sup>362</sup>

- Amazon Mexico 152,36 milyon
- Mercado Libre Mexico 147,46 milyon
- AliExpress 63,70 milyon
- Walmart Mexico 36,65 milyon
- Liverpool Mexico 29,87 milyon
- Coppel 24,51 milyon
- The Home Depot Mexico 20,30 milyon
- Samsung 16,81 milyon
- eBay 15,92 milyon

Diğer taraftan, yine aynı Derneğin verilerine göre, dijital alışveriş yapanlar kişiler en çok moda (%62), yiyecek (%55), güzellik ve kişisel bakım (%50), elektronik (%42), cep telefonları (%39), oyuncak (%39), spor malzemeleri (%35), ev kileri ürünleri (%33), dijital kültür ürünleri (%33), mutfak aletleri (%33), ev

<sup>358</sup> [Porcentaje de compradores online por región México 2023 | Statista](#)

<sup>359</sup> [Mexico: visits to top e-commerce sites 2024 | Statista](#)

<sup>360</sup> [Top online marketplaces in Mexico by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

<sup>361</sup> [Top online marketplaces in Mexico by GMV | ECDB.com \(ecommercedb.com\)](#)

<sup>362</sup> [La Asociación Mexicana de Venta Online \(AMVO\) impulsa el ecosistema del comercio electrónico y la economía digital en México Comercio electrónico en México: Guía completa - Envíame \(enviame.io\)](#)

[Las 5 tiendas en línea más grandes de México por valor de ventas \(eleconomista.com.mx\)](#)

aletleri (%32), konsollar ve video oyunları (%32), ev temizlik ve bakım ürünleri ve aksesuarları (%31), büro gereçleri (%31), fiziksel kültür ürünler kitap vb (%31), mobilya ve ev dekorasyonu (%30), eczane (%29), ırdavat aletleri (%29), evcil hayvanlar (%28), çocuklara yönelik ürünler (%25), ev inşaat ürünleri (%25), sanat malzemeleri (%24), yedek parça ve otomobil parçaları (%22), alkollü içecekler (%20), alkolsüz içecekler (%20), bahçe ürünleri (%17), optik (%15), müzik aletleri (%14), ve taşıtlar (%10) ürün kategorilerine talep göstermişlerdir.<sup>363</sup>

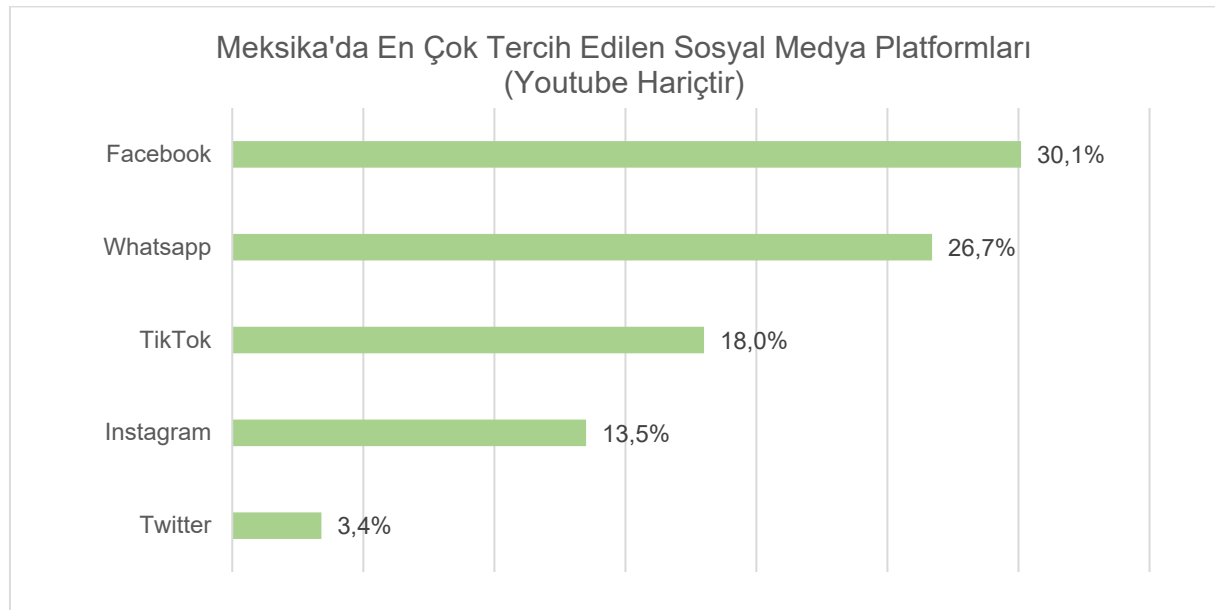
Meksika'da özellikle Noel dönemi, Kara Cuma, Anneler Günü, Hot Sale gibi özel gün ve haftalarda çevrim içi alışveriş önemli miktarda artış göstermektedir. Ülkede 2011 yılından itibaren Kasım aylarında düzenlenmekte olan El Buen Fin de Semana isimli ulusal alışveriş festivali, ülkede çevrim içi alışverişin artış gösterdiği önemli günlerden biridir.

Meksika'daki çok kanallı mağazalar, alışveriş deneyimini çeşitlendirmektedirler. Liverpool ve Palacio de Hierro, moda ve lüks segmentinde; Elektra, elektronik ve ev aletlerinde; Walmart Mexico, geniş bir ürün gamında; ve The Home Depot Mexico, ev geliştirme malzemelerinde özel seçenekler sunmaktadırlar. Bu zincirler, alışverişin her yönünü kolaylaştırarak müşterilerine benzersiz bir konfor sağlamaktadırlar.

### 5.18.2. SOSYAL MEDYA

2023 verilerine göre, ülkede 96,07 milyon sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır.<sup>364</sup> 2029 yılında ise bu sayının 130,88 milyona ulaşacağı öngörülmektedir. Sıklıkla kullanılan sosyal medya platformları ise Facebook, WhatsApp, TikTok, Instagram ve Twitter olarak sıralanmıştır.

Meksika'da internette günlük olarak geçirilen zaman 7 saat ve 37 dakikadır.<sup>365</sup> Bu zamanın 3 saat 14 dakikalık kısmı ise sosyal medya platformlarında geçirilmektedir.<sup>366</sup>



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>367</sup>**

<sup>363</sup> Estudio sobre Venta Online en México – 2023 | AMVO

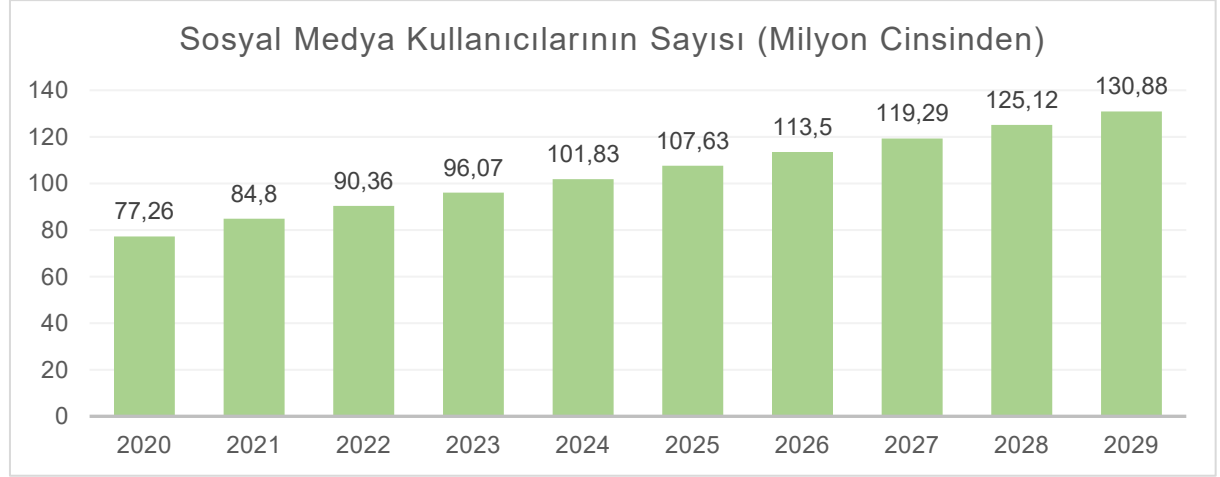
<sup>364</sup> Mexico: social media users 2020-2029 | Statista

<sup>365</sup> Digital 2024: Mexico — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 27

<sup>366</sup> Digital 2024: Mexico — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 57

<sup>367</sup> Digital 2024: Mexico — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 61

Meksikalı alıcılar alışveriş yaparken sosyal ağlardan oldukça etkilenmektedir. Konuşma Ticaretinin (Chat Bot- C-Trade) 2025 yılına kadar ülkenin toplam e-ticaret satışlarının %40'ını temsil etmesi beklenmektedir.



**Kaynak: Statista (10/2023)<sup>368</sup>**

### 5.18.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Meksika'da gümrük süreci tüm ithalat ve ihracat malları için aynı olup, elektronik ihracat gönderilerine yönelik kolaylaştırıcı bir işlem bulunmamaktadır. Meksika Ulusal Gümrük Dairesi <sup>369</sup>(ANAM)'ne göre, kara yoluyla gümrük vergisi imtiyazı tüm yıl boyunca 300 ABD dolarına, paskalyaya denk gelen dönemlerde ise 500 ABD dolarına kadar çıkmaktadır. Diğer taraftan, hava veya deniz yoluyla tüm yıl boyunca 500 ABD dolarına kadar muafiyet sağlanmaktadır.

Eşyanın kıymetinin yukarıdaki meblağları aşması halinde, 3.000 ABD doları veya ulusal para birimindeki eşdeğeri geçmemek kaydıyla, gümrük komisyoncusu veya temsilcisinin hizmetlerinden yararlanılmadan, genel bir oran olarak %19 ödenerek farklı eşyanın ithalatı gerçekleştirilebilir.

Bilgisayar donanımı söz konusu olduğunda, katma değer tutarı 4.000 ABD doları veya ulusal para birimindeki eşdeğerini geçmemelidir<sup>370</sup>.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.18.4.E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Meksika'da internet üzerinden iş yapmayı düzenleyen özel bir mevzuat bulunmamaktadır. Bilişim hukuku sistemi olmadığından internette gerçekleştirilen faaliyetler genel hukuk hükümlerine (medeni ve ticari) göre düzenlenmektedir. Ticaret Kanununda, esas olarak çevrim içi ticari işleme katılan tarafların kimlik doğrulaması ile ilgili düzenlemelerin oluşturulmasına odaklanan, çevrim içi ticari

<sup>368</sup> [Mexico: social media users 2020-2029 | Statista](#)

<sup>369</sup> [Equipaje y franquicia – ANAM](#)

<sup>370</sup> [Pago de contribuciones por excedente de Franquicia de pasajeros – ANAM](#)

işlemlere ayrılmış bir bölüm bulunmaktadır. Bu kapsamda düzenlenmeyen tüm hususlarda Medeni Kanun da uygulanmaktadır.

Ayrıca, Tüketicuyu Koruma Kanunu'nda (Ley Federal de Protección al Consumidor) tüketicilerin elektronik yollarla gerçekleştirilen işlemlerdeki haklarını düzenleyen özel bir bölüm bulunmaktadır. Tüketicuyu Koruma Kanunu, internet üzerinden gerçekleştirilen işlemlerde, hizmet sağlayıcının, tüketicinin sağladığı bilgileri gizli olarak kullanması, bu bilgilere ilişkin güvenlik ve gizlilik sağlamak için mevcut teknik unsurlardan birini kullanması, işlemi gerçekleştirmeden önce tüketiciye fiziksel adresini, telefon numaralarını ve tüketicinin talepte bulunabileceği diğer araçları sağlaması, ürünlerin özelliklerine ilişkin aldatıcı ticari uygulamalardan kaçınması, tüketiciye mal ve hizmetlerin şartlarını, koşullarını, maliyetlerini, varsa ek ücretlerini ve ödeme koşulları bilgisinin sağlanması vb. belirli yükümlülükler getirmektedir.

Diğer taraftan, e-ticareti ayrıntılı şekilde düzenleyen ve e-ticaret yoluyla mal, ürün veya hizmet sunan, pazarlayan veya satan gerçek veya tüzel kişilerin uyması gereken hükümleri belirleyen ilk standart olan "NMX-COE-001-SCFI-2018", 30 Nisan 2019 tarihli Resmî Gazetede yayımlanarak, 1 Mayıs 2019 tarihinden itibaren yürürlüğe girmiştir. Ancak bu NMX zorunlu bir standarttan ziyade e-ticaret sağlayıcıları tarafından izlenecek en iyi uygulamaları belirleyen tavsiye niteliğinde olup Tüketicinin Korunması Kanunu kapsamındaki hükümler gibi yasal bir güce sahip değildir. Bu standart ile elektronik yollarla ürün veya hizmet sunan ve pazarlayan tüm işletmelerin sistemlerini veya sayfalarını düzenlemelere uyacak şekilde ayarlamasının sağlanması, böylece çevrim içi mağazalar, kesinlik ve yasal güvenlik ile adil bir yasal çerçeve arayan tüketicilerin haklarının garanti edilmesi amaçlanmaktadır.

Mezkûr NMX ile e-ticaret üzerinden gerçekleştirilen tüm işlemlerde aşağıda yer alan bilgilerin belirtilmesini önermektedir:

- Bilgilendirme ve tanıtım yapılması,
- Sağlayıcı ve tüketici arasındaki ilişkinin ilgili hüküm ve koşulları,
- Mal ve hizmetlerin özellikleri hakkında bilgi,
- Ticari işlemleri korumak için güvenlik mekanizmaları,
- Kişisel verilerin korunması,
- Reklam mesajları, profil oluşturma ve çevrim içi davranış,
- Ödeme ve teslimat mekanizmaları.

Ekonomi Bakanlığı ve PROFECO bu standardı uygulayan firmaları belirlemeye yetkili kuruluşlar olup, bu standarda göre doğrulama raporu alan mağaza veya işletmelerin listesini yayımlanmaktadır.

### **5.18.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI**

Dijital cüzdanlarda ülkede PayPal ülkede lider konumdadır. PayPal'ı Google Pay, Mercado Pago, PayU, Conekta, Open Pay, Pagamóbil, Broxel, Pago Fácil, Stripe, CoDi (Digital Collections) takip etmektedir.

Banka kartları ve kişisel kredi kartları tercih edilen ödeme yöntemleridir. Bununla birlikte, birçok çevrim içi perakendeci market de nakit ödeme gibi ödeme alternatifleri sunmaktadır.

Ülkede kullanılan "DHL, Estafeta, UPS, Red Pack, Fedex, Castores, Cubbo, Estrella Blanca, Flecha Amarilla, Logisfashion, MexPost, Tres Guerras" hızlı kargo çözümleridir.

Ülkede sipariş karşılama hizmeti veren başlıca firmalar ise; 99 minutos, Cornershop, Envía.com, Envíoclick, Envía Ya, iVoy, Mobbit, Wabi 2You ve WiCore'dur.

#### 5.18.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 66 (2023)<sup>371</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.18.7. İPUÇLARI

Meksika'nın Ulusal İstatistik ve Coğrafya Enstitüsü'ne (Instituto Nacional de Estadística y Geografía veya INEGI) göre, Meksika'da istihdam edilen nüfusun %55'i gayri resmi olarak istihdam edilmekte ve toplam nüfusun %52,9'unun tasarruf bankası hesabı bulunmamaktadır. Covid-19 salgınının bir sonucu olarak işsizlik ve kayıt dışı işçilik oranları artmaktadır.

Depolama ve lojistik sorunları, çalışır durumda ve eksiksiz ürün teslimatının her zaman sağlanamaması, iade zorlukları, internetten alışveriş kültürünün halen çok yaygın olmaması, nüfusun yarısını oluşturan yoksul kesimin internet kullanımının yanı sıra cep telefonu veya bilgisayara erişim imkânının kısıtlı olması, ülkede internetin pahalı olması ve kuzey ve güney eyaletlerindeki gelişmişlik ve altyapı farklılıkları nedeniyle e-ticaretin ülkenin güney kesimlerinde yaygın olmaması, genel anlamda e-ticaretin ülkedeki gelişimini engelleyen unsurlardır.

Meksika Çevrim İçi Satış Birliği'ne göre, artan e-ticaret kullanımının önündeki engeller arasında siber güvenlik riskleri de yer almaktadır. E-ticaret kullanıcılarının %80'i elektronik dolandırıcılıkla ilgili endişelere dikkat çekmektedir. Meksikalı tüketicilerin ilgisi e-ticaret alışverişlere yoğun olmakla birlikte, yurt içinde e-ticaretin gelişimine uygun olmayan koşullar nedeni ile Meksikalı çevrim içi alışverişçilerin %50'si uluslararası perakendecilerden alışveriş yapmaktadır. Bu alışverişlerin %64'ü ABD sitelerinden yapılmaktadır. Bu bağlamda, ABD Amazon ve diğer pazaryerlerinden Meksikalı tüketicilerinde hedef alınabileceği değerlendirilmektedir.

Söz konusu hususlara rağmen, Meksika, uluslararası tüccarlar için oldukça potansiyel bir pazar konumundadır. Çevrim içi tüketicilerin büyük çoğunluğu (%66), yurt dışından alışveriş yapmakta ve sınır ötesi alışveriş, ABD'li ve Çinli e-ticaret devleri gibi firmaların bu pazardaki tüketicilerle bağlantı kurmak ve işlem yapmak için yarıştığı Meksika pazarının potansiyelini yansıtmaktadır. Meksika, yakın vadede mobil öncelikli bir e-ticaret pazarı olarak konumlandırılmış ve güçlü bir büyüme potansiyeline sahiptir. Lüks e-ticaret pazarı, orta sınıfın büyümesi ve üst düzey yaşam tarzı ürünlerine olan talebin artması nedeniyle Meksika'ya doğru kaymaktadır.

