



Доставка в С2С

Обзор предложений по доставке заказов на российских платформах
для торговли между физическими лицами

Об этом обзоре

За последние 20 лет C2C-площадки пережили огромную трансформацию. Первоначально они были простыми досками объявлений, своеобразными интернет-версиями газетных и уличных объявлений о продаже. Площадки постепенно развивались, прирастая все новыми и новыми функциями.

Поворотным моментом в истории C2C-площадок стал 2018 год, когда самая крупная из них, Авито, запустила доставку заказов. Это событие полностью изменило модель C2C-торговли: теперь она стала возможна в т.ч. между жителями разных городов, в результате чего количество сделок увеличилось, а рынок значительно расширился. Наличие доставки стало важным требованием к C2C-площадке.

На первый взгляд, организовать доставку на такой площадке не сложнее, чем в любом интернет-магазине, однако это не так. В данном случае продавец и владелец площадки – это разные лица. Продавцов там большое количество, и они как правило хранят товары у себя дома и отправляют их самостоятельно, отдельно каждому покупателю. При этом продавцы не несут обязательств перед площадкой, как это происходит в случае с маркетплейсами.

Следует учитывать, что торговля между физлицами имеет и свои юридические особенности. Договор купли-продажи между физлицами фактически не заключается, право собственности переходит в момент фактической передачи товара. Продавец не обязан предоставлять гарантии на товар и принимать его обратно, особенно если этот товар уже был в употреблении. Все эти особенности налагают свои требования к доставке.

Цель данного обзора — зафиксировать состояние доставки в C2C-сегменте на 2024 год. Для этого были проанализированы различные площадки, для которых актуальна доставка заказов. Поэтому не рассматривались площадки для продажи услуг (например, Профи.ру), квартир (ЦИАН), автомобилей (Auto.ru) и т.п.

Обзор будет интересен всем, кто работает в сфере C2C, занимается вопросами логистики, а также просто интересуется рынком e-commerce.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

➤ Площадки, для которых актуальна доставка заказов, представлены 4 разновидностями:

- классифайды
- онлайн-аукционы
- онлайн-ярмарки
- ресейл-платформы

➤ Для доставки в C2C особенно актуальны следующие опции:

- безопасная сделка (применяется у 32% проанализированных площадок без учета Авито)
- оплата при получении (26%)
- проверка/примерка товара при получении (26%)
- аутентификация брендовых товаров (16%)
- страхование отправок (11%)

➤ Выявлены 4 модели доставки заказов на C2C-площадках:

- «Без доставки» (продавец и покупатель встречаются лично)
- «Доставка по договоренности» (продавец и покупатель договариваются о доставке на площадке или за ее пределами)
- «Доставка от продавца» (продавец предлагает свои варианты доставки, оформление происходит на площадке)
- «Модель маркетплейса» (доставка от партнеров, площадка полностью контролирует весь процесс)

➤ Среди C2C-площадок особняком стоит Авито. Доставка на этой платформе соответствует всем высоким стандартам, находясь на уровне ведущих интернет-магазинов и маркетплейсов

➤ Наиболее популярная модель доставки на C2C-площадках — «Модель маркетплейса» (37% проанализированных площадок без учета Авито). Однако почти все площадки, использующие данную модель — это ресейл-платформы, продающие люксовые товары, а также классифайд «Юла». На остальных площадках реализованы более архаичные модели доставки

➤ Если не брать в расчет Авито, предложения по доставке в C2C-сегменте находятся на достаточно низком уровне, в т.ч. у продавцов люксовых товаров со средним чеком в десятки тысяч рублей. Даже у площадок, работающих по «Модели маркетплейса» отсутствуют такие базовые опции, как выбор даты и интервала доставки, оплата при получении, экспресс-доставка и др.

➤ Есть целый ряд площадок, где продавцы должны самостоятельно подключать службы доставки.

➤ В среднем доставка в C2C-сегменте отстает от ведущих интернет-магазинов и маркетплейсов примерно на 10 лет.

