

СДЕЛАЛ КЛИК - ПОПАЛ В БУТИК

Софья КОЛЕСОВА

■ В наших странах растет популярность онлайн-магазинов. Какие выгоды они предлагают, и как обойти все подводные камни в этом море интернет-шопинга?

МАЛ МАГАЗИН ДА ДОРОГ

В начале этого года сразу несколько крупных торговых сетей заявили, что больше не намерены ориентироваться на формат огромных гипермаркетов. Тех самых, что последние лет десять были центрами городской жизни любого мегаполиса. С каждым годом посетителей в них становится все меньше. Уход от формата гипермаркетов в более мелкие супермаркеты выбрала компания «Лента». Она уже объявила о закрытии нерентабельных магазинов в нескольких российских регионах. Аналогичным путем пошли магазины под брендом «Фасоль». В более мелкий сегмент уходит даже американский гигант Walmart с самой большой в мире сетью. Одна из причин - торговля смещается в онлайн. Действительно, это удобно: сидишь себе за компьютером дома, изучаешь на сайте ассортимент, кладешь товар в виртуальную корзину и ждешь доставку.

Онлайн-продажи в России только за прошлый год выросли на 320 миллиардов рублей и перевалили 1,6 триллиона. Не случайно недавно рейтинг богатейших женщин России, по данным Forbes, возглавила **основательница интернет-магазина Wildberries Татьяна Бакальчук**. Ее состояние больше 1,4 миллиарда долларов.

За последние пять лет доля россиян, делающих покупки онлайн, увеличилась в два раза: с двадцати до сорока процентов, - поделился цифрами **президент Ассоциации компаний интернет-торговли Артем Соколов**.

Люди все чаще заказывают продукты и готовые к употреблению блюда. В Беларуси эта цифра даже больше.

По нашей оценке, около 65 - 70 процентов населения республики трудоспособного возраста являются покупателями интернет-магазинов. И так происходит постоянно. Число интернет-магазинов тоже растет. Например, в 2014 году, по данным Торгового реестра, в стране их было 1,6 тысячи, на начало 2019 года - 19 тысяч, а сейчас уже больше 23 тысяч, - рассказал **директор Ассоциации предприятий онлайн-торговли РБ Артур Карпович**.

Как и в России, в Беларуси люди все чаще заказывают по интернету еду. За



2019 год онлайн-продажи продуктов и напитков выросли почти на треть.

В российском сегменте рынка интернет-торговли в 2019 году проявилась тенденция снижения суммы чека при росте количества покупок. Такая динамика связана со снижением покупательской способности, - привел данные **председатель Комитета по торговле общественной организации «Деловая Россия» Алексей Федоров**.

НЕ ГОНЯЛСЯ БЫ ЗА ДЕШЕВИЗНОЙ

Основное преимущество онлайн-покупки - это максимально широкий ассортимент товаров и удобство. Покупателю не нужно в непогоду или, как сейчас, в период эпидемии выходить из дома, находиться в местах большого скопления людей. Любая полка находится от него на расстоянии в один клик, - прокомментировал **Артем Соколов**.

Плюсов, конечно, множество. Можно оперативно сравнить технические характеристики моделей, выбрать удобное место и время доставки. Но есть и существенный минус - товар нельзя потрогать, то есть можно ошибиться с размером или еще хуже - нарваться на недобросовестного продавца.

Экономия при покупке в интернете часто бывает весьма эфемерной. Ценники на товары нередко оказываются такими же, как в традиционных магазинах, а то и выше. Добавим к этому любопытную практику так называемого «процента от выкупа», которую, например, ввел Wildberries. Если человек, заказав товар, потом приобретает не все вещи, то доставка оказывается плат-

ной. Отдадите деньги, даже если ничего не возьмете. На первый взгляд может показаться, что это ерунда, копейки. Но за полгода у магазина бывает примерно шестьдесят миллионов заказов. Даже если половина людей заплатит эти пару сотен рублей, набегает приличная сумма. Это деньги буквально из воздуха. Неплохой бизнес.