Moda markaları Louis Vuitton ve Boss gibi şirketler, kuyumcular Cartier ve Bulgari gibi firmalar da yerel e-ticaret sitelerini 2021'de açanlar arasında yer almaktadır. Ayrıca, gelişmekte olan Meksika çevrim içi güzellik ve kozmetik pazarı, tüccarların 2020 yılında %1.410 artan çevrim içi gelirlerden

<sup>371</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

yararlanmaları için önemli bir alandır. (Hijyen ve güzellik ürünleri %38'lik bir artışla en fazla büyüyen kategori olmuştur. Latin Amerika bölgesinde bu kategoride %21,3'l k bir büyüme kaydedilmiştir).<sup>372</sup>

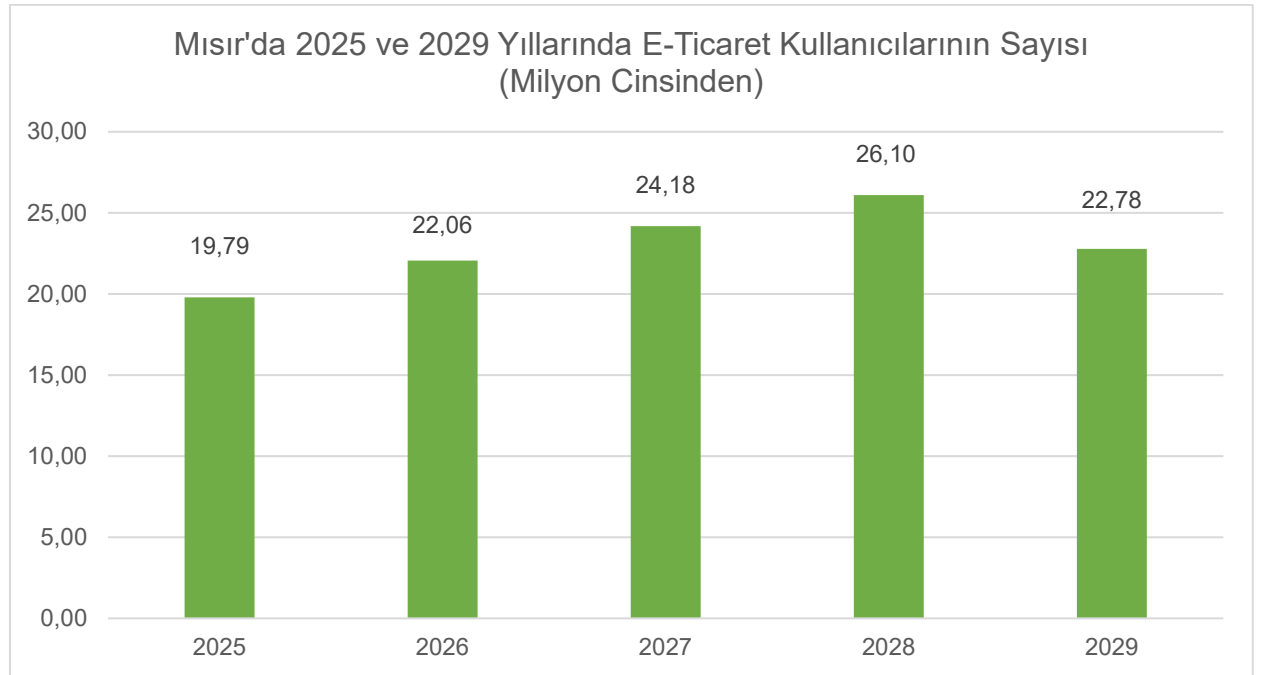
---

<sup>372</sup> [Aumentan 38% ventas en l nea de productos de higiene y belleza en Latinoam rica -\(periodismoyambiente.com.mx\)](https://periodismoyambiente.com.mx)



Mısır, 107,7 milyon nüfusa sahiptir<sup>373</sup> ve bu yönüyle dünyanın en kalabalık on dördüncü, Afrika'nın da en kalabalık üçüncü ülkesi olup gayri safi yurt içi hasılası 347,6 milyar dolar düzeyindedir.<sup>374</sup>

IMF verilerine göre, Mısır 2022 yılı itibarıyla 196 ülke arasında dünyanın otuz üçüncü büyük ekonomisidir. Mısır'ın e-ticaret pazar büyüklüğü 8,6 milyar dolardır. E-ticaretin genel perakende içindeki payı ise %2,7'dir.



**Kaynak: Statista (03/2024)**<sup>375</sup> (“\*” işaretlenen yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)

### 5.19.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Mısır'da birçok özel gün kutlanmaktadır. Kıpti Yılbaşı, Hicri Yılbaşı, İlkbahar Bayramı, Kıpti Paskalya, Sinaî Kurtuluşu, Hz. Muhammed'in Doğum Günü, Devrim Günü, Nil Taşkıını, Zafer Günü, Ramazan Bayramı gibi günler Mısır halkı için oldukça önemli olup sayılan resmi bayramlarda genelde erzak ve para; kandilde, Ramazan Bayramı'nda ise kurabiye ve tatlı hediyeleşmesi yapılmaktadır. Bunların dışında Yılbaşında da hediyeleşme yapılmaktadır.

Özel günler dışında ülkede hediyeleşmeler genellikle nişanlı çiftler ve nişanlamak üzere olan çiftlerce yapılmaktadır.

<sup>373</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

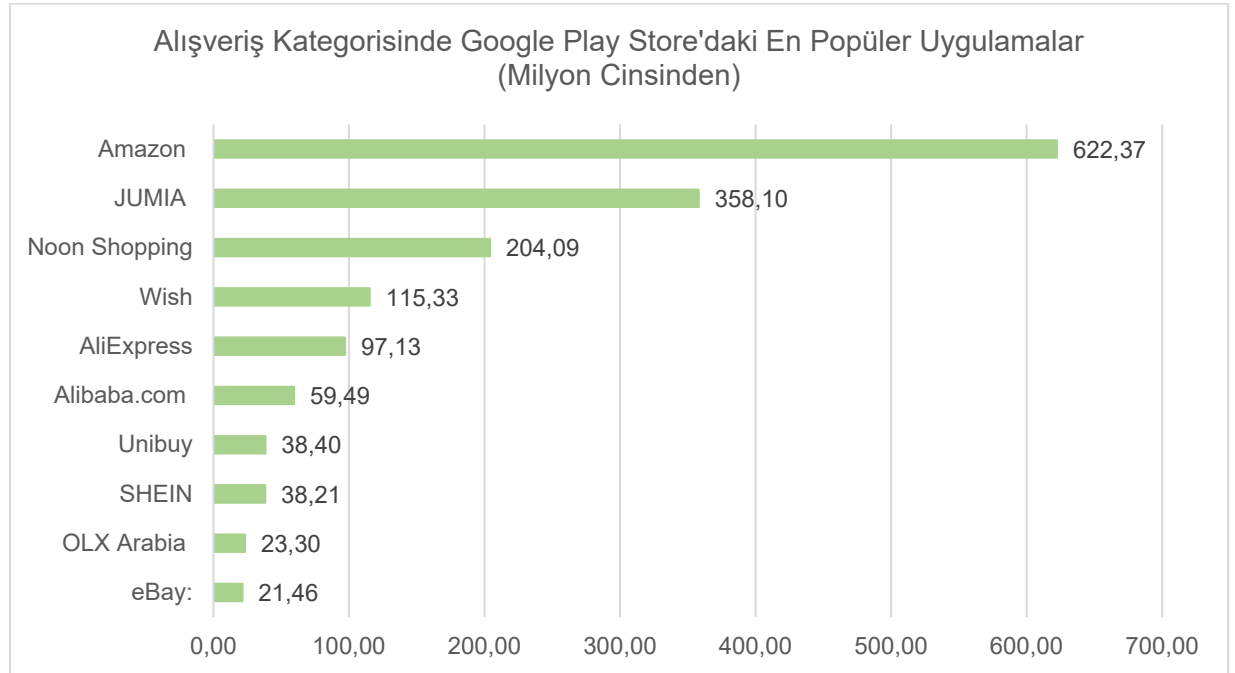
<sup>374</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>375</sup> Africa: e-commerce users in selected countries | Statista

Popüler pazaryerleri incelendiğinde ise Google Play Store verilerine göre ilk sırada Souq.com, ikinci sırada Alibaba.com, üçüncü sırada ise JUMIA gibi internet sitelerinin yer aldığı görülmektedir. Bunun yanında ülkede Noon Egypt da faaliyet göstermektedir.

Tüketicilerin gıda gibi ihtiyaçları için "talabat.com" tercih edilmektedir. En çok tercih edilen pazaryerleinden olan ve bir Amazon girişimi souq.com'un Amazon'un resmi kuruluş işlemlerinden sonra amazon.eg olarak çalışmaya başlamıştır.

Mısır'daki çok kanallı mağazalar, alışveriş deneyimini çeşitli platformlarda sunarak tüketicilere kolaylık sağlamaktadır. Centrepont Egypt moda ve ev ürünleriyle, Spinneys Egypt kaliteli gıda ve kişisel bakım ürünleriyle, Carrefour ise geniş bir ürün yelpazesıyla dikkat çekmektedir. Hem fiziksel mağazalarda hem de çevrim içi olarak Mısır'da alışverişin rahatlığını artırmaktadır.



**Kaynak: Statista (01/2022)<sup>376</sup>**

### 5.19.2. SOSYAL MEDYA

Mısır'da sosyal medya kullanımının nüfusa oranı %40'tır<sup>377</sup>. Statista'dan alınan verilere göre, Mısır'da en çok kullanılan sosyal medya platformu 56.179 kullanıcı sayısı ile Facebook'tur. 2023 yılında Ülkenin günlük internet kullanım ortalaması 7 saat 55 dakikadır.<sup>378</sup> Bunun 2 saat 41 dakikası sosyal medyaya ayrılmaktadır.<sup>379</sup>

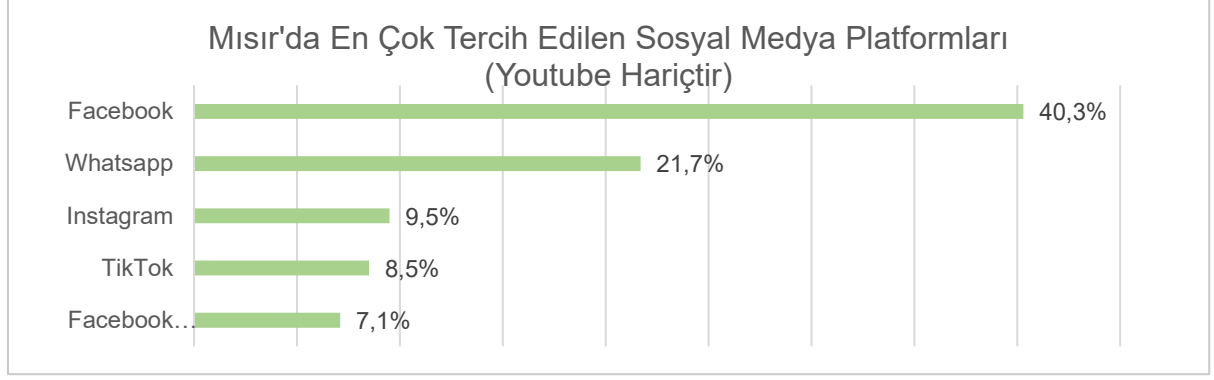
Ardından Messenger, Instagram ve LinkedIn gelmektedir. Ülkede en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla Facebook, Whatsapp, Instagram, FB Messenger ve TikTok'tur.

<sup>376</sup> [Egypt: leading shopping apps in Google Play Store 2021 | Statista](#)

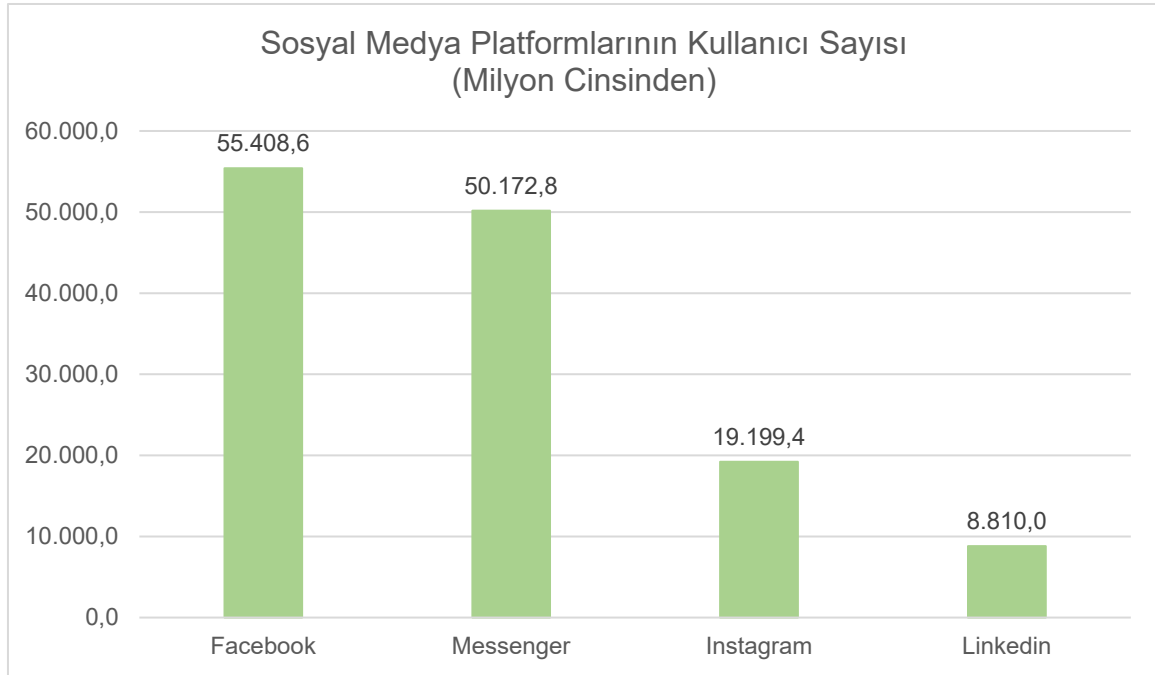
<sup>377</sup> [Digital 2024: Egypt — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 55](#)

<sup>378</sup> [Digital 2024: Egypt — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 27](#)

<sup>379</sup> [Digital 2024: Egypt — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 55](#)



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>380</sup>**



**Kaynak: Statista (05/2023)<sup>381</sup>**

### 5.19.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Mısır'da gümrük vergileri kapsamında ürünlerde %5 ile %60 arasında vergi uygulanmaktadır. Bu oran belirli tarım ürünlerinde %135'e kadar yükselmekte olup serbest vergilendirme tarifesi taşımaktadır. Mısır'da yatırım kanunundan yararlanan üreticiler için makine ve teçhizat gümrük vergileri %2 olarak sınırlandırılmıştır.

Mısır'da standart KDV oranı %14 iken ihracatta KDV muafiyeti uygulanmaktadır. Bu uygulamaya göre firmaların, ihracat KDV kaydı için yıllık 500 bin Mısır lirası tutarında cirosu olması gerekmektedir. Bu meblağa ulaşıldığından sonraki 30 gün içinde kayıt yaptırılması zorunludur. Ayrıca, Mısır ile ülkemiz

<sup>380</sup> Digital 2024: Egypt — DataReportal – Global Digital Insights sayfa 59

<sup>381</sup> Egypt: social media users by platform 2023 | Statista

arasında Serbest Ticaret Anlaşması bulunduğundan bazı tarım ürünleri haricinde ülkemiz menşeli tüm ürünler için gümrük vergisi sıfır olarak uygulanmaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.19.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

2016/43 Sayılı Karar kapsamında Mısır'a belirli tarifelerden ihracat yapan firmaların ihracat ve ithalat Kontrolleri Genel Otoritesi'ne (GOEIC) kayıt yaptırmaları gerekmektedir. Mezkûr düzenlemenin sadece ticari amaçlı işlemleri kapsadığı ve kişisel kullanım durumunu kapsamadığını göz önünde bulundurmak gerekmektedir.

Kayıt Sistemi sadece; ticaret amacıyla yapılan satışlar için, marka sahibi fabrikaları, üretici fabrikaları veya başka fabrikalara üretim yaptıran ticari marka sahibi firmalar (bu firmalarımızın başvuru sırasında üretim yaptıracakları fabrikaların listeleriyle birlikte bu fabrikalara ait ISO belgelerini de sunmaları gerekmektedir) ile bunlar adına dağıtım yapmaya yetkili (distribution and export center olarak geçmektedir) birimleri kapsamaktadır. Dolayısıyla, alım-satım ile iştigal eden ve ticari markaları bulunmayan dış ticaret firmaları kayıt yaptıramayacaktır. Bu firmaların Karar uygulamaya girdikten sonra Mısır'a ihracat yapabilmeleri için ürünleri aldıkları üreticilerin sisteme kayıt olmaları gerekmektedir.

Al-Sat yapan ihracatçı-ithalatçı firmalarımız liste dahilindeki GTİP'lerden Mısır'a ihracat yapmaları halinde faturayı kendi adlarına kesememektedir. Üçüncü ülkelerden mal alıp transit ticaret yapan dış ticaret firmalarımız için de aynı kural geçerlidir. Bu firmalarımızın, Mısır'a ihracat yapmaya devam edebilmeleri için mal aldıkları üçüncü ülke üreticilerinin sisteme kayıt olmaları gerekmektedir.

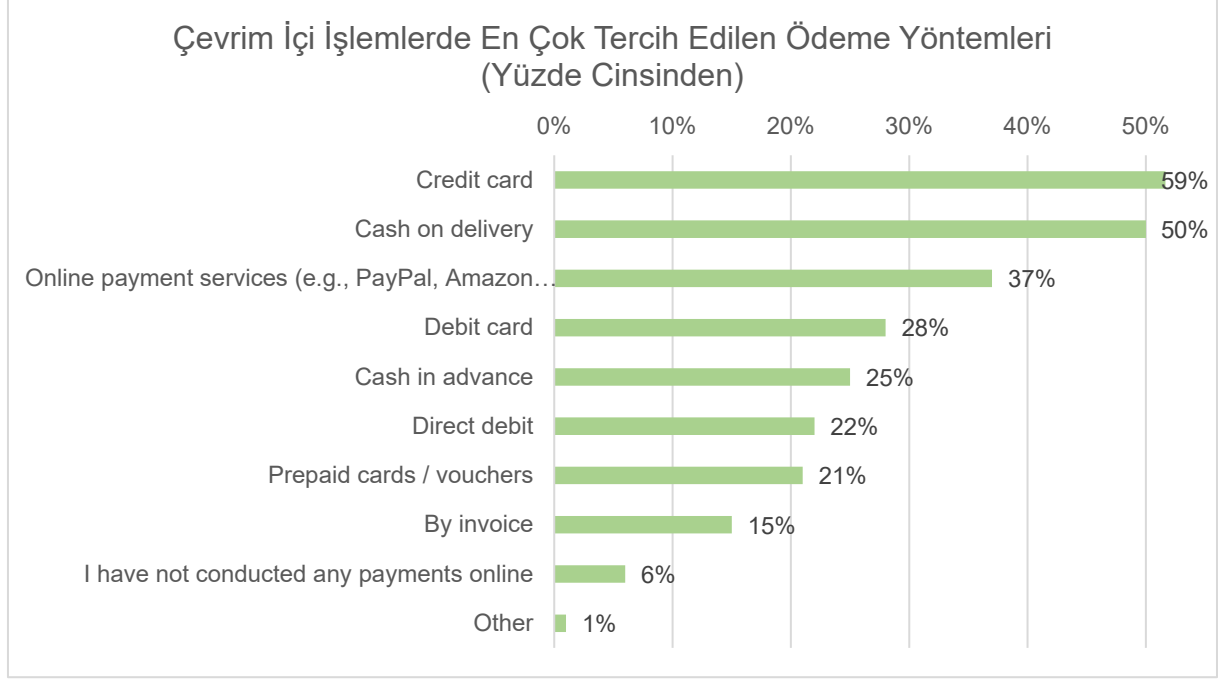
Konuyla alakalı olarak, 2022/195 Sayılı yeni bir düzenleme yapılmış ve bu kapsamda firmaların başvuru sürecinin 15 gün içinde tamamlanacağı ve eksiklikleri ile ret sebeplerinin bildirileceği, dilekçe haklarının olduğu belirtilmiştir.