Не только Авито

Разновидности C2C-площадок в российском e-commerce,
для которых актуальна доставка товаров



Классифайды



Онлайн-
аукционы



Онлайн-ярмарки
(хендмейт, живопись)



Ресейл-
платформы

 Avito

 юла

FarPost.ru

купи продай

gde

1000 dosok.ru

Auction.ru
торговая площадка

me  ok

Alib.ru

Ламбада
маркет

 Ярмарка
Мастеров
livemaster.ru

 ArtNow.ru
GALLERY

OSKELLY
HUNTERS
SECOND FRIEND STORE

THE **CULTT**

 LUXXY
LUXURY MARKETPLACE

RELOVE
MOSCOW

 ZZap.ru
ПОИСК ЗАПЧАСТЕЙ

Варианты организации доставки C2C-площадками

Выявленные модели, по которым площадки организуют либо не организуют доставку заказов

1

Без доставки

Продавец и покупатель встречаются лично, доставка отсутствует. Площадка фактически выступает аналогом бумажной газеты или уличного объявления.

3

Доставка от продавца

Варианты доставки предлагает продавец в зависимости от подключенных им курьерских служб. Оформление происходит на сайте площадки.

2

Доставка по договоренности

Продавец и покупатель договариваются между собой на площадке или за ее пределами. В дальнейшем площадка никак влияет на доставку и получение заказа.

4

Модель маркетплейса

Доставка осуществляется курьерскими службами — партнерами площадки, которая полностью контролирует процесс, оповещает покупателя, перечисляет оплату и т.д.

 **Элитная доставка** **Входит в топ-20 рейтинга [PIM.Index](#)**

Удобное оформление доставки



Экспресс-доставка



Широкая география доставки



Доставка курьером и самовывоз



Обширная сеть ПВЗ



Безопасная сделка



Выбор даты и интервала доставки



Оплата при получении

Кейсы PIM Solutions в C2C



НОВОСТИ ▾ БИЗНЕС ▾ КЕЙСЫ ▾ МАРКЕТИНГ ▾ ТЕХНОЛОГИИ ▾ ПЕРСОНЫ ▾

Кейс: как Авито запустил опцию DBS для продавцов с помощью решений PIM Solutions



Одним из главных продуктовых нововведений 2022 года в Авито стал запуск опции DBS (доставка через собственную логистику) для продавцов. Это позволило всем, кто доставляет заказы через сторонние курьерские службы и использует площадку в качестве витрины, использовать все преимущества «Безопасной сделки».

Опция DBS разрабатывалась шесть месяцев, после чего еще три месяца длилось ее тестирование. Как проходила разработка этой функции, в чем заключалась сложность разработки, как решались возникающие трудности – рассказывают участники объединенной команды Авито и [PIM Solutions](#).

Подробнее [здесь](#)



Доставка в C2C

25 лет

retail.ru
ритейлеру и поставщику



Как «Авито» и Почта России запустили оплату товаров при получении с помощью технологий компании PIM Solutions

В августе 2023 года «Авито» запустил опцию оплаты при получении в отделениях Почты России для заказов, оформленных через «Авито Доставку». Техническим партнером проекта стала [IT-компания PIM Solutions](#). Благодаря внедрению этой опции покупатели смогли оплачивать товар после получения и проверки, а продавцы – получать деньги за товары практически сразу после оплаты покупателем. Ранее такая возможность была доступна только на маркетплейсах и в интернет-магазинах при заказе у профессиональных продавцов.

Разработка и внедрение этой опции, над которой совместно работали команды «Авито», PIM Solutions и Почты России, заняла более года. В этом кейсе мы расскажем, как проходили все эти процессы, с какими трудностями пришлось столкнуться командам и какие уникальные решения были придуманы в ходе реализации этого проекта.



Подробнее [здесь](#)



pimsolutions.ru



[pimpay_blog](#)

Какие варианты C2C-доставки встречаются чаще всего



Без учета Авито (стоит особняком)

- Вариант «Без доставки» реализован 16% C2C-площадок. Это устаревшие классифайды.
- «Доставку по договоренности» применяют 26% площадок. В основном это онлайн-аукционы.
- «Доставка от продавца» установлена на 21% площадок. Это сайты по продаже хендмейд-товаров и ресейла.
- «Модель маркетплейса» реализовали 37% площадок. В основном это ресейл-площадки, торгующие люксовыми товарами. При этом сами предложения по доставке у них находятся на уровне 10-20-летней давности. Значение PIM.Index (% от максимального количества баллов) у этих площадок составляет 20-40%.

Особые стандарты доставки в C2C

Элементы доставки, актуальные для торговли между физлицами



Безопасная сделка

Холдирование денежных средств до момента окончания сделки. Защищает как продавцов, так и покупателей, повышает доверие к площадке.



