

ЭКОНОМИКА

Старкова Татьяна Николаевна

старший преподаватель

Борисова Валерия Андреевна

студентка

ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный
университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
г. Санкт-Петербург

ИНТЕРНЕТ-ПЛОЩАДКИ И РАЦИОНАЛЬНЫЕ ПОКУПКИ

Аннотация: в статье рассмотрена проблема использования интернет-площадок для повышения удовлетворенности покупательского спроса и рациональности расходования энергии для совершения покупок. Авторы приходят к выводу о необходимости повышении общей культуры покупателей, а также о важности развития потребительского рынка, расширения возможностей выхода российских производителей на международный рынок.

Ключевые слова: интернет-площадка, ретейлер, рациональные покупки.

Продажа товаров конечному потребителю – розничная торговля (английское слово – retail) может осуществляться методом личной продажи, по почте, по телефону или через Интернет. Поиск товаров в расчете на индивидуальные потребности мало кого оставляет равнодушными. Известные старшему поколению рынки на площадях, для современных людей почти всех возрастов в настоящее время преобразовались в покупки в онлайн-магазинах.

В этом случае в борьбе за покупателя принимают участие электронные средства – сайты. Конкурентное право предусматривает контроль за координацией бизнеса между конкурентами. Например, в ЕС считают, что существенные последствия наступают, если доля конкурентов на рынке не только по закупкам, но и по продажам определенного товара превышает 15% (для соглашений по про-

изводству – 20%, для соглашений по исследованиям и разработкам – 25%). Применяв те же критерии для Интернет-площадок; можно сказать, чем активнее их деятельность, тем «существеннее» совершаемые на ней действия, запрещенные конкурентным правом ЕС, что может привести к затруднению торговли между государствами ЕС или созданию препятствий для конкуренции. Деятельность Интернет-площадок в значительной мере затрагивает межгосударственную торговлю.

Кроме проблем с точки зрения конкуренции для продавцов, целесообразно рассмотреть проблемы или минусы, которые останавливают многих потребителей, при приобретении товаров через интернет-магазины:

1. Товар нельзя увидеть, проверить и убедиться в качестве до получения.

2. Языковой барьер, который присутствует для всех иностранных онлайн-магазинов. Большинство продавцов и покупателей владеют только своим родным языком и при переводе сообщения попросту пользуются различными электронными переводчиками. При общении с продавцом из Китая происходит перевод китайский -> английский -> русский, иногда смысл фраз теряется, и становится очень трудно сложить из отдельных слов определенную фразу. Но при покупке товаров у продавцов, владеющих английским языком, ситуация упрощается. В тоже время подобные проблемы исчезают, если пользоваться услугами российских онлайн-мегамаркетов. Например, Ozon.ru имеет уже 16-летнюю историю и предлагает 3 000 000 товаров.

3. Слабо оцененная психологическая или воспринимаемая ценность, которая определяется соотношением качество/цена и представляет собой функциональные и психологические преимущества, которые получает потребитель от товара и его торговой марки.

Краткая характеристика онлайн-магазинов:

Аукцион eBay (eBay.com) был создан 4 сентября 1995 г. Изначально он назывался AuctionWeb и был задуман как интернет-площадка, на которой что-то можно продать, разместив об этом объявление в интернете. Основой популярно-

сти аукциона eBay является доступ из любой точки, как покупателям, так и продавцам 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Основным принципом работы аукциона eBay – это открытость. Покупать или продавать через аукцион может любое физическое или юридическое лицо, зарегистрированное в системе, вне зависимости от страны в которой он находится, любой товар или услугу, которые не попадают в список запрещенных к продаже на аукционе.