Ekim 2021'den itibaren deniz yoluyla başlayan ve 01.01.2023 tarihi itibarıyla hava yolu kargolarında uygulanmaya başlayan; Mısır'a ihracat yapacak bütün firmaların kargolarının, ithalatçı tarafından oluşturularak ihracatçıya gönderecekleri ACID numarası (Kargo Ön Bilgilendirme-Advanced Cargo Information Declaration-ACID) ile bağlanma zorunluluğu uygulanmaktadır. Uygulamada, ihracatçı Cargo-X platformunu kullanarak, ACID numarasını işlediği gümrük çekiminde ithalatçı tarafından kullanılacak bütün belgeleri mezkûr platform aracılığı ile blockchain kullanarak ithalatçıya (Mısırlı ithalatçı NAFEZA platformunu kullanmakta olup iki platform birbirine entegredir) göndermektedir. ACID numarası almamış kargolar gemilere ve uçaklara kabul edilmemekte, ithalata ise yukarıda bahsedilen yolla yapılmadığı müddetçe izin verilmemektedir.

#### 5.19.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Statista verilerine göre, 2022'de Mısır'da en çok tercih edilen ödeme yöntemi nakit olmuş; bunun yanı sıra Mısırlı tüketiciler kredi kartı, çevrim içi ödeme hizmetleri ve banka kartını tercih etmiştir.

Ayrıca Mrsool'un çevrim içi kargo uygulaması kullanılmaktadır.



**Kaynak: Statista (06/2023)<sup>382</sup>**

#### 5.19.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 57 (2023)<sup>383</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.19.7. İPUÇLARI

Mısır'ın 106 milyonluk nüfusunun yaklaşık %50'si (53 milyon) aktif çevrim içi alışveriş kullanıcısıdır. Dünya Bankası Mısır'ı İş Yapma Kolaylığı endeksine göre yüz on dördüncü sıraya almıştır.

Yüz binden fazla Türk'ün yaşadığı Mısır'da Türk markalarının varlığı, ülke pazarına ve piyasasına yabancı değildir. Mısır'a ihracat yapan birçok Türk firma ve ek olarak Mısır'da fiziksel olarak da işletmesine devam eden birçok Türk iş insanı bulunmaktadır. Bu şirketlerin pazarda yer bulmalarına yardım eden e-ticaret ve e-ihracat sistemi, yeni ihracatçıların en çok dikkat etmesi gereken konulardan biridir.

Mısır'da kullanılan en yaygın çevrim içi alışveriş sitelerinin bilinmesi gerekmektedir. Bu alışveriş siteleri kullanım oranları sırasıyla Amazon Mısır, Jumia Mısır ve Noon Mısır'dır. Özellikle kullanıcıların yaygın olarak kullandığı Amazon Mısır'da yasal olan neredeyse her şeyin satıldığı bilinmektedir. Söz konusu site, geniş ürün yelpazesi sayesinde her çeşit ürünün ihracatı için kolaylık sunmaktadır.

<sup>382</sup> [Most common online payments by type in Egypt 2023 | Statista](#)

<sup>383</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](#)

252,7 milyar ABD dolarına<sup>384</sup> ulaşan gayrisafi yurt içi hasıla ve 227,7 milyonu aşkın nüfusa sahip<sup>385</sup> Nijerya'da, nüfusun yarısından fazlası internet kullanmaktadır.

12,1 milyar ABD dolarlık bir e-ticaret hacmine sahip Nijerya'da e-ticaretin genel perakende içindeki payının 2022 yılında %1,6 seviyesindedir. Bu doğrultuda Nijerya dünyadaki en büyük 39. e-ticaret pazarı olarak gösterilmektedir. Yakın zamanda e-ticaret işlemlerine verilen önemin daha da artırılacağı ve gerekli düzenlemelerin hayata geçirileceği düşünülmektedir.

2023 yılında pazarın %25 oranında büyüyeceği tahmin edilmekte olup ilgili yıl itibarıyla dünya büyüme ortalamasının %17 düzeyinde seyredeceği beklenmekte ve ülkenin e-ticaret pazarının %40'ı elektronik ürünlerin satışından oluşturmaktadır. Nijerya e-ticaret pazarında 5 sektör ön plana çıkmaktadır. Bunlar Hobi & Eğlence (%24,1), Elektrik-Elektronik (%23), Moda (%19), Mobilya (%11,5) ve Kişisel Bakımdır (%8,8).

### 5.20.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Nijerya'da sırasıyla Jumia, Konga, Slot, Ajebomarket ve Obeezi en çok tercih edilen pazaryerleridir. İlk üç pazaryeri, Nijerya'da yapılan çevrim içi satışların %52'sini gerçekleştirmektedir.

Kara Cuma, Nijerya'da da firmaların indirim kampanyası yaptığı dönemler arasında yer almaktadır. Bunun haricinde, Bağımsızlık Günü (1 Ekim) gibi milli bayramlarda da kampanya yapılmaktadır.

Jumia'nın geniş çevrim içi ürün yelpazesi, Slot'un teknoloji ve elektronik odaklı hem çevrim içi hem fiziksel satışları ve Shoprite'in gıda ve süpermarket ürünlerindeki zengin seçenekleri ile tüketicilere alışveriş esnekliği sunmaktadır. Söz konusu çok kanallı operasyonlar, Nijerya'da alışveriş deneyimini kolaylaştırarak perakende sektörünü modernize etmektedir.

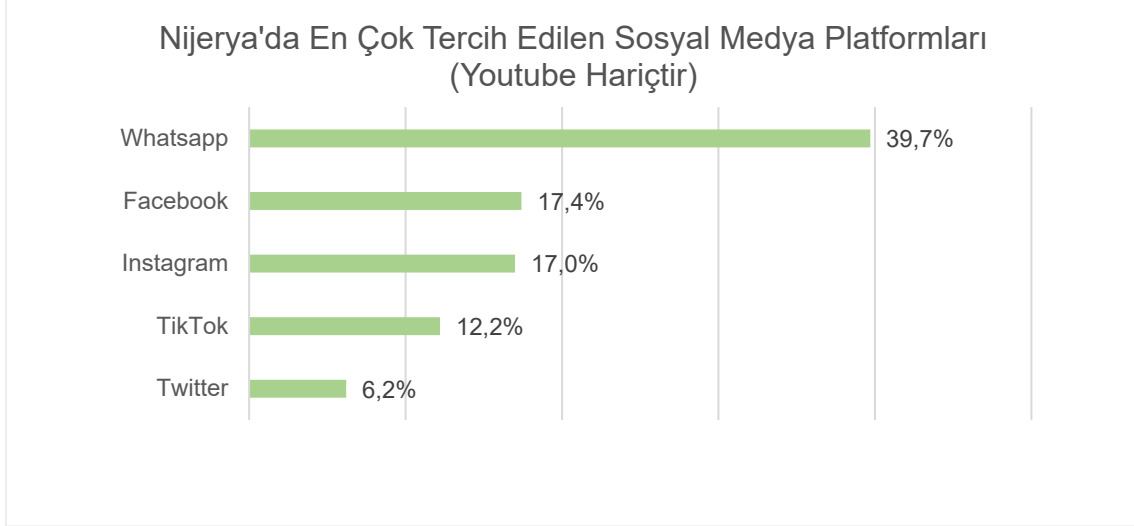
### 5.20.2. SOSYAL MEDYA

Nijerya'lılar sosyal medyada ortalama 4 Saat 36 Dakika vakit geçirmektedir.<sup>386</sup> En çok kullanılan sosyal medya platformları arasında Whatsapp, Facebook, Instagram, TikTok ve Twitter öne çıkmaktadır.

<sup>384</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>385</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>386</sup> Digital 2024: Nigeria — DataReportal – Global Digital Insights Sayfa 48



**Kaynak: We Are Social: Digital 2023<sup>387</sup>**

### 5.20.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Gümrük vergileri 5% ila %35 oranları arasında değişmektedir. Batı Afrika Devletleri Ekonomik Topluluğu (Economic Community of West African States – ECOWAS) ülkeleri arasında da ortak gümrük tarifesi uygulanmaktadır. Normal KDV oranı 7.5% olup çevrim içi alışverişlerde herhangi bir muafiyet uygulanmamaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.20.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Nijerya, tüketicilerin korunmasını sağlarken ülkenin dijital ekonomisinin büyümesini ve gelişmesini teşvik etmeyi amaçlayan e-ticaret için çeşitli kurallar ve düzenlemeler uygulamaya koymuştur. Nijerya hükümeti e-ticaretin ekonomi için önemini farkındadır ve işletmeler ve tüketiciler için elverişli bir ortam yaratmak üzere çeşitli adımlar atmıştır.

Ulusal Bilgi Teknolojisi Geliştirme Ajansı (National Information Technology Development Agency-NITDA) Nijerya'da bilgi teknolojisinin gelişimine yönelik teşvik amacıyla kurulmuştur. NITDA, çevrim içi işletmeleri destekleyerek ve dijital ödeme sistemlerinin benimsenmesine katkı sunarak e-ticareti büyütme çalışmaktadır.

Ulusal e-Ödeme Arayüzleme Şablonu girişimi, Nijerya'daki dijital ödeme sistemlerinin benimsenmesini artırmak ve elektronik işlemlerin daha erişilebilir ve güvenli hale gelmesini amaçlamaktadır.

Nijerya İletişim Kurulu Nijerya'daki telekomünikasyon sektörünün denetlenmesinden sorumludur. Kurul; kaliteli internet hizmetlerinin geliştirilmesi ve ülkedeki geniş bant penetrasyonunun artırılması gibi çeşitli önlemler ile e-ticareti teşvik etmeyi amaçlamıştır.

<sup>387</sup> [Digital 2023: Nigeria — DataReportal – Global Digital Insights](#)

Endüstri Bankası (Bank of Industry) Nijerya'daki işletmelerin, e-ticaret işletmeleri dâhil, desteklenmesini sağlamak; banka, site ve mobil uygulamalar gibi teknolojilere yatırım yapmak isteyen işletmelere kredi ve hibe sunmaktadır.

### **5.20.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI**

Quickteller, Nijerya'da en çok kullanılan e-ödeme platformlarından biri olup Afrika kıtasındaki işlemlerde de tercih edilen bir e-cüzdan sistemidir. Bunun yanı sıra, Interswitch Webpay, Paystack ve VoguePay da kullanılmaktadır. DHL, UPS, Zenit Carex International Ltd, Creaseada International Ltd, ABC Cargo, ülkede hizmet veren hızlı kargo çözümleri arasındadır.

### **5.20.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 88 (2023)<sup>388</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### **5.20.7. İPUÇLARI**

Yakın zamanda e-ticaret işlemlerine verilen önemin daha da artacağı ve gerekli düzenlemelerin yapılacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, 2025 yılı hedefleri dikkate alındığında, e-ticaret alanında Nijerya'nın gelecek vadettiği ve bu alanda faaliyet gösteren yatırımcılar ile firmaların sektörü yakından takip etmelerinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Tüm bunların yanı sıra, Nijerya'nın Madrid Protokolü'ne üye olmaması nedeni ile firmalarımızın bu pazara girişlerinde muhakkak markalarını tescil ettirmeleri gerekmektedir.

---

<sup>388</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/en/indicators/lpi)



Pakistan, 236 milyon nüfus<sup>389</sup> ve 338,2 milyar ABD dolarlık<sup>390</sup> gayrisafi yurt içi hasılasıyla önemli bir ekonomidir. Statista verilerine göre, 2023 Ocak ayı itibarıyla ülke nüfusunun yaklaşık %36,5'lik kesimi etkin internet kullanmaktadır.

Ülke nüfusunun %10,2'i çevrim içi alışveriş yapmaktadır.<sup>391</sup> 2022 yılında e-ticaret hacmi 12 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.

### 5.21.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede faaliyet gösteren en büyük e-ticaret pazaryerleri arasında Daraz, OLX ve Amazon gelmektedir. PakWheels, Zameen, Kaymu, Shophive, Homeshopping, Telemart diğer önemli e-ticaret platformlarıdır.

Gulahmedsop, Khaadi, Limelight, Alkaramstudio, Junaidjamshed ise ülkede faaliyet gösteren önemli çok kanallı zincir mağazalarıdır.

Ülkede Yılbaşı, Kurban ve Ramazan Bayramı dönemlerinde yüksek e-ticaret satış hacimlerine ulaşılmaktadır. Ayrıca, düğün sezonu (Ekim, Kasım, Aralık, Ocak, Şubat, Mart, Nisan) gibi yoğun sezonlar da alışveriş için önemli günlerdir.

Pakistan'daki e-ticaret pazarındaki gelirin 2024 yılında 4,9 milyar ABD dolarına ulaşması beklenmektedir. Gelirin yıllık büyüme oranının (2024-2029 CAGR) %5,84 olması beklenmektedir ve bu da 2029 yılında 6,5 milyar ABD doları olan bir gelir öngörmektedir. E-ticaret pazarında, kullanıcı sayısının 2029 yılında 14,9 milyon kişiye ulaşması beklenmektedir.<sup>392</sup>

Ülkenin e-ticaret pazarında elektronik ve medya en çok satış yapılan kategorilerdir ve Pakistan e-ticaret gelirin %34,1'ini oluşturmaktadır. Bunu %28,8 ile mobilya ve ev aletleri, %20,4 ile moda, %10,6 ile gıda ve kişisel bakım ve %6,1 ile oyuncaklar, hobi ve kendin yap sektörleri takip etmektedir.

Pakistan'daki Daraz Pakistan, United Mobile ve Carrefour, çevrimiçi ve fiziksel mağazalarıyla çok kanallı alışveriş deneyimi sunmaktadır. Daraz geniş ürün yelpazesıyla, United Mobile mobil teknoloji alanında, Carrefour ise gıda ve tüketim malzemelerinde çeşitlilik sağlıyor. Bu zincirler, Pakistan'da alışverişin kolay ve erişilebilir olmasını sağlayarak perakende sektörünü geliştirmektedir.

### 5.21.2. SOSYAL MEDYA

2023 yılı DataReportal verilerine göre, ülkedeki yaklaşık 71,70 milyon sosyal medya kullanıcısı<sup>393</sup> tarafından en çok tercih edilen sosyal medya platformları Facebook, Instagram Twitter ve Pinterest'tir.<sup>394</sup> Pakistan'da en az 44,50 milyon Facebook kullanıcısı mevcut olup kullanıcıların

<sup>389</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>390</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>391</sup> eCommerce - Pakistan | Statista Market Forecast

<sup>392</sup> eCommerce - Pakistan | Statista Market Forecast

<sup>393</sup> Digital 2024: Pakistan — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 41

<sup>394</sup> Digital 2024: Pakistan — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 43

%80,1'sini erkekler oluşturmaktadır.<sup>395</sup> Kullanıcı yaş aralığı ise gençler arasında (yaklaşık 16 milyon kişi) yoğunlaşmaktadır. Yakın zaman itibariyle bazı yerel şirketler, ürünlerini ve hizmetlerini tanıtmak amacıyla sosyal medyayı kullanmaya başlamıştır.

### 5.21.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Pakistan'da sınır ötesi e-ticaret kapsamında, herhangi bir gümrük muafiyeti veya kolaylaştırıcı gümrük uygulaması bulunmamaktadır. General Sales Tax (KDV'ye benzerdir) %17 seviyesinde iken 2023 Şubat döneminde bu oran %18'e yükseltilmiş olup federal hükümet tarafından tahsil edilmektedir. İmalat, perakende ya da toptan satış seviyesinde tek noktada tahsil edilen bu vergi ithal ürünlere de uygulanmaktadır. Eşyanın türüne göre ilgili ithalat vergileri de ayrıca tahsil edilmektedir. Hizmet ticaretinde ise eyaletler arasında %13 ila %16 oranında değişen bir satış vergisi uygulamaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.21.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

E-ticaret özelinde ülkede birçok düzenleme bulunmaktadır. Güvenli Ödeme Sistemlerinde tüketicileri çevrim içi dolandırıcılıktan korumak üzere hükümet; işletmelerin çevrim içi ödemelerini gerçekleştirmek için şifrelenmiş işlemler ve güvenli sunucular gibi güvenli ödeme sistemlerinin kullanmasını zorunlu tutmaktadır.

Tüketici Koruma Konseyi, e-ticaret pazarında dolandırıcılık veya diğer suistimal türlerinin mağduru olan tüketicilerin şikâyetlerini ele almaktan sorumludur. Bu konsey, tüketicilerin e-ticaret şirketleriyle olan anlaşmazlıklarını çözmeleri için bir aracı niteliğindedir ve tüketicilerin haklarının korunmasına yardımcı olmaktadır.

Dijital Pakistan Girişimi, Pakistan'ı bir dijital ekonomiye dönüştürmek için oluşturulmuş; bilgi ve iletişim teknolojilerinin sahip olduğu tam potansiyeli kullanma planıdır. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin (KOBİ'lerin) e-ticaret fırsatlarına erişim sağlamayı hedeflemektedir.

Pakistan Yazılım İhracat Kurulu (PSEB) ise Pakistan'daki yazılım ihracatını teşvik etmekle sorumlu bir hükümet ajansıdır. Pakistanlı yazılım şirketlerine destek vermekte ve e-ticaret operasyonlarını genişletmelerine yardımcı olmaktadır.

### 5.21.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Pakistan'da 2022 yılında ödemelerin %33'ü kapıda nakit, %36'sı kart, %7'si doğrudan debit, %7'i dijital cüzdan, %5 banka transferi ve %12 diğer yöntemlerle gerçekleştirilmiştir. EasyPaisa, JazzCash, HBL-Konnect ve uPaisa gibi bir dizi dijital ödeme sistemleri de bulunmaktadır. Ülkede kredi kartı kullanım oranı %4 gibi çok düşük düzeylerde seyretmektedir.

TCS, Leopards Courier, DHL, PIA Speedex ve Pakistan Post, ülkenin en önemli hızlı kargo firmalarını oluşturmaktadır.

<sup>395</sup> [Digital 2024: Pakistan — DataReportal — Global Digital Insights](#) Sayfa 46

| E-Ticaret Gelir Payı Ödeme Türü (Yüzde Cinsinden) |      |      |      |       |       |       |
|---------------------------------------------------|------|------|------|-------|-------|-------|
|                                                   | 2020 | 2021 | 2022 | 2023* | 2024* | 2025* |
| Banka havalesi                                    | 4    | 5    | 5    | 5     | 6     | 6     |
| Kartlar                                           | 35   | 36   | 36   | 36    | 36    | 37    |
| Teslimatta nakit                                  | 37   | 35   | 33   | 31    | 30    | 28    |
| Otomatik ödemeler                                 | 6    | 7    | 7    | 8     | 8     | 8     |
| E-Fatura                                          | 0    | 0    | 0    | 0     | 0     | 0     |
| E-cüzdan                                          | 7    | 7    | 7    | 7     | 7     | 7     |
| Diğer                                             | 10   | 11   | 12   | 12    | 13    | 14    |

**Kaynak: Statista (06/2022)** (“\*” işaretlenen yıllar tahmini tutarları ifade etmektedir.)

#### 5.21.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 122 (2018)<sup>396</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### 5.21.7. İPUÇLARI

Yapılan araştırmalara göre, Pakistan'daki çevrim içi satış hacminin ve çevrim içi alışveriş yapan tüketicilerin, internet kullanım oranına paralel olarak artacağı tahmin edilmektedir. Ayrıca, mevcut Pakistan yönetimi e-ticarete büyük önem vermektedir. Bu kapsamda, kamu ve özel sektör temsilcilerinden oluşan Ulusal E-Ticaret Konseyi kurulmuştur. Hâlihazırda Ulusal E-Ticaret Konseyi periyodik aralıklarla toplantılar gerçekleştirmektedir.