Проверка/примерка товара при получении

Возможность проверить подлинность и сохранность приобретаемых товаров. Защищает покупателей, повышает доверие.



Страхование товаров в пути

Защищает продавцов и покупателей, повышает доверие к площадке.



Оплата при получении

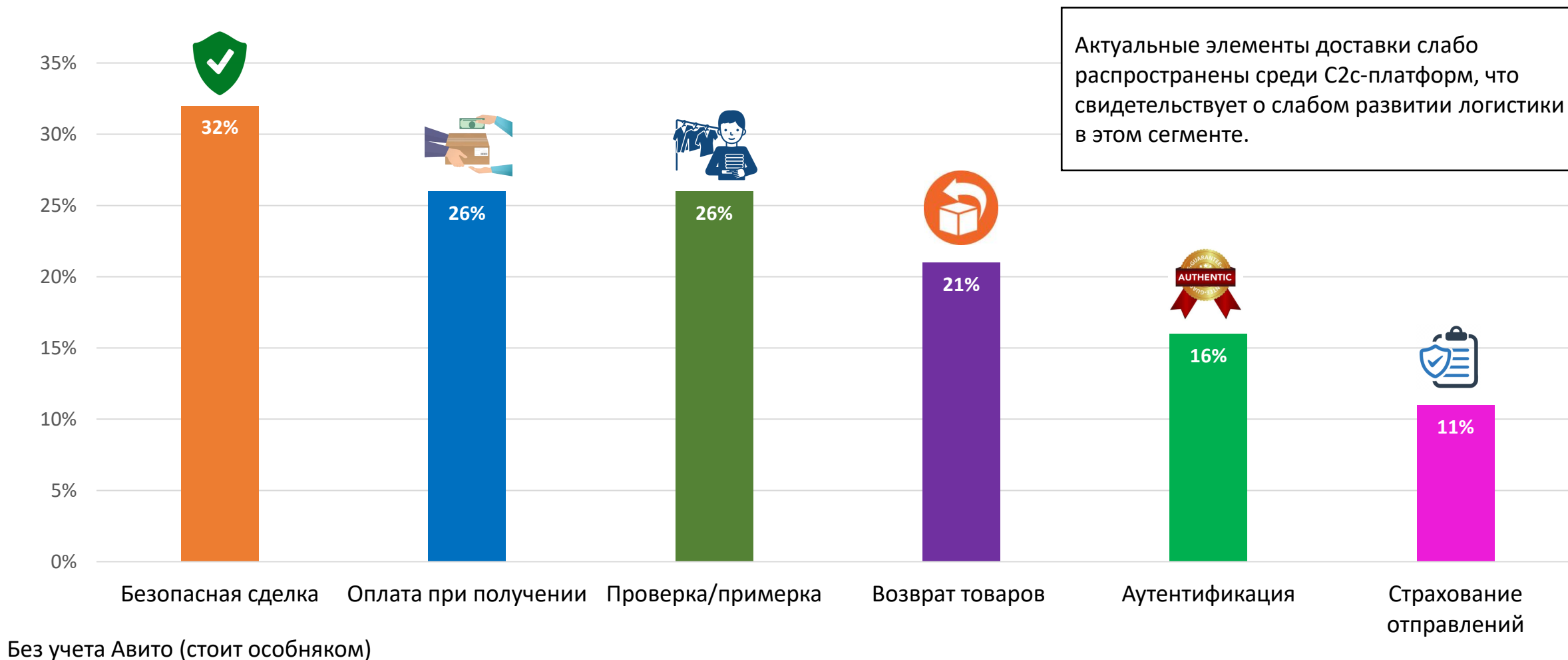
Альтернатива безопасной сделки, актуальная для тех, кто пользуется наличными либо не имеет средств на руках на момент оформления заказа.



Аутентификация брендовых товаров

Проверка подлинности дорогостоящих вещей класса люкс силами экспертов площадки. Защищает покупателей, повышает доверие.