AliExpress (AliExpress.com.) – оптово-розничный китайский онлайн-магазин – гипермаркет, который смело можно назвать китайским Amazon'ом. Гипермаркет AliExpress был основан компанией Alibaba Group в 2010 г, и на данный момент эта торговая площадка дает возможность китайским ретейлерам реализовывать свою продукцию по всему миру. Миллионы покупателей привлекает работа магазина по схеме Escrow – продавец получает деньги только тогда, когда покупатель подтвердит получение товара и его соответствие описанию – такой вариант работает не хуже всем известного PayPal [2]. Aliexpress быстро набирает популярность среди покупателей. Aliexpress.com самостоятельно не продаёт продукцию. Вместо этого он «продаёт услуги», так как комиссионные надбавки уже содержатся в ценах на продукцию, установленных продавцами, и они, как правило, очень небольшие.

LightInTheBox (LightInTheBox.com.) – международная компания розничной торговли, которая доставляет товары покупателям во всем мире. Компания LightInTheBox, основанная в 2007 г., предлагает покупателям удобный способ совершать покупки, выбирая среди множества товаров по привлекательным ценам через сайты: www.lightinthebox.com, www.miniinthebox.com и другие, доступные на нескольких основных языках. LightInTheBox предлагает товары в трех основных категориях: одежда, аксессуары и гаджеты, товары для дома и сада.

Ozon (Ozon.ru.) – крупнейший российский интернет-магазин, предлагающий книжные издания, кино и музыкальную продукцию, электронику, фототехнику и мобильные телефоны, программные продукты и мультимедийные игры и многое другое. Интернет-площадка была открыта в 1998 г. и является одним из

первых отечественных масштабных проектов в электронной коммерции. Группа любителей фантастики из г. Санкт-Петербурга создала специальный интернет-ресурс, а затем интернет-магазин, в котором, используя электронный библиографический каталог можно было купить обсуждаемые книги.

Российский онлайн-аукцион Molotok (Molotok.ru.) открылся 15 декабря 1999 г. Ныне это один из самых популярных российских сайтов. Общий объём выставляемых на нем лотов достигает 13,5 тысяч, общей стоимостью свыше 30 млн долл. (США). Количество участников торгов составляет более 45 000 человек. Товарные категории, представленные в 12 основных разделах аукциона, достигают 210, средняя цена составляет по данным аукциона 75 долл. США, а ежемесячная стоимость успешно завершённых аукционов находится у отметки 510 000 долл. Данная онлайн-площадка признана Российской Академией Интернета «Открытием года» и лучшим сайтом в номинации «Товары и услуги».

Для сравнения и оценки покупок через интернет-площадки (с точки зрения клиентов), рассмотрим работу нескольких онлайн-магазинов (eBay.com, AliExpress.com, LightInTheBox.com, Ozon.ru, Molotok.ru), используя следующие критерии: 1) соответствие ожиданиям (точность описания); 2) защита интересов покупателя (возмещение затрат в случае несоответствия); 3) удобство оплаты (несколько вариантов); 4) разнообразие товаров (количество разделов); 5) рациональность затрат энергии ((2) выбор на площадке; (0) быстрая доставка; (-1) потери времени на выбор товаров, не высылаемых в РФ; (-1) продолжительный срок доставки с отслеживанием места нахождения товаров). Все данные оценок интернет-магазинов представлены в табл. 1.

Таблица 1

Сравнительная оценка онлайн-магазинов

| | eBay | AliExpress | LightInTheBox | Ozon | Molotok |
|---|------|------------|---------------|------|---------|
| Соответствие точности описания товара, которое создает продавец (2) или магазин (1) | | | | | |
| Оценка | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| Защита интересов покупателя (1–3) | | | | | |
| Возмещение стоимости | 1 | 1 | – | – | – |
| Центр разрешения конфликтов | 1 | 1 | – | – | – |

