

Информация для прессы

Gudriem.lv: 43% пользователей интернет-магазинов делают покупки раз в месяц; средняя сумма покупки - до 30 евро

Согласно опросу, проведенному порталом сравнения Gudriem.lv, в целом потребители Латвии довольны покупками в интернет-магазинах: 65,3% опрошенных считают их надежными и безопасными. При этом 44,7% респондентов признались, что никогда не сталкивались с каким-то проблемами, закупааясь в интернете. А те, кто сталкивался, чаще всего говорят о двух самых популярных проблемах: товар не доставляется вовремя, или же он оказывается поврежденным.

Самые популярные товары - одежда, обувь и билеты

Согласно опросу Gudriem.lv (опрос был проведен с 1 по 12 августа 2017 года, в нем приняло участие 709 человек), большинство потребителей покупают товары через интернет раз в месяц (43,8%), каждый третий делает это раз в полгода (31,1%). Только 3,9% сказали, что никогда не делали покупки в интернете, а 6,2% респондентов, напротив, закупаются таким образом раз в неделю.

Если сравнить эти данные с аналогичным опросом, проведенным Gudriem.lv в 2012 году, то можно сделать вывод, что число клиентов интернет-магазинов выросло. Пять лет назад раз в месяц покупки делали 34,9% опрошенных, а 5,8% никогда не покупали товары через интернет.

Чаще всего, согласно опросу, пользователи покупают через интернет-магазины одежду и обувь (15,6%), товары для детей (11,3%), билеты на мероприятия (10%), косметику и духи (8,4%), телефоны и аксессуары (7,7%), а также товары для дома и сада (7,1%) и бытовую технику (6,3%).

Говоря о средней сумме, которую жители тратят в интернет-магазине за одну покупку - это, как правило, сумма от 10 до 30 евро (так ответил каждый третий или 31,9%) и сумма от 30 до 50 евро (так ответил каждый четвертый или 25,4%). Свыше 100 евро за покупку тратят 10,4% пользователей.

"Пять лет назад мы запустили на Gudriem.lv сервис сравнения цен на товары интернет-магазинов, и сейчас в нем есть информация о 3 миллионах товаров от 627 активных интернет-магазинов Латвии. За пять лет прирост по этим позициям составил примерно 20% - рассказывает директор Gudriem.lv Кристине Гема. - За все годы существования этого сервиса мы видим, насколько востребованным он является среди жителей Латвии. Люди пытаются сэкономить свои средства - это первая причина, а вторая - не хотят тратить время на поиск нужного товара в обычных магазинах".

Привлекают скидки, отталкивает обман

Объясняя причины, которые побуждают людей покупать товары не в обычных магазинах, а на интернет-площадках, опрос показал следующую тенденцию. Пользователи, главным образом, отдают предпочтение покупкам в конкретном интернет-магазине из-за акций и скидок (27,3%), из-за бесплатной доставки товара до дома (20,2%) и также из-за того, что в этом магазине товар дешевле, чем в других магазинах (19,1%). Гораздо меньше пользователей волнует визуальное оформление магазина (1,2%), его реклама (4,9%) и узнаваемость (5,8%).

Зато удерживает клиента от покупок в конкретном интернет-магазине три основные причины. Первая - неполное описание товара и несоответствие фотографий реальному виду товара (15,3%). Вторая - жалобы и негативные отзывы людей об этом магазине (13,4%). Третья - интернет-магазин, который мало известен в обществе (12,9%).

"Проведенные опросы пользователей показывают, что покупатели экономят в интернет-магазинах примерно 10-20% от цены на аналогичный товар в обычных магазинах. - говорит Кристине Гема. - Поэтому порталам сравнения очень важно предоставить не только самую полную информацию от интернет-магазинов Латвии, но и сделать поиск товаров быстрым и удобным. Недавно мы улучшили возможности нашей системы сравнения интернет-магазинов. В несколько раз увеличена скорость работы раздела - сейчас работа поискового алгоритма над запросом занимает меньше секунды. Мы улучшили список категорий товаров, а также дизайн разделов стал более дружелюбным для потребителя".

Каждый пятый знает, что такое задержка с доставкой

Опрос Gudriem.lv показал, что 65,3% пользователей считают покупки в интернет-магазинах надежными, при этом меньший процент респондентов - 44,4% - никогда не сталкивался с проблемами при оформлении заказов, покупке и доставке товаров через интернет. Остальные 55,6% так или иначе столкнулись с проблемами разного характера. Например, самая популярная претензия пользователей (ее назвали 22%) - это задержка с доставкой товара в указанный срок. Еще 12% признались, что им доставляли поломанный или испорченный товар, а 8,6% указали, что после уплаты им так и не доставили товар. Также пользователи говорили о таких проблемах, как неполная комплектация товара (5,1%) и невозможность созвониться с интернет-магазином (4,1%).

Что касается права потребителей вернуть товар в интернет-магазин в течение 14 дней, то этим правом, как показывает опрос, воспользовались только 26,4%. Большая часть - 69,9% этого не делали никогда, даже в том случае, если были недовольны товаром.

"Наш портал тщательно работает над отбором магазинов, чьи товары мы сравниваем в своей системе, - поясняет Кристине Гема. - Контроль качества - это один из приоритетов Gudriem. Нам важно, что бы интернет магазины, чьи товары можно найти в системе сравнения нашего портала, соблюдали бы установленные законом права потребителя. В течении этого года мы планируем значительно увеличить количество сравниваемых интернет-магазинов и сделать поиск товаров ещё более точным. Для удобства пользователей сервисом сейчас ведётся работа над карточками магазинов. Мы постараемся по ряду важных для покупателя критериев объективно оценить и показать каждый магазин, товары которого можно найти на портале".

О Gudriem.lv

Gudriem.lv начал работу в 2009 году, как независимый интернет-ресурс, пользователи которого получают бесплатную возможность самостоятельно сравнить цены на различные услуги и товары. Начав со сравнения мобильных тарифов, сегодня Gudriem.lv предлагает 17 различных сервисов. На портале можно сравнить карты предоплаты, депозиты, быстрые кредиты, потребительское кредитование, ОСТА и KASKO, страхование путешествий, гостиницы и авто прокат по всему миру, интернет и TV-услуги, предложения сайтов коллективных покупок и многое другое.