Распространенность актуальных элементов C2C-доставки



Метрики для оценки предложений по доставке



Оформление доставки



Инфраструктура доставки



Хранение и возврат



Удобство доставки



Получение заказа



Полнота информации о доставке на сайте



Удобство оформления доставки при онлайн-заказе



Выбор даты доставки



Изменение доставки (время, адрес, способ доставки, получатель) после оформления



География доставки



Покрытие доступными ПВЗ (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск)



Доставка в постаматы



Скорость доставки



Стоимость доставки



Срок хранения



Продление хранения заказов



Возврат товара через ПВЗ



Возврат товара через курьеров



Круглосуточная доставка



Доставка по клику



Интервальная доставки



Экспресс-доставка



Бесконтактная доставка



Отзывы о доставке



Доставка на дом



Самовывоз



Осмотр/примерка при получении



Частичный выкуп заказа



Оплата картой при получении



Оплата наличными при получении



Подробнее об оценке доставки см. в исследовании [PIM.Index](#)



Оформление доставки у C2C-площадок

	Средний результат	Разброс результатов
 Все показатели	1,1/4	0,5-1,3/4
 Полнота информации о доставке на сайте	0,3/1	0,1-0,6/1
 Удобство оформления доставки при онлайн- заказе	0,6/1	0,3-0,8/1
 Выбор даты доставки	0/1	0/1
 Изменение доставки (время, адрес, способ доставки, получатель) после оформления	0,2/1	0-0,5/1

Без учета Авито (стоит особняком)

Оформить доставку заказа возможно только на площадках, работающих по «модели маркетплейса» и «доставка от продавца». Они и были проанализированы по разным параметрам.

Показатель «Оформление доставки» характеризует, насколько удобно покупателю оформить заказ, выбрать способ доставки, адрес, удобную дату и время доставки. Кроме того, учитывается полнота информации о доставке на сайте площадки, а также возможность изменить разные параметры уже после оформления доставки.

В идеале процесс оформления доставки должен проходить бесшовно и максимально комфортно: авторизация осуществляется по номеру телефона, не нужно вводить лишних данных, адрес доставки вставляется автоматически, все доступные ПВЗ представлены на одной карте, покупатель может выбрать удобную дату, а не ждать звонка курьера в любой день и т.д.

У проанализированных C2C-площадок оформление доставки далеко до идеала. Так, ни на одной из них нельзя выбрать дату доставки (у ряда ресейл-платформ это связано с процессом офлайн-аутентификации товара), процесс оформления доставки реализован неудобно для покупателя, на сайтах представлен минимум информации о доставке.

Недостаточное внимание к оформлению доставки со стороны площадок ухудшает пользовательский опыт и может заставить избалованных покупателей перейти на другие площадки.

Инфраструктура доставки у C2C-площадок

	Средний результат	Разброс результатов
 Все показатели	2,5/5	1,3-3/5
 География доставки	0,8/1	0,6-1/1
 Покрытие доступными ПВЗ (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск)	0,4/1	0,1-0,6/1
 Доставка в постаматы	0/1	0/1
 Скорость доставки	0,7/1	0,6-0,8/1
 Стоимость доставки	0,7/1	0,4-0,8/1

Показатель «Инфраструктура доставки» характеризует, насколько C2C-площадки готовы предоставлять своим пользователям качественный логистический сервис. В идеале они должны доставлять заказы в любой населенный пункт, причем делать это максимально быстро и недорого. Также покупателям должна быть доступна доставка в постаматы и максимально близкий к дому или работе ПВЗ.

Инфраструктура доставки у C2C-площадок налажена лучше, чем оформление доставки, однако и этот показатель сильно отстает от ведущих интернет-магазинов и маркетплейсов. Так, ни одна из платформ не предлагает доставку в постаматы, которые удобны многим покупателям. Главный недостаток в инфраструктуре доставки – это слабое покрытие доступными ПВЗ. Покупатель, не найдя привычного пункта в списке доступных для выдачи заказа, может и вовсе отказаться от покупки.

География доставки на хорошем уровне, однако только три площадки доставляют заказы по всей России. Скорость и стоимость доставки находятся на среднем уровне.