| | | | | | |
|---|----|----|-----------------------|-------------------|------------------------|
| Другие варианты | – | – | 1 – страховка посылки | 1– возврат товара | 1– выплата компенсации |
| Итоговая оценка | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| Удобство оплаты (1–4) | | | | | |
| Способ | | | | | |
| Наличные | – | – | – | 1 | 1 |
| Банковские карты | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Электронные деньги | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Другие | – | – | – | 1 | 1 |
| Оценка | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| Разнообразие товаров на момент исследования (мощность) (1–5) | | | | | |
| Оценка | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| Отсутствие товаров бывших в употреблении (–1) | | | –1 | –1 | |
| Отсутствие услуги аукцион (–1) | | –1 | –1 | –1 | |
| Итоговая оценка | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| Рациональность затрат энергии при осуществлении покупки (0–2) | | | | | |
| Оценка | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Наличие товаров, не высылаемых в РФ (–1) | –1 | –1 | 0 | 0 | 0 |
| Длительность срока доставки (–1) | –1 | –1 | –1 | 0 | 0 |
| Итоговая оценка | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 |
| Общая оценка | 11 | 10 | 8 | 10 | 13 |

Из предложенной таблицы мы видим, что российские интернет-площадки способны конкурировать с зарубежными. Molotok.ru даже выбивается в лидеры за счёт наличия различных вариантов оплаты и рациональности затрат энергии при осуществлении покупки. Однако обе отечественные торговые площадки проигрывают в сфере защиты интересов покупателя, а также уступают в разнообразии товаров магазинам eBay.com и AliExpress.com.

1. Проблемы, связанные с мошенничеством в Aliexpress довольно широко обсуждаются в Интернете. Однако, недостатки обслуживания клиентов лишь малая часть всех жалоб на платформе. При этом можно вспомнить цитату из романа «Анна Каренина» Л.Н. Толстого «Все счастливые семьи похожи друг на друга,

каждая несчастливая семья несчастлива по-своему». Используя этот исторический опыт можно сказать, что те, у кого все хорошо, скорее поленятся об этом написать, но зато в противном случае обиженный покупатель может вступить в полемику. Большинство жалоб указывают на конкретных продавцов, а не на сам сайт. Соответствие ожиданиям в значительной степени зависит от точности описания и покупателей, которые должны оценить товар по описанию и отзывам других клиентов, поставщиков и уровень транзакций. Кроме того, необходимо сохранять все электронные записи взаимодействия между вами и продавцом в качестве доказательства в случае спора.

2. Иностраные онлайн-магазины всё чаще привлекают потребителя наличием Центра разрешения конфликтов и возможностью полного возмещения стоимости товара. Согласно процедуре защиты платежей, при возникновении споров между двумя сторонами, торговая платформа решит спор на основе доказательств, представленных обеими сторонами. В случае, если покупатель не получил заказ, или полученный заказ не соответствует описанию, или товар поврежден по вине продавцов, Aliexpress не будет переводить средств продавцам, а возвратит деньги покупателю. Внимательное изучение сайта, который в частности предлагает: если вы случайно столкнетесь с жульничеством, не подтверждайте оплату и открывайте спор в нужный срок, – обе эти функции можно найти в вашем аккаунте. После открытия спора, сотрудники сайта будут держать деньги, пока проблема не будет решена. Однако процедура решения спора может занять много времени.

3. У каждого из представленных интернет-магазинов есть своя платежная система, поэтому для покупки через него достаточно иметь карту Visa, а регистрироваться на Paural совершенно не обязательно. Оплата покупки на AliExpress, к примеру, идет сначала на счет компании. Затем, после того как покупатель подтверждает получение товаров, платформа освобождает оплату для продавца. Главным отличием отечественных онлайн-площадок является широкий выбор способа оплаты. Покупателям из РФ, предпочитающим Ozon, доступна услуга самовывоза, при которой возможна оплата наличными, а Molotok

не препятствует совершению сделки напрямую, т.е. покупатель может обсудить с продавцом подходящий способ оплаты и, например, оплатить посылку наложенным платежом.