Pakistan, Madrid Protokolü'ne 2021 yılında üye olmuştur.

Pakistan, e-ihracatçı firmalarımızın odağında olması gereken bir pazar olmakla birlikte e-ticaret özelinde, ülkenin dinamiklerine, güncel ekonomik gelişmelerine ve ihtiyaçlarına bağlı olarak hareket edilmesi yerinde olacaktır.

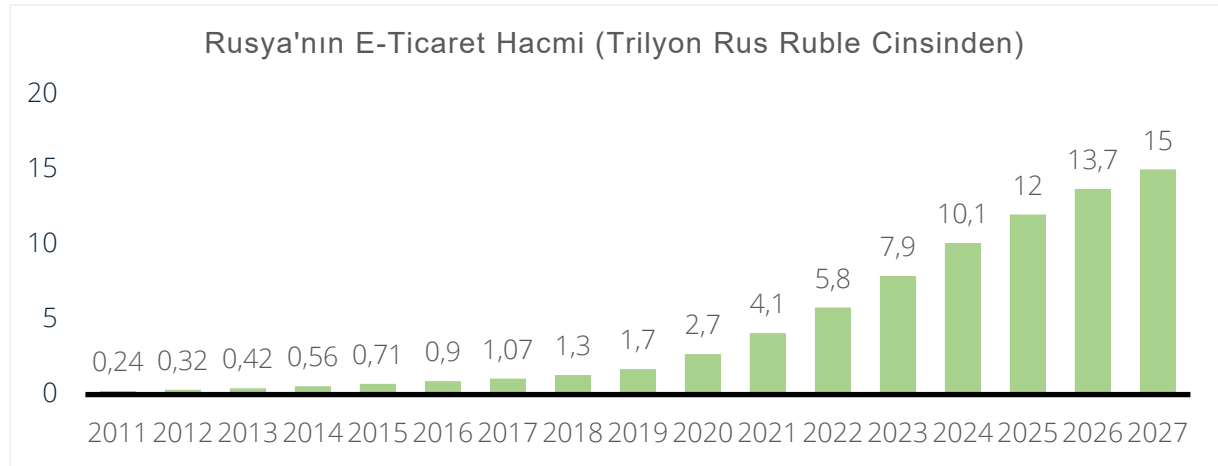
<sup>396</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

## 5.22. RUSYA FEDERASYONU



2024 yılı itibariyle yaklaşık 142,9 milyon nüfusa<sup>397</sup> sahip olan Rusya Federasyonu (RF), 2 trilyon ABD doları gayrisafi yurt içi hasılasıyla<sup>398</sup> dünyanın en büyük sekizinci ekonomisi durumundadır. Ülke nüfusunun %87,9'un<sup>399</sup> internet kullandığı ve mobil cihaz kullanım oranının %76,77<sup>400</sup> olduğu Rusya'nın perakende ticaretinde e-ticaret payı ise %6<sup>401</sup> düzeyindedir.

2023 yılında Rusya'nın e-ticaret hacmi 93,22 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>402</sup> Bu rakam, 2022 yılına göre %36,2; 2021 yılına göre %92,68'lik bir artış anlamına gelmektedir. 2023 yılı itibariyle ülkenin e-ticaret geliri ise 27,61 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir.<sup>403</sup> Rusya'nın küresel e-ticaretteki payı %1,48 seviyesinde; çevrim içi alışveriş yapanların kullanıcı sayısı 2023 yılında 54,24 milyondur.



**Kaynak: Statista (12/2023)<sup>404</sup>**

### 5.22.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Rusya'nın önde gelen e-ticaret pazaryerleri olarak, La Moda, Wildberries.ru, Ozon.ru, dnsshop.ru ile market.yandex.ru sayılabilir.

Rusya'da e-ticarette en çok satılan ürün grupları sırasıyla elektronik ve elektrikli ev aletleri, mobilya ve ev ürünleri, hazır giyim ve ayakkabı, gıda ürünleri ve kozmetik ürünler ve ilaç olarak yer almaktadır.<sup>405</sup>

<sup>397</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>398</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>399</sup> Russia: internet user penetration 2029 | Statista

<sup>400</sup> Russia: smartphone penetration 2014-2029 | Statista

<sup>401</sup> eCommerce - Russia | Statista Market Forecast

<sup>402</sup> Russia: e-commerce market size 2027 | Statista

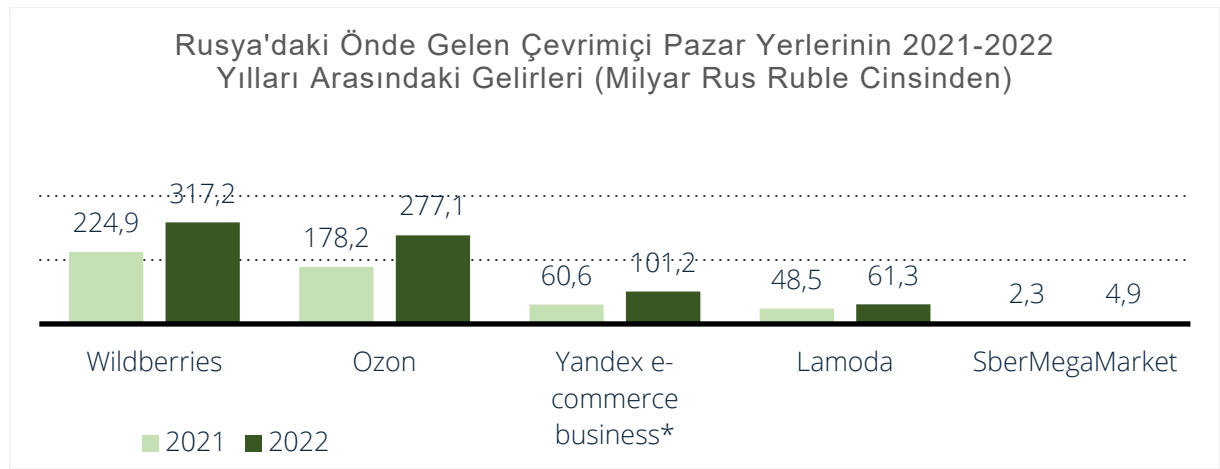
<sup>403</sup> eCommerce - Russia | Statista Market Forecast

<sup>404</sup> Russia: e-commerce market size 2027 | Statista

<sup>405</sup> Аналитика - АКИТ (akit.ru)

Özellikle Noel dönemi, 1 Eylül Eğitim Bayramı, 8 Mart Kadınlar Günü, Kara Cuma (Black Friday) ve Siber Pazartesi (Cyber Monday) gibi özel gün ve haftalarda çevrim içi alışverişler önemli miktarda artış göstermektedir.

Rusya'daki çok kanallı mağazalar, Wildberries'in geniş online ürün yelpazesi, M.Video'nun elektronik ve ev aletleri, X5 Retail Group'un gıda ve günlük malzemeler, TSUM'un lüks moda ve aksesuarları, ve Leroy Merlin'in ev geliştirme malzemeleri ile tüketicilere hem çevrim içi hem de mağazalarda alışveriş imkanı sunmaktadır. Bu zincirler, Rusya'da alışveriş deneyimini zenginleştirerek perakende sektörünü modernize etmektedirler.



**Kaynak: Statista (04/2023)**

## 5.22.2. SOSYAL MEDYA

Yapılan son araştırmalar, 2023'de Rusya'da kişi başına internette geçirilen ortalama sürenin günde 8 saat 21 dakika olduğunu göstermektedir.<sup>406</sup> Geçirilen bu zamanın 2 saat 21 dakikalık kısmı sosyal medya platformlarında geçirilmektedir.<sup>407</sup> Hâlihazırda ülkede 2023 yılında 145,45 milyonluk nüfusun %87,9'unun internet kullanıcısı olduğu<sup>408</sup> ve %81,42'inin aktif sosyal medya kullanıcısı olduğu görülmektedir.<sup>409</sup> Ülkenin en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla Vkontakte, Telegram, Whatsapp, TikTok ve Odnoklassniki'dir<sup>410</sup>.

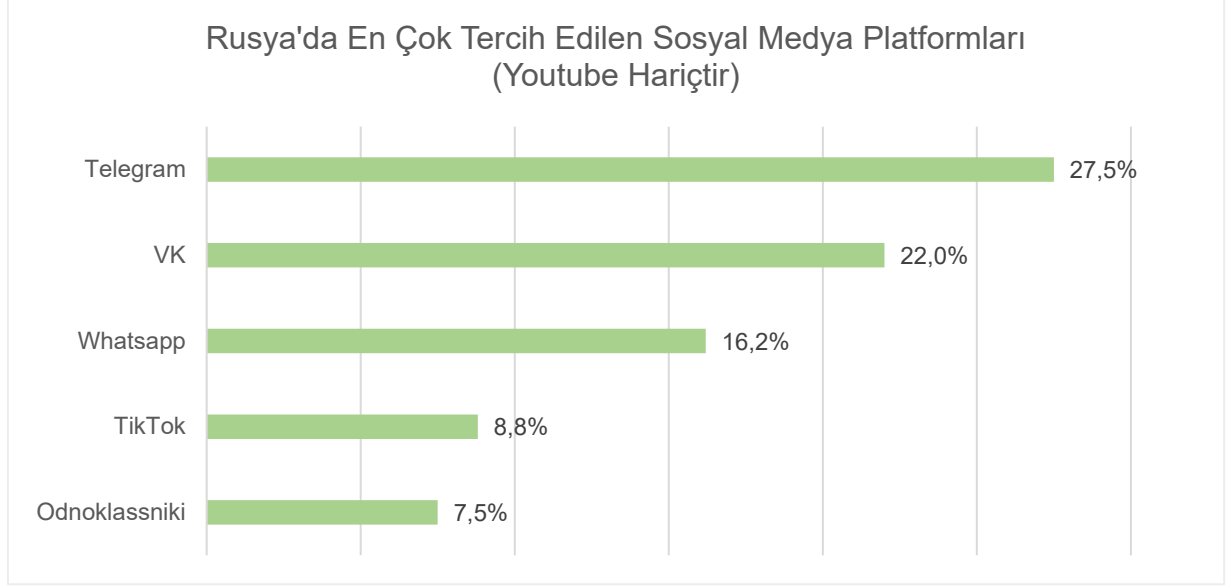
<sup>406</sup> Digital 2024: The Russian Federation — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 27

<sup>407</sup> Digital 2024: The Russian Federation — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 53

<sup>408</sup> Russia: internet user penetration 2029 | Statista

<sup>409</sup> Russia: social network user penetration 2027 | Statista

<sup>410</sup> Russia: most used social media platforms 2024 | Statista



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>411</sup>**

### 5.22.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

1 Nisan 2024 tarihi itibarıyla, sınır ötesi e-ticarete vergilendirmeye ilgili bazı uygulamalar yeniden hayata geçirilmiştir. Bu çerçevede, e-ticarete konu olan ürünün koli bedeli değerinin 200 avroyu ya da 31 kiloyu aşmaması gerekmektedir. Söz konusu bedelin veya miktarın aşıldığı durumlarda ise, koli değerinin %15'i oranında ve en az 2 avro/kg gümrük vergisi uygulanmaktadır.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.22.4. E-TİCARETE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Rusya Federasyonu'nda e-ticaret alanını doğrudan düzenleyen bir kanun bulunmamakla birlikte çeşitli kanunlar ve bu kanunlara istinaden ihdas edilen hükümet kararnamelemleri ile bu alanın düzenlendiği görülmektedir. Nitekim, e-ticaret kapsamında gerçekleşen alım satım işlemlerine ilişkin esaslar Medeni Kanunun 497'inci maddesi, Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Kanunun 26.1 numaralı maddesi ve 27 Eylül 2007 tarih ve 612 sayılı Uzaktan Satış Hakkında Hükümet Kararnamesi ile belirlenmiştir.

İlaveten, kişisel verilerin korunması 149-FZ sayılı Bilgi, Bilgi Teknolojileri ve Bilginin Korunması Hakkında Federal Kanun ve e-ticaret kapsamında reklam verilmesine ilişkin hususlar 54-FZ sayılı Reklamlar Hakkındaki Federal Kanun marifetiyle düzenlenmiştir.

Bu yasal düzenlemelerin dışında 2022 Haziran tarihinde Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın girişimleriyle Ozon, La Moda ve Wildberries ile Rus satıcıları temsil eden STK'lar arasında "Pazar Yerleri ile Satıcılar Arasında İlişkilerin Esasları" adı altında bir belge akdedilmiştir. Bu

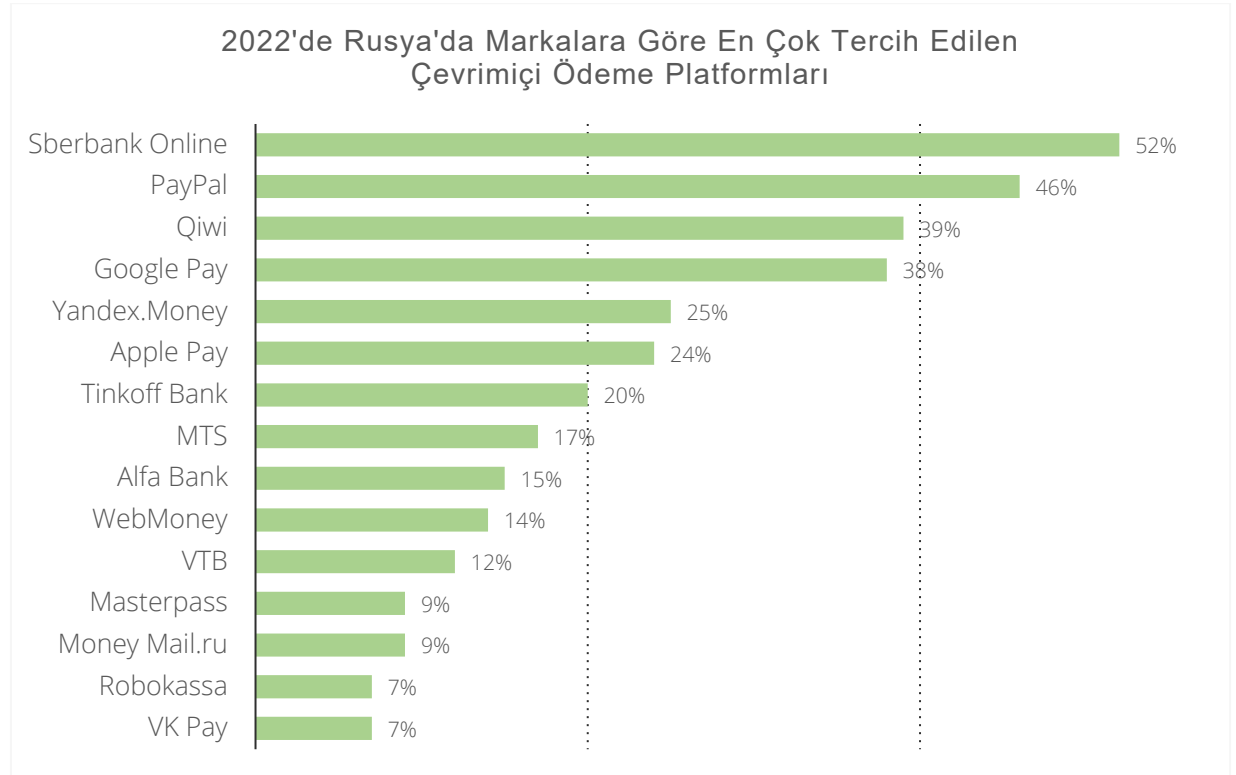
<sup>411</sup> [Digital 2024: The Russian Federation — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 56](#)

belge ile pazar yerleri ile satıcılar arasında iyi uygulama pratiklerini artıracak, tüketicinin kaliteli ürüne ulaşmasını sağlayacak ve haksız rekabetin önüne geçecek prensiplerin yaygınlaştırılması hedeflenmiştir.

Diğer taraftan, Moskova Yönetimi tarafından küçük ve orta ölçekli işletmelerin pazar yerleri üzerinden satış işlemlerinden kaynaklanan komisyon ödemelerinin %50'sini karşılayan bir destek program uygulanmaktadır. Buna ilave olarak Ekonomik Kalkınma Bakanlığı ve Ozon işbirliği yaparak Rusya Federasyonu genelinde küçük ve orta ölçekli işletmelerin pazar yerlerinde satış kapasitelerini artıracak bir programı da uygulamaya başlamışlardır.

### 5.22.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Rus perakende sektöründe son yıllarda görülen önemli bir gelişme de Hızlı Ödeme Sisteminin (SBP-QR kod) kullanımının giderek yaygınlaşmasıdır. 2023 yılında bu sistem aracılığıyla 1,6 milyar satın alma işlemi yapılırken, 1,5 milyon işletme bu ödemeleri kabul etmiştir. Aynı dönemde sistem üzerinde yapılan işlem büyüklüğü 10,3 trilyon rubleye ulaşmıştır.



**Kaynak: Statista (03/2023)<sup>412</sup>**

Ülkede tercih edilen hızlı kargo çözümlerinin arasında Boxberry, CDEK, Pickpoint, DPD, Yandex.Delivery' gelmektedir. Aynı zamanda ülkede OZON fulfillment, Wildberries fulfillment, CDEK, PickPoint, DPD sipariş karşılama hizmetleri verilmektedir.

<sup>412</sup> [Most used online payments by brand in Russia 2022 | Statista](#)

### 5.22.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 88 (2023)<sup>413</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.22.7. İPUÇLARI

Rusya Federasyonu e-ticaret piyasasında;

- Müşteri tercihlerine uygun ürün çeşitliliğinin sağlanabilmesi ve ürün değişim taleplerinin hızlı bir biçimde karşılanabilmesi teminen stok varlığının güçlü olması,
- Tanıtım faaliyetlerinin yerel şartlar göz önünde tutularak Rusça gerçekleştirilmesi,
- Hazırlanacak reklam stratejilerinde özellikle yerel sosyal medya ve arama motorlarının kullanılması,
- Ödeme bedellerinin kabulünde yerel paralarla işlem yapılmasına öncelik verilmesi hususlarının önem arz ettiği düşünülmektedir.

---

<sup>413</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) ([worldbank.org](https://www.worldbank.org))



Şili, 20 milyon nüfusa<sup>414</sup> ve 333,7 milyar ABD doları<sup>415</sup> gayrisafi yurt içi hasılaya sahiptir. Ülkenin e-ticaret gelirinin 2024 yılı sonunda 11.3 milyar ABD dolarına ulaşması beklenmekte olup geçtiğimiz yıla kıyasla çevrim içi satışlarda %12 oranında artış kaydedilmiştir.<sup>416</sup> B2C e-ticaretin genel perakendedeki oranı 2023 yılında %14 olarak gerçekleşmiştir.<sup>417</sup>

Santiago Ticaret Odası (Cámara de Comercio de Santiago) verilerine göre, Şili'deki alanında uzmanlaşmış firmaların sayısı 15 bin civarında olup ülke genelinde sayısı yaklaşık 1.300.000 seviyesine yaklaşan toplam firmaların %55'i, büyük ölçekli firmaların %64'ü, KOBİ'lerin ve mikro ölçekli işletmelerin herbirinin %50'si e-ticareten faydalanmaktadır. Şili'de nüfusun %94,3'ü internet kullanırken, çevrim içi alışveriş yapanların nüfusa oranı yaklaşık %66'dır. E-ticarette mobil kullanım oranı ise 2024 yılı itibarıyla %40.1'dir.