Без учета Авито (стоит особняком)



MetaShip

Logistic Solution by PIM

Агрегатор служб доставки MetaShip

Доставляйте товары проще и дешевле



Единый договор на все отправки



Скидка до 25% на логистические услуги



Аналитика заказов



Работа с возвратами



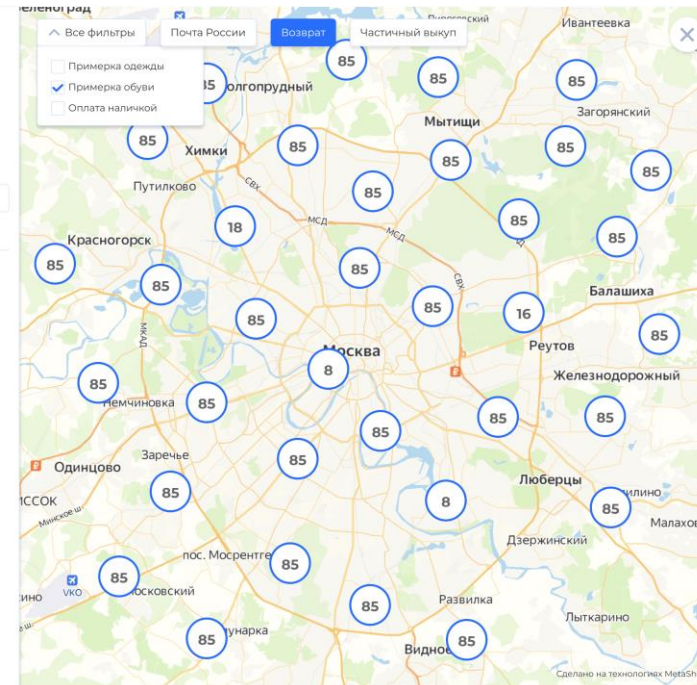
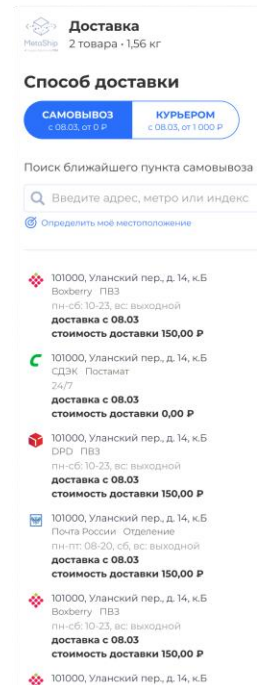
Удобный личный кабинет



Все типы отправлений в одном договоре (почта, курьеры, КГТ, постаматы, экспресс- доставка)



metaship.ru



Виджет ПВЗ

- Подробная информация о каждом ПВЗ (всего — 60 000)
- Всегда актуальная информация о ПВЗ и службах доставки
- Гибкая настройка фильтров по предпочтениям пользователя
- Автоматическое определение локации пользователя



Доставка в C2C



pimsolutions.ru



pimpay_blog

Получение заказа у C2C-площадок

Средний
результат

Разброс
результатов

	Все показатели	3,1/6	2-5/6
	Доставка на дом	0,9/1	0-1/1
	Самовывоз	0,9/1	0-1/1
	Осмотр/примерка при получении	1/1	1/1
	Частичный выкуп заказа	0,1/1	0-1/1
	Оплата картой при получении	0,1/1	0-1/1
	Оплата наличными при получении	0,1/1	0-1/1

Показатель «Получение заказа» характеризует наличие у C2C-площадок различных опций, позволяющих получить сделанный заказ с максимальным комфортом. В идеале пользователи площадок должны иметь возможность забрать заказ как дома, так и в ПВЗ, проверить его и при необходимости выкупить частично, а также расплатиться при получении как банковской картой, так и наличными.

C2C-площадки дают возможность получать заказы дома и самовывозом, а также осматривать товары при получении. Однако практически у всех нет возможности частичного выкупа, а также оплаты при получении.

В целом получение заказа у C2C-площадок развито на среднем уровне: базовые потребности закрываются, однако дополнительные привычные для покупателей опции отсутствуют.

Без учета Авито (стоит особняком)

Хранение и возврат заказов у C2C-площадок

	Средний результат	Разброс результатов
 Все показатели	0,9/4	0,7-1,8/4
 Срок хранения	0,7/1	0,7-1/1
 Продление хранения заказов	0/1	0/1
 Возврат товара через ПВЗ	0,01/1	0-0,1/1
 Возврат товара через курьеров	0,1/1	0-1/1

Показатель «Хранение и возврат заказов» характеризует, насколько удобно для покупателей у C2C-площадок настроены процедуры хранения и возврата заказов для покупателей. В идеале должен быть комфортный срок хранения, который при необходимости можно продлить. Также площадки должны обеспечить комфортный возврат заказов: возможность сдать в удобном ПВЗ или курьерам, а не в единственной офлайн-точке или в почтовом отделении. Это реализовано у ведущих маркетплейсов и интернет-магазинов.

