

Запрос общества на развитие маркетплейсов

В последнее время идет активная общественная дискуссия по поводу необходимости регулирования маркетплейсов. На эту тему высказываются политики, эксперты, представители компаний. Но что думают сами потребители? Мы провели исследование и выяснили как население относится к цифровым платформам, определили преимущества и недостатки покупки товаров через маркетплейсы, а также спросили респондентов о необходимости внедрения мер дополнительного регулирования.

Основные выводы исследования:

- Потребители, регулярно совершающие покупки на маркетплейсах, выделяют у электронных торговых площадок ряд преимуществ – в первую очередь экономию средств, времени и сил. Однако фиксируется проблема контроля качества товара и его соответствия описанию. Опыт получения некачественного товара так или иначе имеет большинство покупателей на маркетплейсах.
- Ответственность за качество возлагается в равной мере на продавцов (47%) и на сами маркетплейсы (46%). При этом вызывают поддержку решения, которые повышали бы защищенность потребителей: большой выбор поставщиков, их частая смена при отсутствии сервиса оценки качества создает для потребителя дополнительные риски.
- Покупатели положительно оценивают идею обязательного размещения документов, подтверждающих качество и подлинность товаров (90% считают, что это однозначно или скорее важно, 8% – что неважно, 2% затруднились).
- Опрошенные уверены, что в вопросе защиты прав потребителей

маркетплейсы и традиционные магазины должны подчиняться одним и тем же правилам (86% за, 10% против, 4% затруднились).

- Платить издержки, связанные с дополнительным регулированием качества товаров, готовы 36% покупателей, 32% убеждены, что маркетплейсы должны покрывать их за свой счет, и 30% считают, что при таком условии ничего менять не нужно (2% затруднились).

Всероссийский онлайн-опрос. Выборка: 1600 человек, регулярно совершающих покупки на российских маркетплейсах (несколько раз в месяц и чаще). Дата замера: май 2024 г.

Подробнее в исследовании:

[Скачать](#)