Ülke içi ve sınır ötesi e-ticarette yaygın olarak kullanılan diller arasında İspanyolca ön sırada yer almaktadır.

Şili'de e-ticaret sektörü, son yıllardaki gelişmelerle ve özellikle Covid-19 salgının yarattığı etkilerle eşsiz bir ivmelenme yaşamıştır. 2029 yılı sonunda e-ticaret satışlarından elde edilecek gelirin, yıllık %9.7'lik bir büyüme oranı ile 18 Milyar ABD Dolarını aşması beklenmektedir. Latin Amerika ülkeleri incelendiğinde, tüm dünyada salgının başlangıcı olan 2020 yılı içerisinde e-ticaret sitelerinden alışveriş yapanların en fazla artış görüldüğü ülke Şili olmuştur.

### 5.22.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Linio, Mercado Libre ve Yapo gibi pazaryerlerinin yanı sıra gıda ve hızlı tüketim ürünleri teslimatları için kullanılan Cornershop, Rappi, Uber Eats ve PedidosYa "pure online players" olarak bilinen ve yalnızca dijital ortamda varlık gösteren en çok kullanılan e-ticaret platformları arasındadır.

Bununla birlikte, Şili'de çevrimiçi satışlarda en çok aynı zamanda fiziksel mağazalar aracılığıyla satış yapan çok kanallı büyük perakende mağazalar (%66 oranında) tercih edilmekte olup onları süpermarketler (%44) ve e-ticaret pazaryerleri (%38) izlemektedir. Çevrim içi alışverişlerde tüketiciler tarafından gerek internet-sitesi güvenliği gerek sunulan dağıtım hizmetleri sebebiyle fiziki mağazalara sahip çok kanallı zincir mağazalar daha çok tercih edilmektedir. Bunlardan ülke genelinde zincir mağaza, çok katlı mağaza, süpermarket, hipermarket ağlarına sahip Falabella, Paris, Ripley, Lider ve Easy gibi çok kanallı mağazaların ürün çeşitliliği, depolama, dağıtım, lojistik, teknoloji ve marka üstünlüklerini avantaja çevirdikleri görülmektedir.

Mart 2024 içerisinde Şili'de sırasıyla mercadolibre.cl 26.9 milyon, aliexpress.com 25.1 milyon, falabella.com 21.3 milyon, paris.cl 9.2 milyon, lider.cl 9 milyon, ripley.cl 8.5 tıklanmaya ulaşmıştır.<sup>418</sup>

<sup>414</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

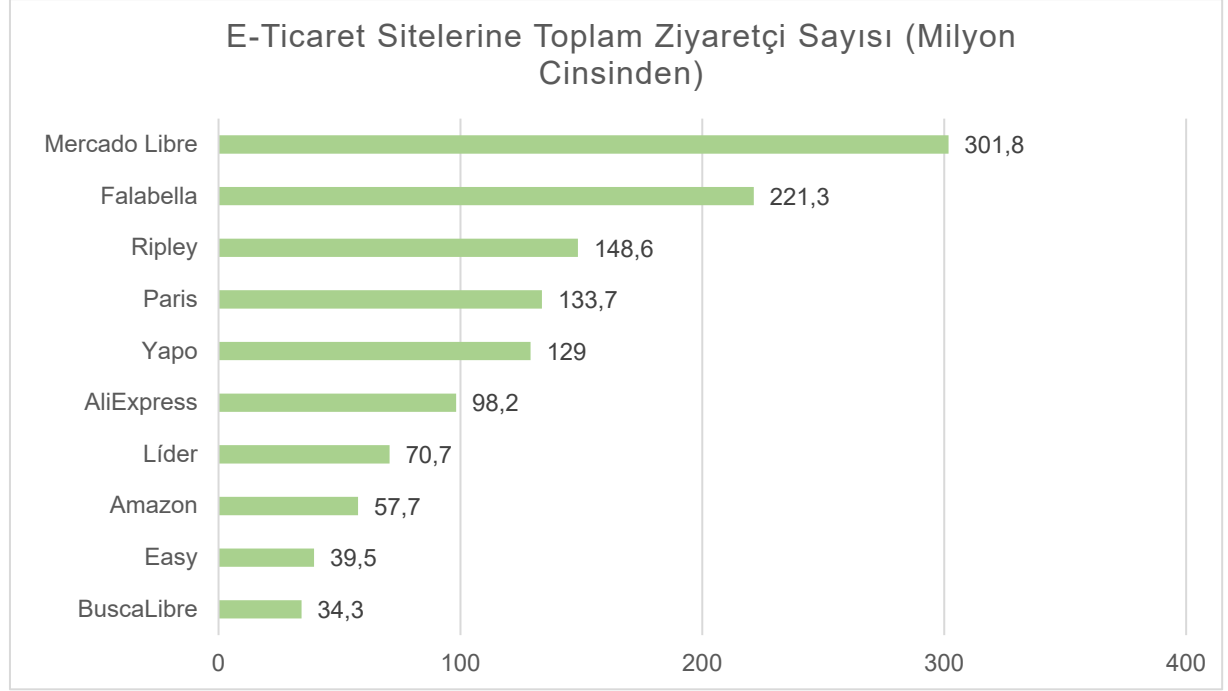
<sup>415</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>416</sup> eCommerce - Chile | Statista Market Forecast

<sup>417</sup> Chile: online share of retail sales 2021-2023 | Statista

<sup>418</sup> Most Visited Retail Websites in Chile 2024 | Open .Trends (semrush.com)

Şili'deki çok kanallı mağazalardan, Falabella, Ripley ve Paris hemen hemen her kategoride, tüketicilere hem online hem de fiziki mağazalarında zengin bir alışveriş deneyimi sunmaktadırlar. Bu zincirler, Şili'de alışverişin kolaylık ve çeşitliliğini artırarak perakende sektörünü yenilikçi bir şekilde şekillendirmektedir.



**Kaynak: Statista (2021)<sup>419</sup>**

Mercado Libre (Arjantin) ve Walmart/Lider (ABD) yabancı aktörler olarak piyasada rekabet etmektedir. Küresel e-ticaret devleri Alibaba ve Amazon'un Şili'deki varlığı ise diğerlerine göre oldukça sınırlıdır.

Çevrimiçi alışverişlerde %52 ile giyim, %33 ile ayakkabı, %26 ile gıda, %25 ile teknoloji, %24 ile güzellik ve kişisel bakım kategorileri tüketiciler tarafından en fazla tercih edilen ilk 5 kategori arasındadır. Anneler Günü, Babalar Günü, Sevgililer Günü, Yeni Yıl (Noel) ve Siber Pazartesi (Cyber Monday) e-ticaret trafiğinin artış gösterebileceği özel günlerdir.

E-ticaret yoluyla satışları teşvik etmek üzere her yıl düzenlenen "CyberDay" ve "Cyber Monday-Siber Pazartesi" etkinliklerinde 2023 yılında satış hacmi sırasıyla 540 milyon ABD doları ve 426 milyon ABD doları düzeyinde gerçekleşmiştir. Aynı yıl itibarıyla Siber Pazartesi kapsamında e-ticaret yoluyla satışlarda en çok artış kaydeden sektörler sırasıyla çocuk-bebek, gıda-içecek, seyahat-turizm, spor ve teknoloji olmuştur. 2024 yılında e-ticaretin %32'sinin uluslararası e-ticaret platformları yoluyla yapılması beklenmektedir.

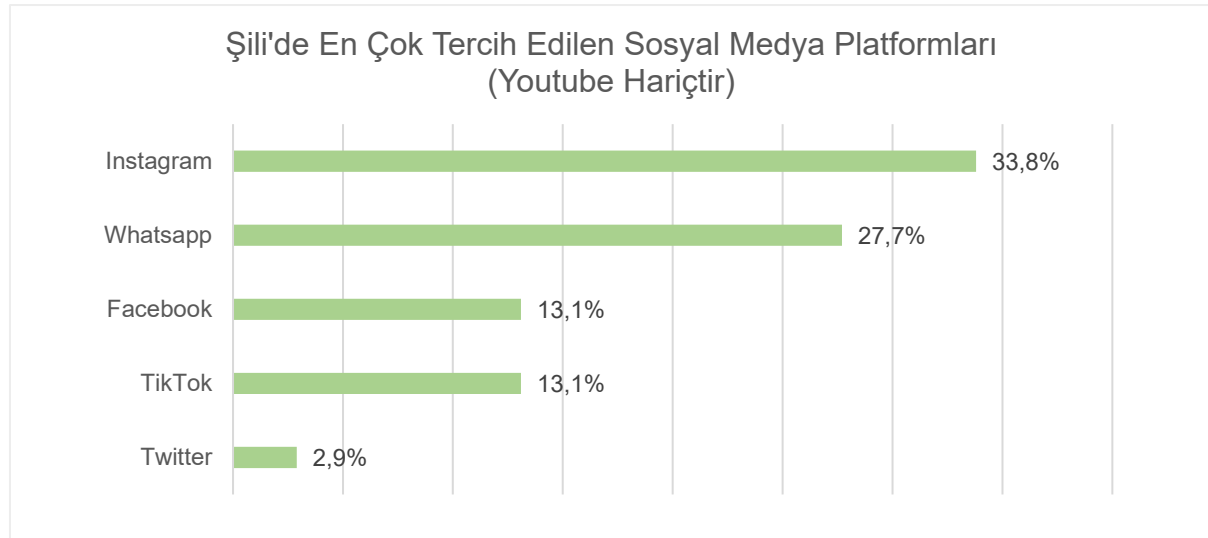
<sup>419</sup> [Chile: most popular e-commerce sites | Statista](#)

### 5.22.2. SOSYAL MEDYA

2022 yılında Şili’de en çok tercih edilen sosyal medya platformları sırasıyla Instagram, Whatsapp, Facebook, TikTok ve Twitter’dir.Ülkede sosyal medya kullanıcısı, 2023 yılında 17,57 milyon olup<sup>420</sup>, geçirilen günlük ortalama süre 3 saat 22 dakikadır.<sup>421</sup>

Santiago Ticaret Odası E-Ticaret Komitesi verilerine göre Şili’de toplam online satışların %79’u mağazaların websitelerinden, %42’si mağazaların mobil uygulamalarından, %18’i üçüncü taraf uygulamalardan, %16’sı doğrudan sosyal medya platformu üzerinden ve %14’ü mağazanın yönlendirdiği sosyal medya ağı üzerinden gerçekleştirilmektedir.

Şili’de son yıllarda en fazla büyüme gerçekleştiren sosyal medya platformu TikTok olmuştur. Kullanıcıların %55’i TikTok içeriklerinin kendilerini markaların önerdiği ürünleri satın almaya motive ettiğini, %63’ü ise Black Friday, Siber Pazartesi gibi etkinlik dönemlerinde TikTok üzerinde karşısına çıkan ürünleri almaya istekli olduklarını ifade etmişlerdir. Şili’de çevrimiçi satış yapan firmaların sosyal medyadan faydalanma düzeyi ortalama olarak %33’tür. En fazla gıda-içecek sektöründe sosyal medya kullanımı yaygın (%50) olup bunu giyim ve ayakkabı sektörü (%33) izlemektedir.



**Kaynak: We Are Social: Digital 2023<sup>422</sup>**

### 5.23.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Hâlihazırda Şili’de 41 ABD dolarına kadar olan gayri ticari nitelikteki ürünlerde KDV ve gümrük muafiyeti uygulanmaktadır. Şili’de uygulanan KDV oranı %19’dur. Vergi mevzuatında yapılan bir değişiklik ile 1 Haziran 2020 tarihi itibarıyla ulusal sınırlar içerisinde kullanılmak üzere, KDV ödemeyen gerçek veya tüzel kişilere uzaktan hizmet sağlayan, Şili’de yerleşik olmayan yabancı tedarikçilere aylık veya üç aylık dönemlerde, bulunacakları beyana göre %19 oranında KDV ödeme yükümlülüğü getirilmiştir.

Şili ile ülkemiz arasında 14 Temmuz 2009 tarihinde serbest ticaret anlaşması (STA) imzalanmış olup, Anlaşma 1 Mart 2011 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Büyük oranda ithalata dayalı bir ekonomisi olan Şili, imzaladığı yaygın STA’lar ağıyla dışa açık ve yabancı sermaye girişinin kolay olduğu bir ülkedir.

<sup>420</sup> [Chile: number of social media users 2029 | Statista](#)

<sup>421</sup> [Digital 2024: Chile — DataReportal — Global Digital Insights](#)

<sup>422</sup> [Digital 2024: Chile — DataReportal — Global Digital Insights](#)

Son yıllarda başlıca ticari partnerleri ile modernize ettiği STA'larda, yalnızca mal ve hizmet ticareti değil aynı zamanda e-ticaret, ticarete teknik engeller, bitki ve hayvan sağlığı, rekabet, kamu ihaleleri, hizmetler, yatırımlar, iletişim, finansal hizmetler, çevre, istihdam ve fikri mülkiyet gibi çok kapsamlı fasıllar bulunmaktadır.

Şili İthalat Mevzuatı uyarınca genel olarak ithalatı yasak olan ürünler (asbest içeren ürünler, kullanılmış araçlar, toksik madde içeren ürünler, insan sağlığı açısından kullanımı sakıncalı olabilecek ürünler gibi) ilave olarak sahte ürünler, yasadışı ve toksik maddeler, havai fişekler, arkeolojik parçalar, koruma altındaki türler ve Şili tarafınca izin verilmemiş gıda ürünleri ve ilaçlar haricinde her ürünün e-ticaret yoluyla ithali mümkündür.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

#### 5.23.4. E-TİCARETE İLİŞKİN ÜLKE ÖZELİNDE DÜZENLEMELER

Ülkenin dijital ekonomisinin büyümesini ve gelişmesini teşvik ederken tüketicilerin korunmasını sağlamayı amaçlayan e-ticaret için çeşitli kurallar ve düzenlemeler uygulamaya konmuştur. Şili hükümeti, e-ticaretin ülkenin ekonomisi açısından sahip olduğu öneminin farkındadır. Bu nedenle işletmeler ve tüketiciler için elverişli bir ortam yaratmak üzere çeşitli adımlar atmıştır.

Şili'nin e-ticaret düzenlemelerinin ana hedeflerinden biri, tüketicileri dolandırıcılık ve diğer suistimal türlerinden korumaktır. Hükümet, çevrim içi işlemlerin güvenliğini sağlamak için, işletmelerin güvenli ödeme sistemleri kullanmalarını ve kişisel bilgileri korumalarını zorunlu kılmak gibi önlemler almıştır.

Yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve kullanımının yaygınlaştırılması konusunda proaktif bir anlayış içinde olan ülke; dijital alt yapının geliştirilmesi, bilgi teknolojisinin kapsayıcı ve sürdürülebilir bir şekilde, özel sektör ve kamuda kullanımının yaygınlaştırılması konusunda önemli adımlar atmıştır. 2019 yılında yürürlüğe konulan Devletin Dijital Dönüşüm Yasası ile kamu hizmetlerinin azami düzeyde elektronik ortamda vatandaşlara sunulmasıyla şeffaflık, verimlilik, hız ve güvenin sağlanması hedeflenmiştir. Ülkenin teknolojik altyapısındaki gelişmelere paralel olarak özellikle pandemi döneminde değişen tüketim alışkanlıkları ve tüketici tercihlerinin de etkisiyle Şili'de e-ticaret hızla gelişme kaydetmektedir. Ülke, e-ticaret yoluyla yapılan toplam perakende satış oranını, ABD, Birleşik Krallık ve Almanya gibi ülkelerdeki %15 barajının üzerine çıkarmayı hedeflemektedir.

Şili'de e-ticarete yönelik çalışmalar ile e-ticaretin yaygınlaştırılmasına yönelik faaliyetler ağırlıklı olarak Santiago Ticaret Odası E-Ticaret Komitesince yürütülmektedir. Komite ayrıca, özellikle KOBİ ve mikro ölçekli işletmelere yönelik e-ticaret konusunda bilgilendirici eğitimler ve seminerler düzenlemektedir. Komite tarafından organize edilen başlıca e-ticaret etkinlikleri arasında Auto Day, Black Friday, Cyber Monday, Ecommerce Day, Ecommerce Innovation Summit, Fashion Online, Fashion Sale, Marketplaae Point Chile ve Travel Sale gelmektedir (<https://www.ecommerceccs.cl/quienes-somos/>)

Şili İhracat Destek Ajansı ProChile, 2018 yılında e-ticaret konusunda da bir birim oluşturmuş olup e-ticaret yoluyla ihracatın artırılması konusunda "e-commerce exporta" mekanizması aracılığıyla, Şilili ihracatçı firmaların e-ihracat kapasitelerini artırmaya yönelik teşvik ve desteklerde bulunmaktadır. (<https://www.prochile.gob.cl/herramientas/ecommerce>).

### 5.23.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

Santiago Ticaret Odasına göre, Şili’de 2024 itibari ile çevrimiçi satışlarda en fazla tercih edilen ödeme yöntemleri sırasıyla debit kart (%45), kredi kartı (%20), alışveriş merkezlerinin özel kartları (%10), banka transferi (%7), nakit (%6), çevrimiçi ödeme sistemleri (%5), ön ödemeli kartlar (%5) ve dijital cüzdan (%2) olmuştur.

Yaygın kullanılan dijital cüzdan ve çevrim içi ödeme sistemleri MACH, Fpay Mercado Pago, Paypal, Webpay, Red Compra, Flow, PayU, Khipu’dur.

Şili’de online alışverişlerde en yaygın kullanılan hızlı kargo firmaları Correos de Chile (Ulusal Posta İdaresi), DHL Express, FedEx, UPS, Chileexpress, Chilebox, Bluexpress, Starken, Shipit, Liberty Express’tir. Ayrıca, çok kanallı mağazalar tarafından çevrim içi sipariş verilmiş ürünlerin mağazadan teslim alınmasına ilişkin geliştirilen hibrit model olan Click & Collect gibi bir uygulama da mevcuttur. 2024 itibariyle, online satışlarda adrese teslim seçeneğini tercih oranı %59 iken çok kanallı mağazadan bizzat teslim alma seçeneğini tercih oranı %41’dir.

Şili’de, ülke dışındaki sitelerden yapılan çevrim içi alışverişlerde kredi kartları da kullanılabilmekte, olup işlemler ABD doları veya yerel para birimi cinsinden işlenmektedir.

### 5.23.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 61 (2023)<sup>423</sup>

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

### 5.23.7. İPUÇLARI

Şili’de e-ticaret satışlarının büyük çoğunluğu çok kanallı mağazalara ait platformlar üzerinden gerçekleştiğinden, hafif ürünlerin iadesi bu markaların fiziksel şubelerinden, ağır ürünlerin iadesi ise kapıdan alınma şeklinde yapılmaktadır. Faaliyetlerini sadece dijital olarak yürüten firmaların iadesi ise kargo şubelerine teslimat yöntemiyle gerçekleştirilmektedir.

