



## T.C. Belgrad Ticaret Müşavirliği

### SIRBİSTAN'DA E-TİCARET BİLGİ NOTU

Son yıllarda dijital dönüşüm; iş yapma, iletişim kurma ve satın alma şeklimizi büyük ölçüde değiştirmiştir. Bu dönüşümün kilit unsurlarından birisi olan e-ticaret ise Sırbistan'da son yıllarda kayda değer bir büyüme ve dönüşüm yaşamıştır.

Yaklaşık 7 milyon nüfusa sahip Sırbistan'da; hane halkının %75,9'u bilgisayara, %55'i dizüstü bilgisayara, %94,4'ü ise cep telefonuna sahip olup hane halkının %85,4'ünün ise internete erişimi bulunmaktadır. Sırbistan İstatistik Ofisi tarafından yapılan araştırmaya göre<sup>1</sup>, internet kullanıcılarının %73,4'ü hayatında en az bir kere (%51'i son üç ayda, %13,2'si üç aydan daha fazla bir süre önce, %9,2'i ise bir yıldan daha fazla bir süre önce) internet üzerinden ürün/hizmet siparişi etmiş ya da satın almıştır. Sırbistan İstatistik Ofisi tarafından 2019 yılında yayımlanan aynı araştırmaya kıyasla, internet alışverişi yapmayanların oranında 16 puanlık bir düşüş (%43'ten %27'ye), son üç ayda elektronik ortamda alışveriş yapılma oranında ise 16,8 puanlık (%34,2'den %51'e yükselmiştir) bir artış görülmektedir. Bu durum e-ticarette, önceki yıllara kıyasla önemli bir sıçramayı temsil etmekte ve e-ticaretin geniş kitleler arasında daha fazla kabul gördüğünü göstermektedir.

İnternet üzerinden son 12 ayda en çok kıyafet ve spor ürünleri, ev gereçleri (mobilya, oyuncak, vb.), konaklama rezervasyonları, elektronik aletler, kültürel etkinlikler için bilet, kitap-dergi-gazete, telekomünikasyon hizmetleri (geniş bant aboneliği), eczacılık/kozmetik ürünleri, video oyunları, film ve müzik, bilgisayar donanımı ve gıda ürünleri satın alınmıştır.

Sırbistan'da en popüler e-ticaret siteleri sırasıyla <https://www.lilly.rs/>, <https://gigatron.rs/>, <https://www.tehnomanija.rs/>, <https://planetasport.rs/>, <https://www.bcgroup-online.com/>'dir Bununla birlikte pazar payı en yüksek olan pazaryerlerinin ise <https://ananas.rs/>, <https://www.shopster.rs/> ve [www.eplaneta.rs](http://www.eplaneta.rs) olduğu bilinmektedir.

Sırbistan'da e-ticaret alanında tüketici tercihleri aşağıda sıralanmaktadır:

- Kolaylık: Hızlı ve güvenilir teslimat seçeneklerine önem verilmekte, aynı gün veya ekspres teslimatlar tercih edilmektedir.
- Güvenlik: Çevrimiçi dolandırıcılık ve veri gizliliği konusunda endişeli tüketici profiline sahip olup güvenilir platformlara ve güvenli ödeme yöntemlerine öncelik verilmektedir. Nitekim Sırbistan Hükümeti, e-ticaretin yasal altyapısını oluşturan E-Ticaret Kanununu 2019 yılında kabul ederek, e-ticaretin önündeki en büyük engellerden biri olan güvensizlik sorununun aşılmasını hedeflemiştir.
- Çeşitlilik: Rekabetçi fiyatlarla geniş ürün yelpazesi aranmakta olup satın almadan önce genellikle karşılaştırma ve araştırma yapılmaktadır.
- Promosyonlar: İndirimler ve sadakat programları ilgi çekmektedir.

<sup>1</sup> Sırbistan Cumhuriyetinde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Kullanımı 2023, <https://publikacije.stat.gov.rs/G2023/Pdf/G202316018.pdf>



## T.C. Belgrad Ticaret Müşavirliği

- Müşteri hizmetleri: Hızlı ve duyarlı müşteri desteği beklentisi mevcut olup kolay iletişim ve sorun çözümüne değer verilmektedir.

Sırbistan'da e-ticaret platformunu kullananların %81,9'unun herhangi bir problem yaşamadığı, %10'luk bir kesimin belirtilenden daha uzun bir sürede teslimat, %6,1'lik bir kesimin ise hatalı ya da zarar görmüş ürün/hizmet teslimatı konusunda şikâyeti olduğu anlaşılmaktadır. Öte yandan, en yaygın ödeme yöntemi kapıda ödeme olsa da online ödeme (ön ödemeli kart, kredi kartı, cüzdan vb.) yöntemleri de son yıllarda tüketiciler tarafından artan oranda tercih edilmektedir.

2023 yılında Sırbistan'da e-ticaretten elde edilen gelirler 750 milyon dolara ulaşarak pazar büyüklüğü açısından dünyada 93. sırada yer almıştır. Statista tahminlerine göre 2024 yılında e-ticaret pazarının %21 oranında büyümesi ve elde edilen gelirin 911,6 milyon dolar seviyesine ulaşması beklenmektedir. Ayrıca yıllık ortalama %10,62 oranında büyüme ile 2028 yılı gelirin 1,26 milyar dolar seviyesine ulaşması beklenmektedir. Statista verisi uyarınca e-ticarette 2023 yılında elde edilen gelirler; hazır giyimde 214,8 milyon dolar, elektronik ve medyada 202,3 milyon dolar, oyuncak ve hobi ürünlerinde 77,84 milyon dolar, kişisel bakım ürünlerinde 69,15 milyon dolar, DIY ve yapı marketlerinde 47,64 milyondardır.

Öte yandan, Sırbistan'da e-ticaret pazarının geliştirilmesi ve güçlendirilmesi adına E-Ticaret Derneği (<https://ecommerbia.org/>) kamu ve özel sektör kuruluşlarıyla işbirliği içerisinde faaliyet göstermektedir. Söz konusu Dernek ayrıca, bölgesel işbirliği ve sınır ötesi e-ticaretin artan öneminden hareketle, Balkan bölgesindeki diğer Dernekler ile ortak çalışmalar da yürütmektedir. Bu kapsamda Aralık 2023'te Sırbistan, Kuzey Makedonya, Bosna Hersek ve Arnavutluk'ta faaliyet gösteren E-Ticaret Dernekleri, Balkan E-Ticaret Birliği'nin (BECA) kuruluşuna yönelik mutabakat zaptı imzalamış olup bölgesel e-ticaretin kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi üzerinde çalışmayı amaçlamışlardır. Söz konusu Birlik, üye ülkelerin kendi içlerinde parçalı ve küçük pazarlar olması ve potansiyellerini ortaya çıkarmak için tüm ülkelerin tek bir entegre pazar olarak hareket etmesi gerekliliğinden hareketle, sektörün karşılaştığı başlıca zorluklar olan pahalı sınır ötesi nakliye, gümrük ücretleri ve prosedürleri, idari zorluklar, farklı kurallar ve düzenlemelerin üstesinden gelmeye yönelik çalışmalar yapmayı amaçlamaktadır.