А еще в интернет-магазинах часто продаются фейки, подделки вещей известных брендов. Перед покупкой эксперты Роскачества советуют изучить отзывы на продавца. Они есть на специальных сайтах-отзовиках и в соцсетях. Но тут тоже надо быть внимательным. Если видите о магазине только хвалебные речи, это повод задуматься, не сами ли сотрудники их пишут. Ну и, конечно, комментариям, которые выставлены на сайте самого магазина, верить не надо.



БОЛЬНОЙ ВОПРОС ЗДОРОВЫЙ АППЕТИТ

■ Ситуация с коронавирусом внесла коррективы в планы покупателей и доходы сетевых площадок.

Сегодня онлайн-продажи составляют около четырех процентов от всей торговли. В связи с пандемией за год этот показатель может вырасти до шести процентов, - рассказал **Алексей Федоров**. Традиционно россияне остро реагируют на возможность продуктового дефицита. Поэтому почти в каждом доме можно найти пять кило гречки «на черный день». В случае с возможным эпидемиологическим карантинном мы видим увеличение заказов товаров по интернету. Продукты питания и так показывают очень большой ежегодный прирост, во многом за счет того, что цены на их доставку сопоставимы с расходами на проезд до ближайшего гипермаркета в мегаполисе. Коронавирус стал очередным толчком интереса к онлайн-покупкам продуктов, поскольку сейчас большинство граждан стараются избегать общественных мест.

Директор АПОТ Артур Карпович добавляет к этому, что средние чеки по продуктам питания в интернет-магазинах уже выросли на 15 - 20 процентов. Количество заказов у интернет-магазина «Е-доставка» увеличилось в три раза. Если эпидемия затянется, то в онлайн начнут уходить и нетрадиционные для этой сферы рынки (недвижимость, автомобили и т. д.).

Перед тем как совершить оплату, надо проверить, точно ли вы находитесь на сайте магазина, а не его двойника. Для этого посмотрите на доменное имя, которое находится в верхней строке браузера. Если оно сильно отличается от названия интернет-магазина, то от покупки лучше воздержаться, а то деньги уйдут мошенникам. В «черную пятницу», например, в интернете было несколько сотен сайтов, выдающих себя за AliExpress.

Министерство антимонопольного регулирования и торговли Беларуси даже выпу-

С ЧЕКОМ И НАЧЕКУ

стило специальную памятку в помощь онлайн-покупателям. Там написано, что интернет-магазин обязательно должен быть зарегистрирован в Торговом реестре Беларуси, это можно проверить на сайте **mart.gov.by**.

Стоит помнить, что интернет-магазины работают по правилам и законам обычных торговых точек.

Сотрудники любой интернет-платформы обязаны предоставить гарантию на товар. Если нет печати,

тalon заполнен наполовину или неправильно, то человек вправе отказаться от покупки, - порекомендовал **Алексей Федоров**.

В Беларуси интернет-покупатели тоже защищены наравне с клиентами традиционных магазинов.

У всех условия возврата разные, но основные принципы регулируются Законом «О защите прав потребителей». Продавец обязан принять товар, который не подошел, при условии, что он не

был в употреблении и имеются доказательства его приобретения здесь. Также товар должен находиться в упаковке, в которой был продан. В этом случае деньги обязаны вернуть в течение семи дней. Если продукция оказалась бракованной, то покупатель тоже вправе требовать свои кровные назад. При этом продавец не может брать с клиента плату за почтовую пересылку некачественного товара или за выезд курьера, - рассказал **руководитель**

маркетплейса Deal.by **Максим Маринич**.

Если товар оплачен по интернету, а курьер забыл привезти чек, от покупки можно отказаться.

Но если сама продукция устраивает и вы оплатили ее банковской картой, можно забирать его спокойно. Доказать при необходимости возврата покупки, что вы ее приобрели именно у этого продавца, можно будет с помощью выписки из банка. А вот курьеру следует понимать, что отсутствие чека является нарушением закона, - пояснил **Артур Карпович**.

ПОЛЕЗНЫЕ СОВЕТЫ