Santiago Ticaret Odası (Cámara de Comercio de Santiago) E-Ticaret Komitesi tarafından Nisan 2024’de yapılan bir çalışmaya göre Şili’de çevrim içi alışverişte etkili olan unsurların başında uygun fiyat/indirim seçeneği (%51), hızlı gönderi (%33), stok durumu (%31), iade/değişim kolaylığı (%29), doğru ürün gönderimi (%27), kalite (%26) gelmekte olup ürün çeşitliliği, farklı teslim seçenekleri, platformun kullanım kolaylığı ve ödeme yöntemleri de çevrimiçi alışverişlerde alım kararlarını etkilemektedir. Şili’de online alışverişlerin %55’i halihazırda kadınlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Yaş dağılımlarına bakıldığında ise online alışveriş yapanların büyük çoğunluğu (%32) 26-40 yaş arasında olup ikinci sırada 41-55 yaş aralığı (%31) gelmektedir.<sup>424</sup>

Şili pazarına girişte, markalı firmalarımızın öncelikli olarak çok kanallı satış ağına sahip firmalar ile çalışması yerinde olacaktır. Bu bağlamda, Falabella, pazara girişte önemli bir kanal konumundadır.

<sup>423</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

<sup>424</sup> Cámara de Comercio de Santiago prevé crecimiento del 8% en el comercio electrónico durante 2024 – Cámara de Comercio de Santiago – CCS

Bununla birlikte, Şili’de çok kanallı satış ağına sahip Falabella, Ripley, Paris gibi pazaryerlerinde çevrim içi satışa başlamak için Şili’de yerel şirket kurulması zorunludur.

Mobil cihaz kullanım oranı ve ülkenin internetin yaygın ve hızlı kullanımına yönelik yatırımları dikkate alındığında, e-ticaretin gelişiminin hızlı olacağı aşikârdır. Ookla Speedtest tarafından 2024 yılı ilk çeyreği itibari ile ilan edilen küresel ölçümlere göre Şili, sabit geniş bant hızında Singapur, Hong Kong ve İzlanda’nın ardından 4. sırada gelmiştir (263.63 mb/s). 5G teknolojisinde Latin Amerika’nın öncü ülkesi olan Şili’de fiberoptik altyapı kapsamının genişletilmesi çalışmaları hızla devam etmektedir. Firmalarımızın iki ülke arasındaki STA’yı değerlendirerek ve öncelikli olarak Şili ve diğer Latin Amerika ülkelerini hedefleyerek lojistik ve satış ağlarını bu ülkede kurgulamalarının yararlı olacağı değerlendirilmektedir.

2024 yılı verilerine göre; Tayland, 70,26 milyon nüfusa<sup>425</sup> ve 548,89 milyar ABD doları <sup>426</sup> gayrisafi milli hasılaya sahiptir. Nüfusun %76,54'ü internet kullanmaktadır.<sup>427</sup> E-ticaret kullanım oranı ise %27,6<sup>428</sup> olan ülkenin 2022 yılı e-ticaret hacmi 23,40 milyar ABD doları olarak gerçekleşmiştir.

Buna ek olarak, 2023 yılı için Dijital ödeme sistemlerin kullanma oranı %43,89'dur.<sup>429</sup> En çok kullanılan mobil cüzdan %52,6'lık oranla TrueMoney'dir.<sup>430</sup>

### 5.24.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede önde gelen e-ticaret pazaryerleri arasında sırasıyla Shopee, Lazada Tayland, Taobao, Tmall'dır. Bahse geçen pazaryerlerin Pazar payları şu şekildedir; Shopee (%50,58) Lazada (%33,87), Taobao (%7,26) & Tmall (%4,17)<sup>431</sup> Lüks tüketimde ise AVM'lerin dijital platformları tercih edilmektedir.

Tayland'da her ay ve günün aynı olduğu günlerde (1 Ocak, 2 Şubat vb.) ve her şubat ayı Çin Yeni Yılı ve Sevgililer Günü kapsamında kampanyalar ve alışveriş festivalleri düzenlenmektedir. JIB, Advice, Power Buy ise çok kanallı önemli zincir mağazalardır. Ülkede birçok alışveriş festivali bulunmakta olup en yüksek e-ticaret satış hacmine; Yeni Ay Yılı (Çin Yılbaşı) ve 11.11 Günü gibi özel günler kapsamında yapılan alışveriş etkinliklerinde ulaşılmaktadır.

Tayland'daki çok kanallı mağazalar; Central Department Store'un moda ve lüks ürünleri, PowerBuy'un teknoloji ürünleri, Tops Market'in gıda seçenekleri ve HomePro'nun ev geliştirme malzemeleri ile tüketicilere hem online hem de mağazalarda alışveriş imkanı sunmaktadır. Bu zincirler, Tayland'da alışveriş deneyimini kolaylaştırıp çeşitlendirmektedir.

### 5.24.2. SOSYAL MEDYA

Ülkede sosyal medya kullanımı oldukça yaygındır. 2023 yılında, ülke nüfusunun %72,8'i sosyal medya kullanmaktadır.<sup>432</sup> Hâlihazırda Line, Facebook, Youtube, Instagram olmak üzere çeşitli sosyal medya platformları tercih edilmektedir. Sosyal medyada geçirilen günlük ortalama süre, 2 saat 31 dakikadır.<sup>433</sup> Bununla birlikte en popüler sosyal medya platformları Facebook, TikTok, Line, Instagram ve FB Messenger'dır.

<sup>425</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>426</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>427</sup> Thailand: internet penetration rate 2020-2029 | Statista

<sup>428</sup> eCommerce - Thailand | Statista Market Forecast

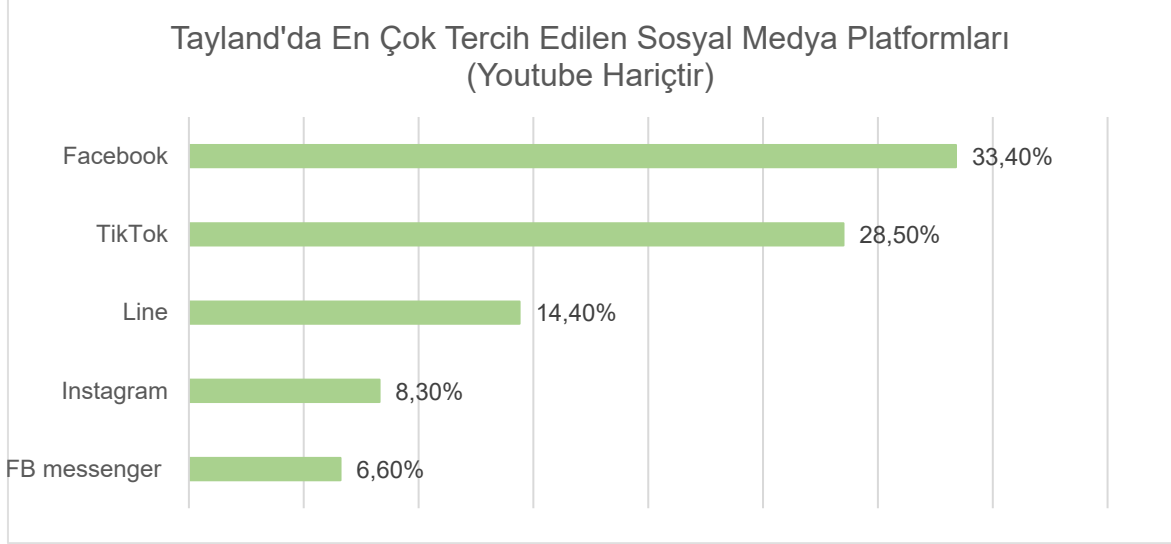
<sup>429</sup> Thailand: digital payments penetration rate 2019-2028 | Statista

<sup>430</sup> Thailand: popular e-wallet market share 2023 | Statista

<sup>431</sup> Top online marketplaces in Thailand by GMV | ECDB.com (ecommercedb.com)

<sup>432</sup> Social media penetration rates in Southeast Asia 2023 | Statista

<sup>433</sup> Digital 2024: Thailand — DataReportal – Global Digital Insights



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>434</sup>**

### 5.24.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Tayland'da bireysel gönderilerde gümrük vergisi muafiyeti bulunmakta olup mevcut gümrük vergisi muafiyeti yaklaşık 40 ABD doları (1500 Baht) civarındadır. Bireysel gönderiler için bir limit bulunmamaktadır. Mayıs 2024 itibariyle posta yoluyla gönderilen ithal mallar için malların değerine bakılmaksızın katma değer vergisi (KDV) tahsilatı uygulanmaktadır. Uygulanan KDV oranı %7'dir.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.24.4. E-TİCARETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

Tayland hükümeti, e-ticaretin ülke ekonomisi için öneminin farkındadır ve tüketicileri korurken sektörün büyümesini ve gelişmesini teşvik etmeyi amaçlayan çeşitli kural ve düzenlemeleri de uygulamaya koymaktadır.

Tüketicinin Korunması uygulaması, tüketicileri e-ticaret pazarındaki dolandırıcılık ve diğer suistimal türlerinden korumaktan sorumludur. Bu, çevrim içi işlemlerin güvenliğini sağlamak ve kişisel bilgileri korumak için önlemlerin uygulanmasını içermektedir.

Tayland'da e-ticaretin büyümesini desteklemek için hükümet, sektöre yatırım yapan işletmelere vergi teşvikleri sağlamaktadır. Bu, e-ticaret hizmetleri sağlayan şirketler veya mal veya hizmet satmak için e-ticaret platformlarını kullanan bireyler için vergi indirimlerini de içerebilmektedir.

E-Ticaret Master Planı, Tayland'daki e-ticaretin teşviki ve genişletilmesine yönelik kapsamlı bir stratejidir. Plan, işletmelerin ve tüketicilerin e-ticaret kullanımını artırmayı, dijital altyapıyı geliştirmeyi, küçük ve orta ölçekli işletmelere (KOBİ'lere) eğitim ve destek sunmayı amaçlamaktadır.

Tayland E-Ticaret Ofisi, e-ticaret operasyonlarını genişletmek isteyen işletmeler için bir hükümet birimidir. Ofis, işletmelere eğitim, danışmanlık ve finansman desteği sunmakta; böylelikle işletmelerin hızla büyümelerini ve e-ticaret sunumlarını genişletmeyi kolaylaştırmaktadır.

<sup>434</sup> **Digital 2024: Thailand — DataReportal – Global Digital Insights**

E-Ödeme Tanıtım Programı, Tayland'daki elektronik ödeme sistemlerinin kullanımını teşvik etmelerine, işletmelere e-ödeme sistemlerini benimsemelerine ve e-ticaret operasyonlarını geliştirmelerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, tüketicilerin de e-ödeme yöntemlerini benimsemelerini teşvik etmekte ve güvenli e-ticaret alışverişi yapmalarına olanak tanımaktadır.

E-Ticaret Eğitimi ve Desteği ile hükümet, e-ticareti güçlendirmek için eğitim ve destek programları düzenlemektedir. Bu programlar, işletmelerin e-ticaret iş modelini anlamalarına, çevrim içi satışlarını artırmalarına, internet sitelerinin tasarımı ve optimizasyonu gibi konulara odaklanmaktadır.

#### **5.24.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI**

Tayland'ın lojistik altyapısı da e-ticaret potansiyeline paralel olarak gelişmekte ve Fedex, UPS vb. küresel firmaların bu yönde yatırımları bulunmakta olup, ülkede kullanılan Line, True Wallet, Promptpay önemli dijital ödeme sistemleri; DHL, UPS, FedEx, Kerry Express ve TNT ise hızlı kargo çözümleridir. Kerry Express sipariş karşılama hizmetleri de vermektedir. Ayrıca Flash Fulfillment, Integrated Logistics Services, MyCloud Fulfillment ülkedeki diğer sipariş karşılama hizmetleri veren firmalardır.

#### **5.24.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 34 (2018)<sup>435</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### **5.24.7. İPUÇLARI**

Ürünlerin tescilleri, teknik şartlar ve gümrük koşulları firmalarımız için dezavantaj oluşturmaktadır. E-ticaret yapmak isteyen firmalarımızın, Tayland'da şirket kurma veya pazaryerlerine satış yapan dağıtıcılar ile ülkeye girme imkânlarının araştırmasında yarar bulunmaktadır. Ancak, KDV oranının düşük olması sebebiyle sınır ötesi e-ticaret konusunda Endonezya, Filipinler ve Vietnam'a göre daha liberal olduğunu söylemek mümkündür.

Tayland'daki sınır ötesi e-ticaret pazarı, 10,6 milyar ABD doları büyüklüğünde olup Tayland'ın toplam e-ticaret hacminin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Çevrim içi tüketicilerin yarısı daha önce yurt dışından alışveriş yapmıştır. Tayland'da her yıl 30 milyondan fazla koli ithalatı yapıldığı ve bunun yarıdan fazlasının CIF değerinin 1.500 Baht'ı aşmayan ürünler olduğunu iddia edilmektedir. Alışveriş yapılan ilk üç pazar sırasıyla Çin, Japonya ve ABD'dir. Tayland'ın Çinli ürünlere olan talebini karşılamak amacıyla, Çin'li dev e-ticaret şirketi JD.com 2021 yılında özel bir kargo uçuş rotası başlatarak iki ülke arasında iki ila üç günlük ürün teslimatı sağlamıştır.

---

<sup>435</sup> [2023 | Logistics Performance Index \(LPI\) \(worldbank.org\)](https://www.worldbank.org/lpi)



Vietnam'ın nüfusu 100,7 milyon<sup>436</sup> kişi olup, gayrisafi yurt içi hasılası ise 465,8 milyar ABD doları<sup>437</sup> seviyesine ulaşmıştır.

Ülkenin e-ticaret hacmi, 2023'de 20,5 milyar ABD dolarına ulaşmıştır.<sup>438</sup> 2023 yılında genel perakende satışlarının %7,1'ini oluşturmuştur.<sup>439</sup> Nüfusun %21,3'ü e-ticaret müşterisi olup<sup>440</sup>, kişi başı ortalama e-ticaret harcaması yaklaşık 696,9 ABD dolarıdır.<sup>441</sup>

### 5.25.1. PAZARYERLERİ VE ÖZEL GÜNLER

Ülkede yaygın olarak kullanılan e-ticaret pazaryerleri arasında Shopee, Lazada, Tiki, Taobao ve Tmall'dır. Shopee %58,27, Lazada %13,48, Tiki %11, Taobao %8,25 ve Tmall %6,54 pazar paylarına sahiptir.<sup>442</sup>

TikTok Shop, Lazada, Tiki ve Sendo ve Adayroi öne çıkmaktadır. The Gioi Di Dong, FPT ise önemli çok kanallı mağaza zincirleridir. Yeni Yıl, Kara Cuma, Bekârlar Günü ve Vietnam Yeni Yılı (Tet Bayramı) ülkenin başlıca alışveriş festivalleri arasındadır.

Vietnam'daki çok kanallı mağazalar, Shopee Vietnam'ın çevrimiçi geniş ürün yelpazesi, The Gioi Di Dong'un teknoloji ve elektronik alanındaki liderliği, VinMart ve Saigon Co.op Mart'ın gıda ve günlük ihtiyaçlar konusundaki zengin seçenekleri, ve Circle K Vietnam'ın 24 saat hizmet veren konforlu alışveriş imkanı ile tüketicilere hem online hem de fiziksel alışveriş deneyimi sunmaktadır. Bu zincirler, Vietnam'da alışveriş kolaylığı ve çeşitliliğini artırmaktadır.

### 5.25.2. SOSYAL MEDYA

Statista 2023 verilerine göre ülkede 70 milyon aktif sosyal medya kullanıcısı bulunmaktadır.<sup>443</sup> En çok kullanılan sosyal medya platformları; Facebook, Zalo, TikTok, FB Messenger ve Instagram'dır.

<sup>436</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>437</sup> T.C. Ticaret Bakanlığı

<sup>438</sup> Vietnam: e-commerce market value 2023 | Statista

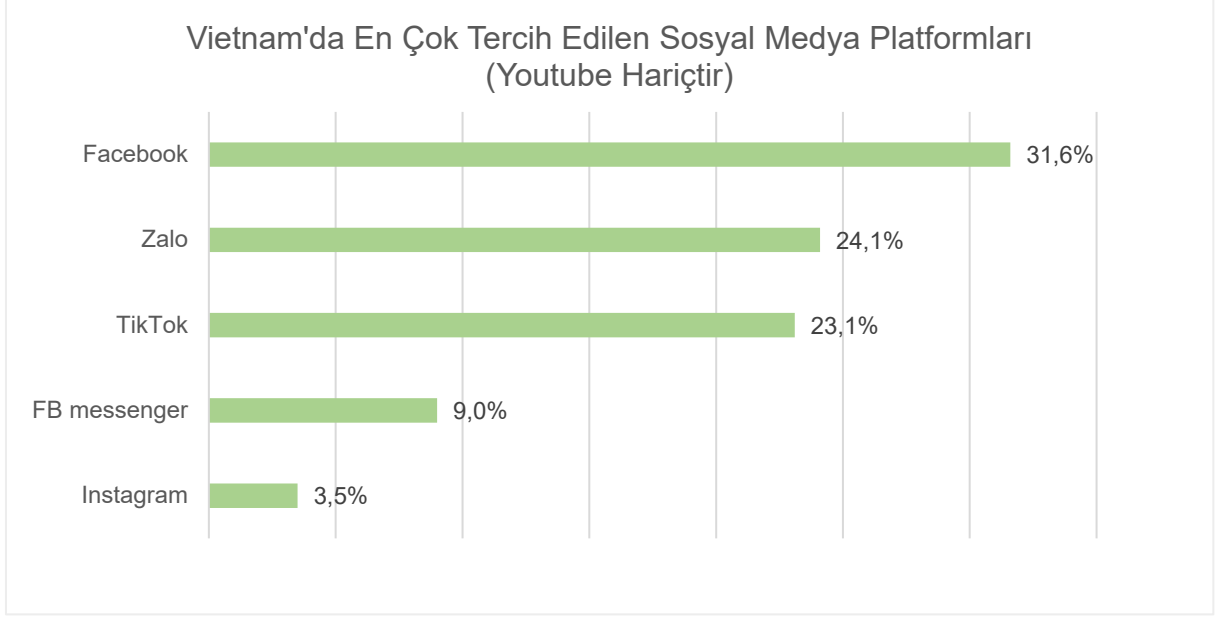
<sup>439</sup> Vietnam: e-commerce share of retail sales 2022 | Statista

<sup>440</sup> eCommerce - Vietnam | Statista Market Forecast

<sup>441</sup> eCommerce - Vietnam | Statista Market Forecast

<sup>442</sup> Top online marketplaces in Vietnam by GMV | ECDB.com (ecommercedb.com)

<sup>443</sup> APAC: number of social media user accounts by country 2024 | Statista



**Kaynak: We Are Social: Digital 2024<sup>444</sup>**

### 5.25.3. GÜMRÜK VERGİLERİ VE MUAFİYETLERİ

Ülkede bireysel gönderiler için bir limit bulunmamaktadır. Uygulanan KDV oranı ise %10'dur.

Gümrük uygulamaları hakkında daha detaylı bilgi için raporun "*Ülke Gümrük Uygulamaları*" bölümünü inceleyebilirsiniz.

