

Как Wildberries пошёл по антинародной дорожке

Каким вектором развития идёт интернет-магазин Wildberries? Складывается впечатление, что идёт он по недружелюбному клиентам пути. Антиклиентские выходы интернет-ритейлера стали нормой — магазин раз за разом ставит прибыль выше потребностей покупателей и злоупотребляет своим положением на рынке.

С 2015 года интернет-магазин получил статус международного, расширив свою работу на страны постсоветского пространства. А в 2021-м магазин пришёл и в Германию — европейская страна стала десятой по счёту в географии работы Wildberries. В 2019 году российская редакция журнала Forbes включила основателя компании Татьяну Бакальчук в рейтинг предпринимателей-визионеров, построивших дело с нуля и изменивших жизнь России и мира.

Неудивительно, что ритейлер быстро завоевал рынок. Клиентов подкупает широкий ассортимент — от одежды, косметики и продуктов до товаров для дома и аксессуаров для автомобилистов и дачников. Подкупает огромная сеть пунктов выдачи товаров, которые магазин открывает в том числе в малых городах. Для жителей небольших городков магазин стал спасительным, потому как в таких населённых пунктах торговая отрасль не развита, и брендовых или просто нужных товаров днём с огнём не сыщешь.

В 2020-м оборот Wildberries составил 437,2 миллиарда рублей, прибавив 96% (!) к показателю 2019 года. Магазин извлёк из пандемии с её удалённым форматом всю полноту коммерческой выгоды. Собственно, с пандемии и началось очевидно антиклиентское поведение бренда. Началось с того, что убрали оплату после примерки. Раньше было очень удобно: заказал несколько размеров или расцветок, примерил — и выкупил нужный. Издержки по транспортной логистике магазин с лихвой компенсировал масштабами торговли: обороты-то огромные.

Казалось бы: ввели предварительную оплату — будьте добры улучшать логистику. Так нет же: сроки доставки стали больше. Сейчас, к слову, магазин вернул возможность оплатить товар при получении, однако параллельно ввёл комиссию за обратную доставку товаров, которые не были получены в течение срока хранения, — 50 рублей за каждую единицу товара.

Выкуп товаров после проверки в пункте выдачи был тем более необходим, что товары зачастую приходили ненадлежащего качества — например, с деформированной упаковкой или с дефектами. Конечно, покупателям хотелось сперва провести ревизию того, что им пришлось, и уже потом открывать кошелек.

Последний скандал имел место в августе 2021 года. Wildberries объявил о «снижении» цен на товары при оплате с помощью карты российской платежной системы «Мир», системы быстрых платежей и сервиса SberPay. На проверку оказалось, что речь идёт не о скидке, а о наценке на оплату с помощью карт Visa и Mastercard. Просто у интернет-магазина случился конфликт с Visa и Mastercard — в Wildberries сочли комиссии международных платежных систем при обработке операций слишком высокими, и решили переложить издержки на покупателей, замаскировав наценку под скидку. На недобросовестное поведение Wildberries обращает внимание председатель Ассоциации участников рынка электронных денег и денежных переводов Виктор Достов:

«В рамках расследования, на мой взгляд, ключевыми являются два вопроса. Первый - являются ли 2% наценкой на стоимость товара, уже очищенную от комиссий платежных систем. Если нет, то получается, что потребитель платит эту комиссию дважды: один раз в явной, а второй раз в скрытой форме. Если да, то почему магазин не показывает покупателю комиссии по картам «Мир» и также не взимает их отдельно. Второй — действительно ли магазин платит по всем операциям искомые 2% по всей номенклатуре товаров».

Очень жаль, что в Wildberries считают, что могут вот так топорно и нагло вводить клиентом в

зablуждение, выдавая наценку за скидку. Менеджмент интернет-ритейлера действительно полагает, что их клиенты — дураки?

Автор: Алиса Беглова
© Babr24.com

WILDBERRIES

ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, ИНТЕРНЕТ И ИТ, РОССИЯ  27492 01.09.2021, 18:40  1027
URL: <https://babr24.com/?ADE=218369> Bytes: 3893 / 3793 Версия для печати Скачать PDF

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:
newsbabr@gmail.com



Автор текста: **Алиса Беглова**,
обозреватель.

На сайте опубликовано **257**
текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: [Станислав Цырь](#)

Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)