C2C-площадки обеспечивают хранение заказов сроком от 7 до 10 дней, что является приемлемым показателем. При этом не предлагается опция продления хранения заказа. Возврат заказов через ПВЗ не реализован, возврат через курьеров предлагает только одна площадка.

В целом хранение и возврат у C2C-площадок реализованы на достаточно низком уровне.

Без учета Авито (стоит особняком)

Удобство доставки у C2C-площадок

	Средний результат	Разброс результатов
 Все показатели	0,7/6	0,5-0,8/6
 Круглосуточная доставка	0/1	0/1
 Доставка по клику	0/1	0/1
 Интервальная доставки	0/1	0/1
 Экспресс-доставка	0/1	0/1
 Бесконтактная доставка	0/1	0/1
 Отзывы о доставке	0,7/1	0,5-0,8/1

Показатель «Удобство доставки» характеризует наличие у C2C-площадок различных опций, делающих доставку заказов по-настоящему комфортной для покупателей, а также отзывы о доставке этих площадок со стороны их пользователей.

Рассмотренные C2C-площадки до сих пор не внедрили ни одну из этих опций. Если, например, круглосуточная доставка или доставка по клику всё еще являются достаточно редкими услугами и внедрены единицами игроков на всём рынке e-commerce, то интервальная и экспресс-доставка уже давно стали базовыми и востребованными услугами. Все баллы в этой категории получены исключительно за отзывы.

В плане удобства доставки C2C-площадки сильно отстали от всего рынка.

Без учета Авито (стоит особняком)

C2C-площадки в рейтинге PIM.Index



Оформление доставки — **ниже среднего**



Инфраструктура доставки — **средний уровень**



Хранение и возврат заказов — **ниже среднего**



Удобство доставки — **ниже среднего**



Получение заказа — **средний уровень**

По основным показателям доставки C2C-площадки предлагают средний уровень реализации либо ниже среднего. Даже у лучшего представителя показатель PIM.Index находится на уровне 40%. Это значит, что платформы не предлагают должный уровень сервиса, к которому уже давно привыкли покупатели. Фактически они отстают по этому показателю от передовых интернет-магазинов и маркетплейсов минимум на 10 лет.

В общем рейтинге PIM.Index C2C-площадки занимают места в промежутке с 71 по 85 из 85 (не считая Авито). Это означает, что C2C-сегмент заметно отстает в организации доставки от других участников рынка e-commerce. При этом не брались в расчет площадки, которые вообще ни в каком виде не занимаются доставкой заказов. За исключением Авито ни одна C2C-площадка не соответствует современным стандартам логистики.

PIM.Index — 20%-40,8% (средний показатель — 33%)

Без учета Авито (стоит особняком)

*PIM.Index — % от максимального количества баллов



pimsolutions.ru



pimpay_blog



Доставка в C2C



PIM.Tracking

Покупатели всегда знают, где их заказ

Данные в едином формате по всем службам доставки, которые увидит покупатель в своем личном кабинете:



Текущий статус



Плановая дата доставки



Полная информация о ПВЗ

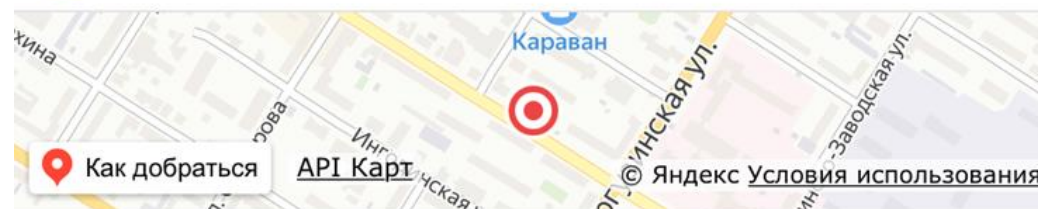


Сумма к оплате

1234583328



Заказ ожидает в пункте выдачи заказов



- Хранится в пункте выдачи до 14.12.24 включительно
- Сумма к оплате 2994 руб.
- Россия, Забайкальский край, Чита, ул. Ленина, 26, пом. 40
- пн — пт: 09:00 — 20:00, без перерыва
сб — вс: 10:00 — 18:00, без перерыва