### 5.25.4. E-TİCARETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

E-ticarete ilişkin düzenlemeler aşağıda yer almaktadır:

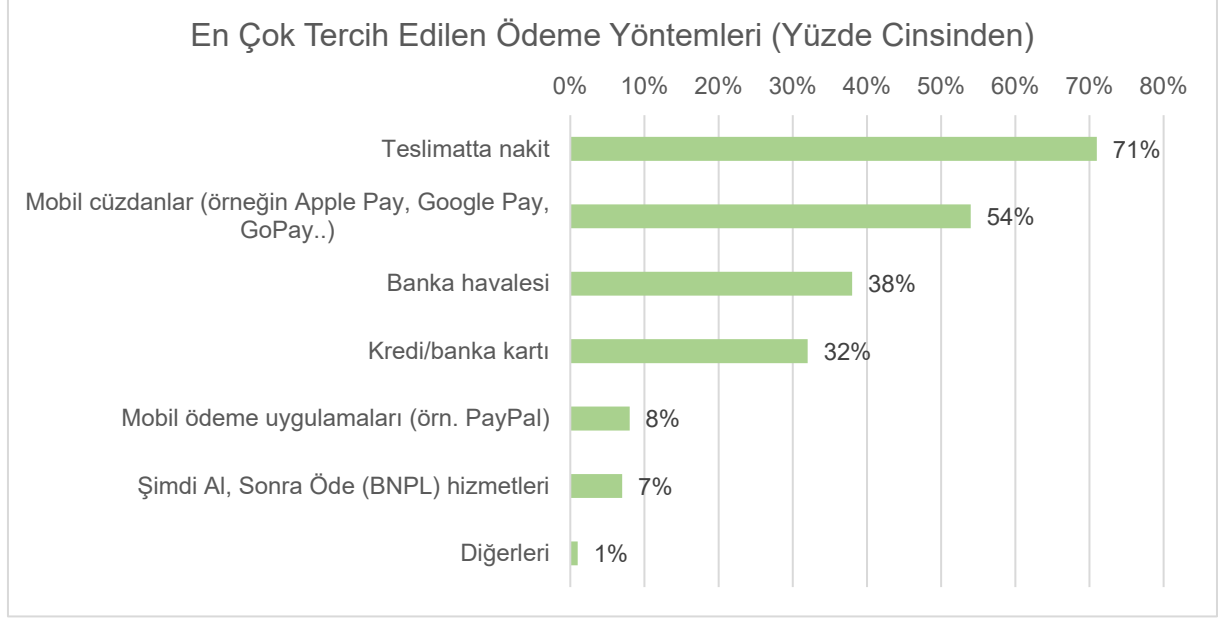
- 1 Temmuz 2024'te yürürlüğe girecek olan değiştirilmiş E-Ticaret Kanunu (No. 20/2023/QH15);
- 52/2013/ND-CP sayılı E-Ticaret konulu Hükümet Kararı
- 52/2013/ND-CP sayılı Hükümet Kararında Değişiklik Yapılmasına Dair 85/2021 Sayılı Hükümet Kararı
- Vietnam Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın E-Ticaret Sitelerinin Yönetimine İlişkin 47/2014 sayılı Genelgesi
- Vietnam Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın Mobil cihazlardaki uygulamalar üzerinden e-ticaret faaliyetlerinin yönetimine ilişkin 59/2015 sayılı Genelgesi
- Vietnam Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın 47/2014 ve 59/2015 sayılı Genelgelerinde Değişiklik Yapılmasına Dair 01/2022 Sayılı Genelgesi

detaylı olarak incelenebilir.

<sup>444</sup> **Digital 2024: Vietnam — DataReportal — Global Digital Insights Sayfa 59**

### 5.25.5. DİJİTAL CÜZDANLAR VE ÖDEME SİSTEMLERİ İLE HIZLI KARGO FİRMALARI

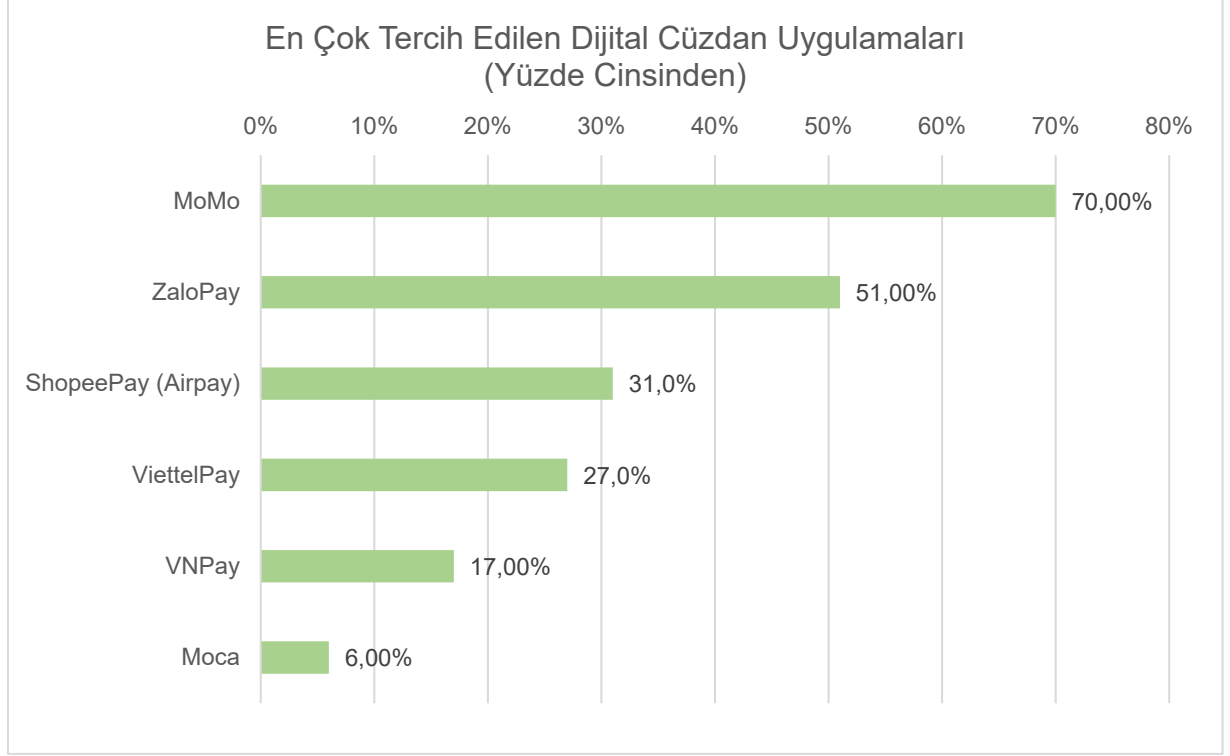
Statista verilerine göre, Vietnam'da 2021 yılında en çok tercih edilen ödeme yöntemleri sırasıyla kapıda nakit, dijital cüzdan, yerel ATM kartları ve kredi kartlarıdır.



**Kaynak: Statista (07/2022)<sup>445</sup>**

Statista 2022 verilerine ve Robocash Group'un 2022 raporuna göre, en yaygın e-cüzdan uygulamaları Momo, Viettel Pay, Zalo Pay, Shopee Pay ve VNPT Pay'dir.

<sup>445</sup> [Vietnam: online shopping payment methods 2022 | Statista](#)



**Kaynak: Statista (12/2023)<sup>446</sup>**

DHL, Loship, J&T Express, Giao Hang Nhanh (GHN), Giao Hang Tiet Kiem (GHTK), Nhat Tin Logistics hızlı kargo çözümleri sunan firmalar arasındadır. Ayrıca GHN, GHTK, Nhat Tin Logistic sipariş karşılama hizmetleri de vermektedir.

#### **5.25.6. LOJİSTİK PERFORMANS ENDEKSİNDE SIRASI: 43(2023)<sup>447</sup>**

Lojistik Performans Endeksi (LPI), ülkelerin ticaret lojistiği performanslarında karşılaştıkları zorlukları ve fırsatları ve performanslarını artırmak için neler yapabileceklerini belirlemelerine yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuş bir kıyaslama aracıdır. Bu endekste, ülkeler aldıkları puana göre aynı sırayı paylaşabilmektedir.

#### **5.25.7. İPUÇLARI**

Ürünlerin tescilleri, teknik şartlar ve gümrük koşulları firmalarımız için dezavantaj oluşturmaktadır. E-ticaret yapmak isteyen firmalarımızın, Vietnam'da şirket kurma veya pazaryerlerine satış yapan dağıtıcılar ile ülkeye girme imkânlarının araştırılmasında yarar bulunmaktadır.

Amazon Global, Alibaba ve Voso gibi platformlar Vietnam'da yerleşik KOBİ'lerin mallarını küresel pazara aktarmaktadır.

Vietnam'da son yıllarda pandeminin de hızlandırıcı etkisiyle e-ticaret güçlü bir artış göstermiş ve son 5 yılda e-ticaret kullanım oranı nüfusun %28'inden %60'ına yükselmiştir. 2025'e kadar da bu oranın %70'i aşması beklenmektedir. Ülkenin e-ticaret pazarı brüt mal hacminin 2021'de 13 milyar ABD dolarına ulaşarak dijital ekonominin toplam değerinin %62'sini oluşturduğu tespit edilmiştir. 2025 yılına gelindiğinde ise %200 büyümeye göstererek 39 milyar ABD dolarına ulaşacağı tahmin

<sup>446</sup> Vietnam: most popular e-wallet brands 2023 | Statista

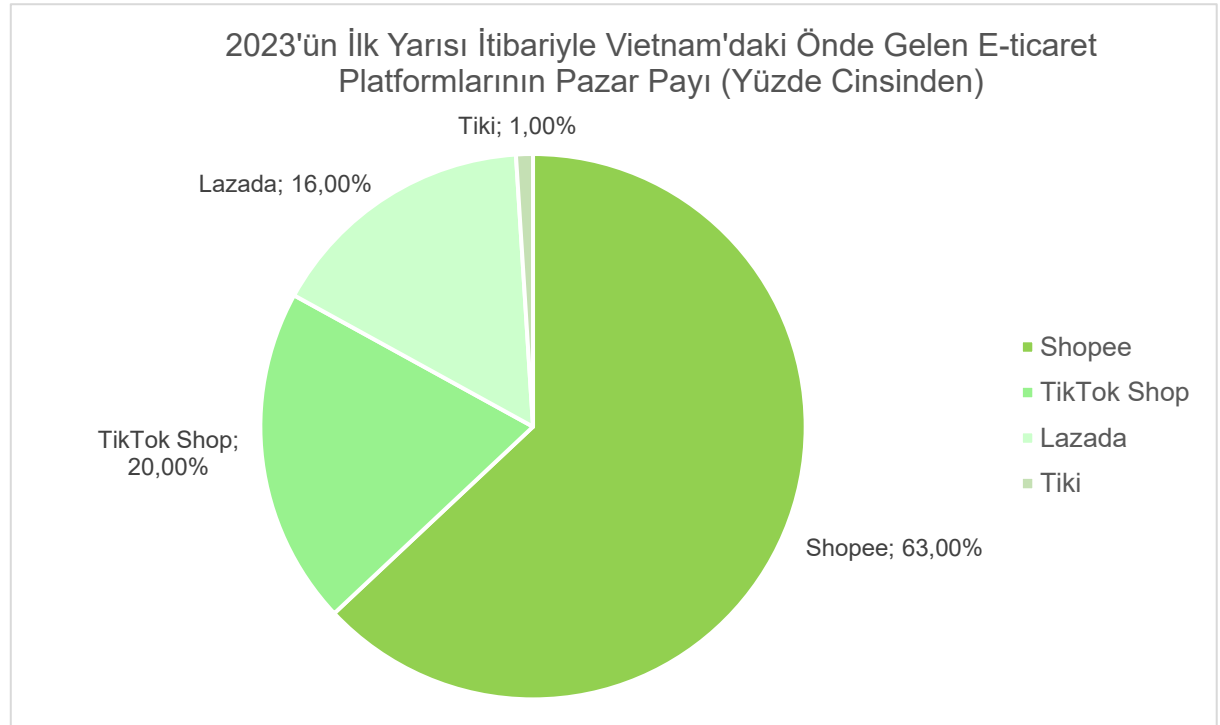
<sup>447</sup> 2023 | Logistics Performance Index (LPI) (worldbank.org)

edilmektedir. Bu veriler ışığında Vietnam'ın e-ticaret piyasasının ASEAN ülkeleri arasındaki emsalleriyle yarışır noktaya vardığını görmek mümkündür. 60 milyon çevrim içi alışveriş yapan kişi sayısı ve yılda ortalama 260- 285 ABD doları harcama miktarı ile Endonezya'dan sonra bölgenin en büyük ikinci e-ticaret pazarı haline gelmiştir. Artan internet erişimi, akıllı telefonların daha fazla benimsenmesi ve çevrim içi alışverişe artan güven ile Vietnam e-ticaret pazarının önümüzdeki dönemde de muazzam bir şekilde büyümeye devam etmesi beklenmektedir.

Tüm bu olumlu gelişmelerin yanı sıra, ülkedeki e-ticaret oyuncularının, özellikle lojistik, fiyatlandırma ve ürün algısında zorluklarla da karşılaşmaktadır. Temel sorunlardan biri, ortalama 5 güne varan uzun teslimat süreleridir. Bunların yanı sıra taklit mallar, fikri mülkiyet haklarının ihlali ve yasaklı malların satışı nedeniyle de sektöre yatırım yapan firmalar zarar görmektedir. Vietnamlı tüketicileri çevrim içi alışveriş yapmaktan caydıran faktörler ise, reklamda gördükleri ve satın aldıkları ürünlerin farklı olması, kişisel verilerin açığa çıkma korkusu ve yüksek nakliye maliyetleridir.

Vietnam hükümetinin ekonominin dijital dönüşümüne yönelik bağlılığını gösteren bir yol haritası benimsemiş olması ülkede e-ticaretin gelişimini aktif olarak yönlendirse de sektördeki mevcut yabancı yatırımcılar ve yeni giriş yapmak isteyen firmaların riskleri ve zorlukları anlamak için gerekli özeni göstermeleri tavsiye edilmektedir.

E-ticarete ilişkin platformların pazar payları incelendiğinde ise Statista verilerine göre 2023 yılında %63'lük oranla Shopee ön plana çıkmakta; ikinci sırada %20 ile TikTok Shop yer almaktadır.



**Kaynak: Statista (07/2023)<sup>448</sup>**

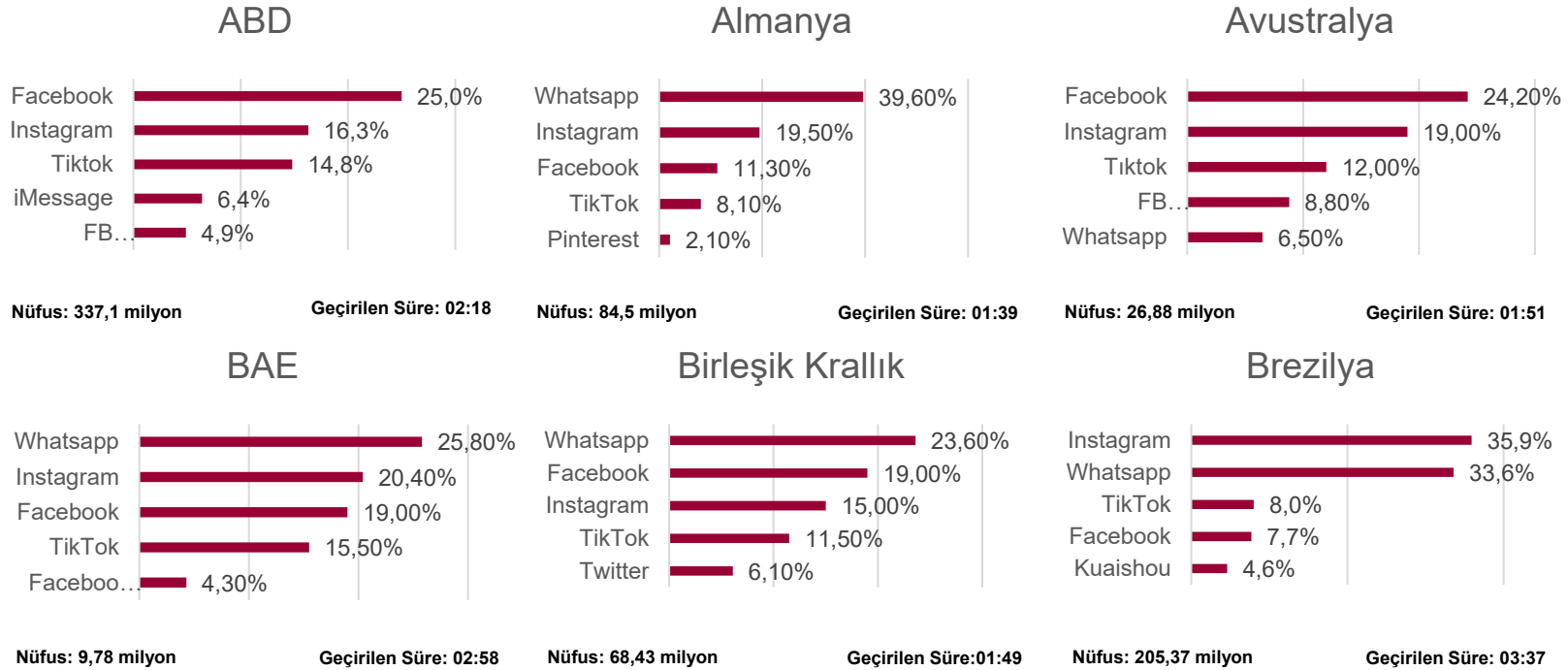
Vietnam ulusal e-ticaret ana planına göre, e-ticaret endüstrisinin yılda %25 büyümesi ve 2025 yılı sonuna kadar nüfusun %55'inin çevrim içi alışveriş yaparak, ortalama yıllık harcamanın kişi başına yaklaşık 600 ABD dolarına ve toplam e-ticaret hacminin ise 35 milyar ABD dolarına ulaşması

<sup>448</sup> [Vietnam: e-commerce market share by platform 2023 | Statista](#)

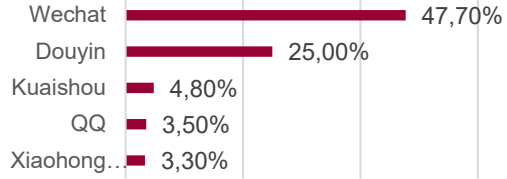
hedeflenmektedir. Yine bu dönemde işletmeden tüketiciye (B2C) mal ve hizmetlerin e-ticaretinin, ülkenin toplam perakende mal ve hizmet satışının %10'unu oluşturacağı öngörülmektedir.

## Ek-1. EN ÇOK TERCİH EDİLEN SOSYAL MEDYA PLATFORMLARI\*

(\*)16-64 yaş aralığındaki kullanıcılara uygulanan anket sonuçlarını göstermektedir. Ankette seçenekler arasında YouTube yer almamaktadır. Pakistan'a ilişkin sağlıklı veriye erişilememesi sebebiyle tabloya dahil edilmemiştir. Grafikler altında sunulan kullanım oranları, internet kullanıcıları baz alınarak hesaplanmıştır.