4. Покупать товары на различных сайтах напрямую у иностранных продавцов очень выгодно и интересно. На торговых интернет-площадках можно найти множество разнообразных товаров, которые могут пригодиться в быту. Также стоит отметить, что цены у Интернет-продавцов чаще всего гораздо ниже, чем у отечественных розничных и интернет продавцов, соответственно, большинство продавцов на нашем рынке – это просто посредники между торговыми интернет-площадками и нами (конечными потребителями). Пользуясь неосведомленностью покупателей, в последнее время на нашем рынке появились продавцы, которые призывают покупать товары у них под заказ. При этом цены являются завышенными, а сами продавцы просто приобретают товары с Интернет-площадок сразу на адрес и данные конечного покупателя.

5. Если представить процесс совершения покупок с позиции организации труда в домашнем хозяйстве, имеет смысл рассмотреть статью профессора МВТУ им. Н.Э. Баумана Осипа Аркадьевича Ерманского «О критерии рациональности», в которой главными элементами в производственной деятельности были названы: 1) расходуемая при этом энергия всех производственных факторов, 2) достигаемый благодаря этой затрате энергии полезный результат, или совершаемая полезная работа.

$$m = \frac{R}{E} \rightarrow \max$$

где:

m – удельная величина полезной работы на единицу затрат энергии;

R – общая величина выполненной работы;

E – общий расход энергии на выполненную работу.

Общая величина выполненной работы или обеспечение домашнего хозяйства необходимыми элементами существенно возрастает в случае большого разнообразия, а расход энергии может существенно сократиться.

Приобретая товары в российских онлайн-порталах, мы заметно снижаем затраты энергии во время ожидания своего заказа. Значительным плюсом является наличие альтернативных способов доставки (личная встреча, самовывоз, курьерская служба). В то время как стандартная доставка посылки из США или Китая может занять от двух недель до трех месяцев. Но есть возможность отслеживать движение посылки по её трек-номеру.

Выводы, которые можно сделать в отношении использования Интернет-площадок для совершения покупок:

1. Электронная торговля с использованием Интернет-площадок будет постоянно увеличиваться в объеме и ассортименте, что приведет к повышению психологической ценности покупок в интернете [3].

2. Реализована возможность решения спорных ситуаций с продавцом (неадекватное качество, повреждение при доставке, заводской брак и т.п.) через администрацию сайта, таким образом, если возникла спорная ситуация, то сделка не считается закрытой до разрешения спора, чаще всего это приводит к возврату денежных средств покупателю.

3. Создает экономию времени (следовательно, растет удовлетворение культурных и личностных потребностей) и приводит к расширению кругозора, росту знания [1].

4. Может использоваться для обучения детей поиску интересных вещей и подарков родственникам и друзьям на праздники.

5. Вызовет развитие дополнительных сервисов таких как: визуализация товаров в формате 3D, современных программ переводчиков с разных языков.

6. Существует насущная потребность в совершенствовании конкурентного права на межгосударственном уровне.

7. Спрос на совершение покупок через Интернет и количество специалистов, подготовленных российскими учебными заведениями для реализации электронной торговли, позволит создавать аналогичные российские площадки, что повысит интерес к собственной продукции.

В заключение можно сказать, примененный метод сравнительного анализа позволяет сделать вывод о необходимости повышении нашей общей культуры покупателей: знание законов, сервисов, иностранных языков; для продавцов: кроме «честной» торговли, которая, конечно, должна соответствовать всем нормам, насущной является проблема ускорения доставки, которую без привлечения инвестиций на модернизацию почты реализовать невозможно. Всё это создаст предпосылки к развитию потребительского рынка, расширению возможностей выхода российских производителей на международный рынок.

Список литературы

1. Макаров В.В. Управление инновациями и обеспечение качества в отрасли ИКТ: Монография / В.В. Макаров. – СПб.: Издательство СПбГУТ, 2012. – 164 с.
2. Онлайн-магазин AliExpress [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aliexpress.com/> (дата обращения: 14.03.15).
3. Онлайн-энциклопедия о дистанционных покупках в зарубежных интернет-магазинах «gSconto» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gsconto.com/> (дата обращения: 14.03.15).