01.12.24

Заказ ожидает в пункте выдачи заказов
Чита

▼ посмотреть полный путь

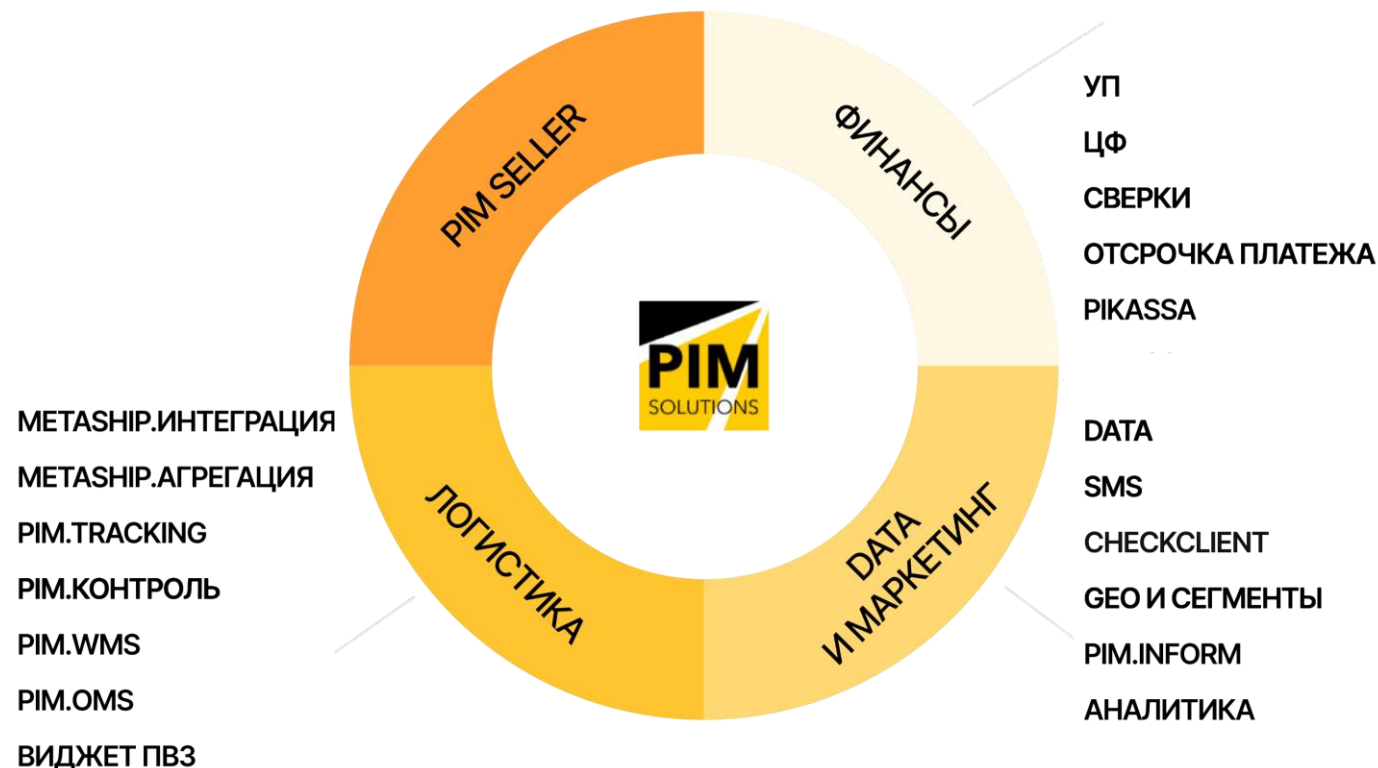


Доставка в C2C

PIM Solutions – экосистема сервисов для интернет-магазинов и маркетплейсов. Основные направления деятельности – логистика, финансы, data-технологии и маркетинг.

В 2023 году через сервисы компании прошло 64,8 млн интернет-заказов. Среди клиентов PIM Solutions лидеры российского рынка e-commerce, в т.ч. Авито, Яндекс Маркет, AliExpress Россия, ВкусВилл, Лемана ПРО и другие.

Компания сотрудничает с более 30 крупнейшими службами доставки.



 **+7 (499) 647-74-74**

 pimsolutions.ru

 sale@pimsolutions.ru

 [pimpay blog](https://pimpay.blog)