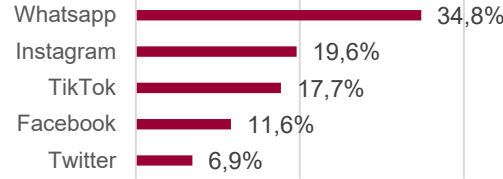
## Çin



Nüfus: 1.410 milyar

Geçirilen Süre: 01:56

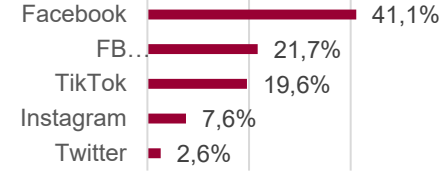
## Endonezya



Nüfus: 279,9 milyon

Geçirilen Süre: 03:11

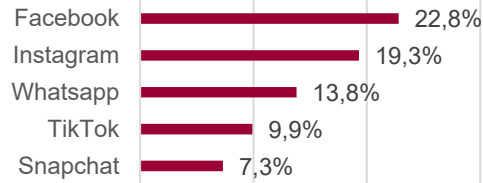
## Filipinler



Nüfus: 114,16 milyon

Geçirilen Süre: 03:34

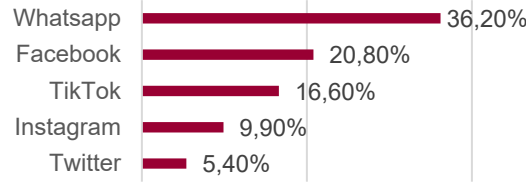
## Fransa



Nüfus: 66,09 milyon

Geçirilen Süre: 01:48

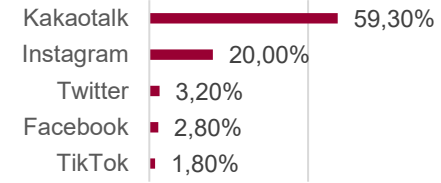
## Güney Afrika



Nüfus: 62,46 milyon

Geçirilen Süre: 03:41

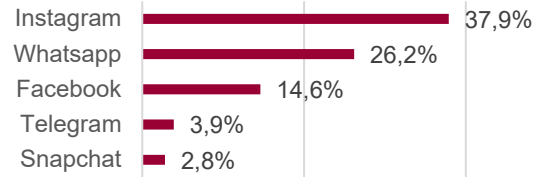
## Güney Kore



Nüfus: 51,52 milyon

Geçirilen Süre: 01:06

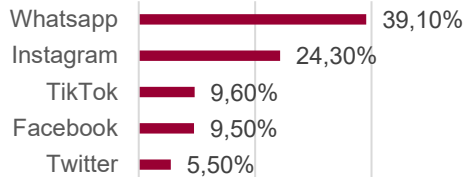
## Hindistan



Nüfus: 1.44 milyar

Geçirilen Süre: 02:26

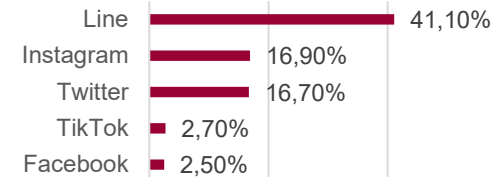
## İspanya



Nüfus: 48,38 milyon

Geçirilen Süre: 01:54

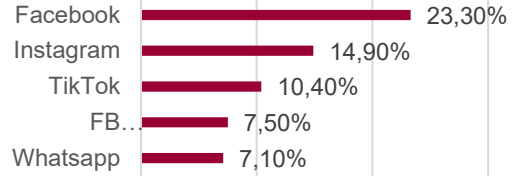
## Japonya



Nüfus: 124,04 milyon

Geçirilen Süre: 00:53

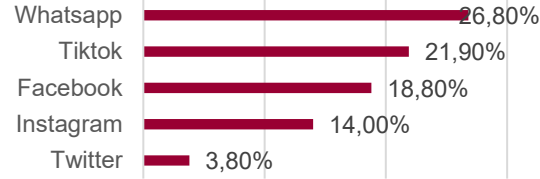
## Kanada



Nüfus: 40,86 milyon

Geçirilen Süre: 01:53

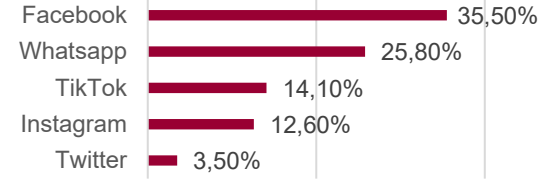
## Malezya



Nüfus: 33,4 milyon

Geçirilen Süre: 02:48

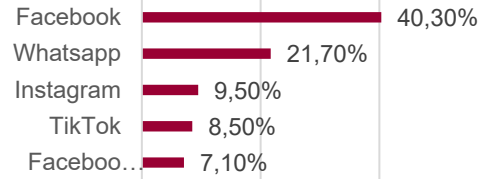
## Meksika



Nüfus: 132,27 milyon

Geçirilen Süre: 03:14

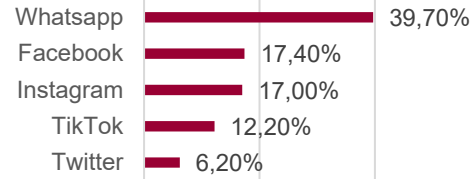
## Mısır



Nüfus: 107,78 milyon

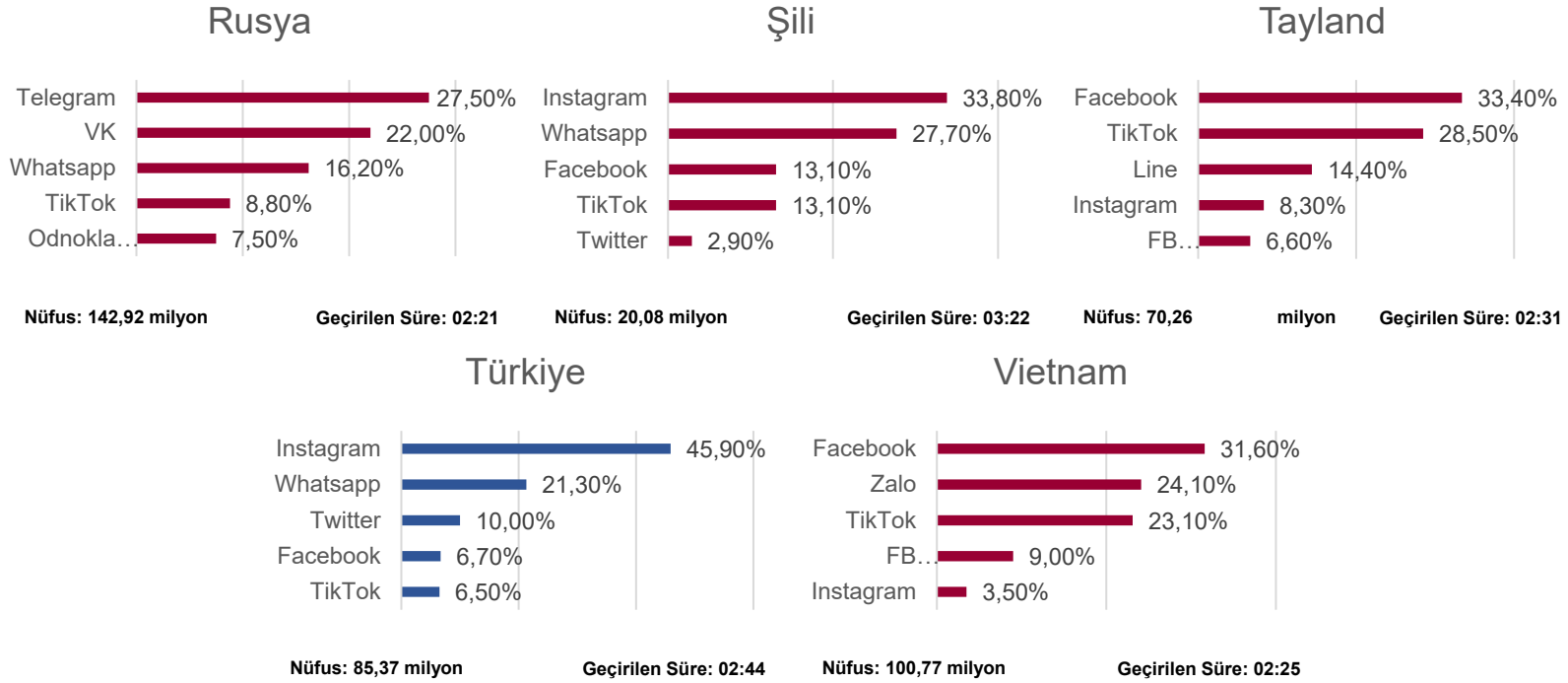
Geçirilen Süre: 02:41

## Nijerya



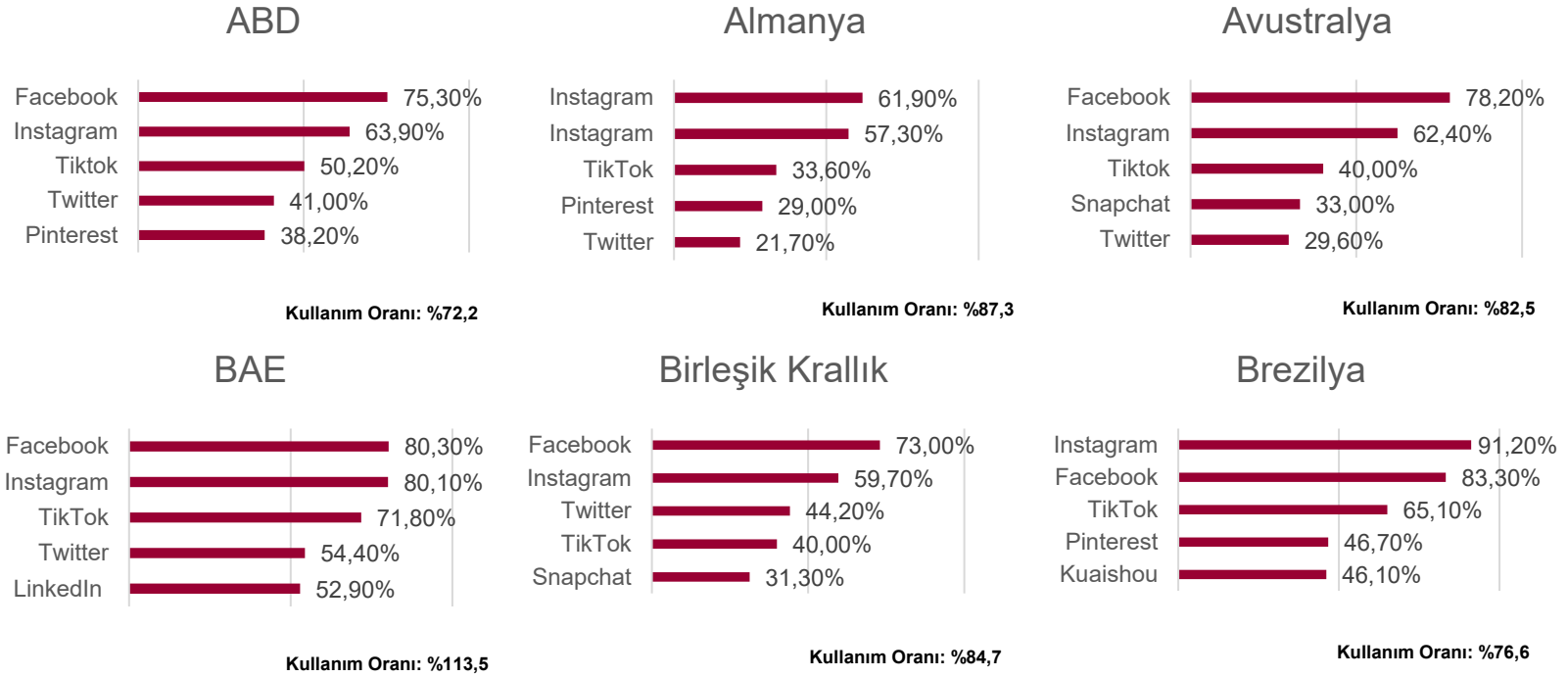
Nüfus: 227,71 milyon

Geçirilen Süre: 03:25

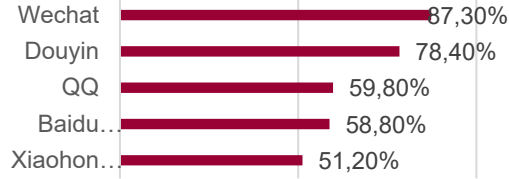


## EK-2. SOSYAL MEDYA PLATFORMLARININ KULLANICI ORANLARI\*

(\*)16-64 yaş aralığındaki kullanıcılara uygulanan anket sonuçlarını göstermektedir. Ankette seçenekler arasında YouTube yer almamaktadır. Pakistan'a ilişkin sağlıklı veriye erişilememesi sebebiyle tabloya dahil edilmemiştir.

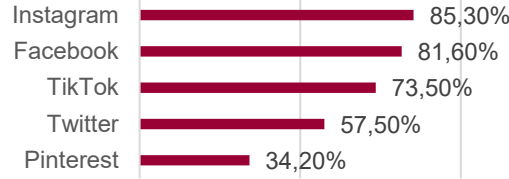


## Çin



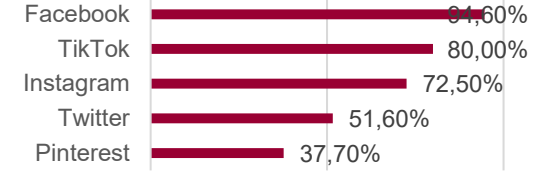
Kullanım Oranı: %97,1

## Endonezya



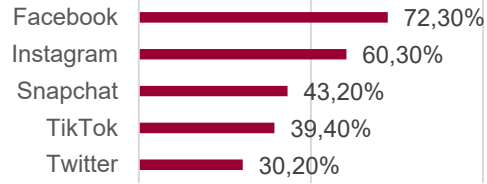
Kullanım Oranı: %75

## Filipinler



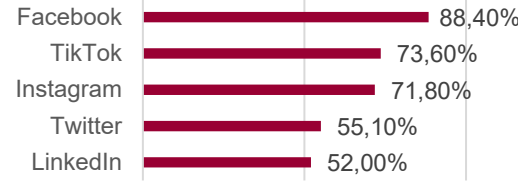
Kullanım Oranı: %99,7

## Fransa



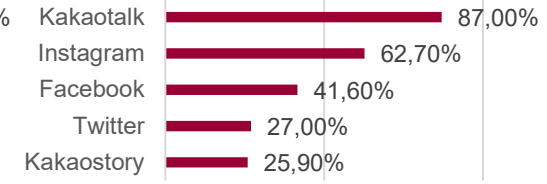
Kullanım Oranı: %83,4

## Güney Afrika



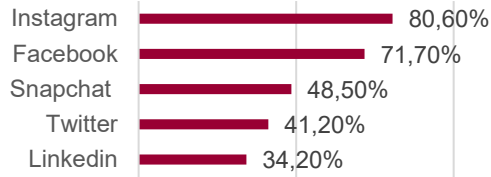
Kullanım Oranı: %57,3

## Güney Kore



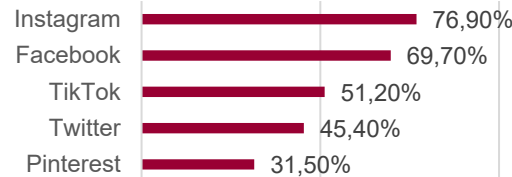
Kullanım Oranı: %96,7

## Hindistan



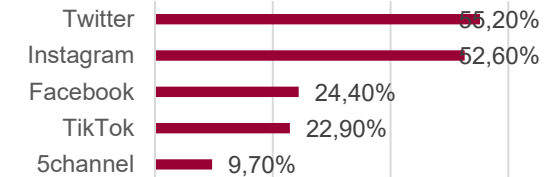
Kullanım Oranı: %61,5

## İspanya



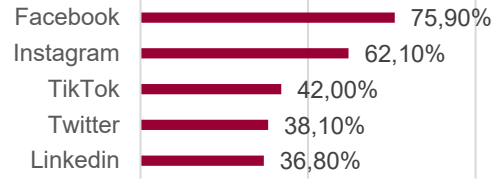
Kullanım Oranı: %87,1

## Japonya



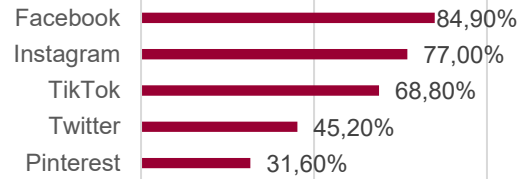
Kullanım Oranı: %91,9

## Kanada



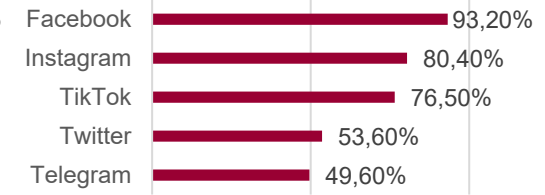
Kullanım Oranı: %86,8

## Malezya



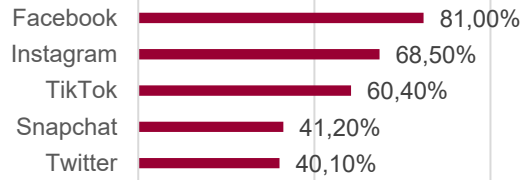
Kullanım Oranı: %85,4

## Meksika



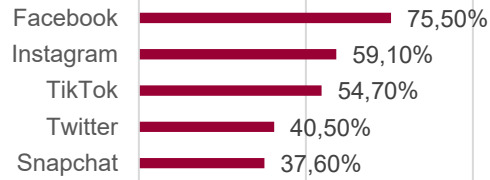
Kullanım Oranı: %84,1

## Mısır



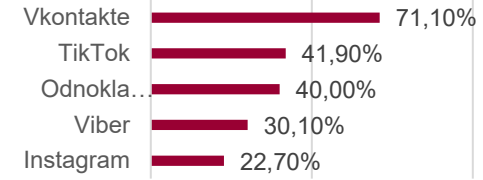
Kullanım Oranı: %55,4

## Nijerya



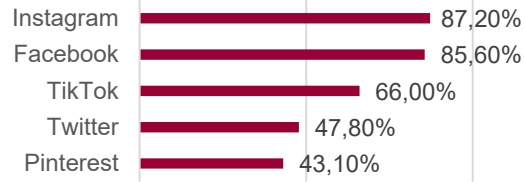
Kullanım Oranı: %35,7

## Rusya



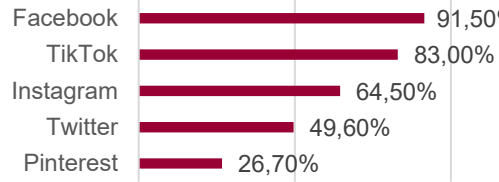
Kullanım Oranı: %81,3

## Şili



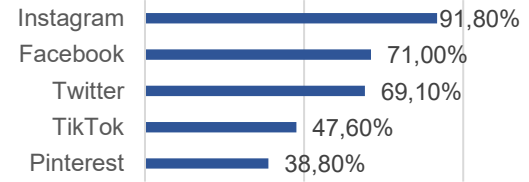
Kullanım Oranı: %85

## Tayland



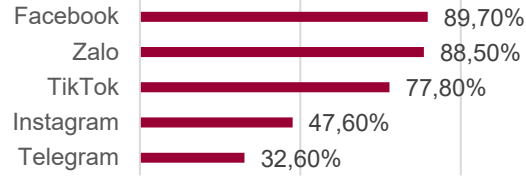
Kullanım Oranı: %77,7

## Türkiye



Kullanım Oranı: %77,3

## Vietnam



Kullanım Oranı: %92,7