

Кейс о фейк-прайсах в категории Электроника.

Электроника — одна из самых популярных категорий на Avito. Однако рост спроса сопровождается увеличением количества фейк-прайсов — объявлений с намеренно заниженными или фиктивными ценами. Такие объявления искажают рынок, подрывают доверие и мешают росту GMV, особенно при использовании «Авито Доставки». Цель кейса — предложить решения по снижению фейк-прайсов и увеличению доли доставок через безопасную сделку.

Проблема фейк-прайсов и поведение пользователей

- **Фейк-прайсы** часто публикуются для обхода ограничений по доставке или как приманка для мошенничества.
- **Недоверие продавцов** связано с рисками возврата повреждённой техники или отказа от выкупа.
- **Покупатели** теряют доверие к категории, видя нереалистичные цены и сталкиваясь с обманом.
- **Фиктивные доставки** — ещё одна проблема: продавцы и покупатели используют платформу как способ дешёвой пересылки личных вещей.

Как работает «Авито Доставка»

Сервис безопасной сделки с оплатой через платформу и переводом средств продавцу после подтверждения доставки. Охватывает 1100+ городов, комиссии от 1 до 9%. Большая часть логистики субсидируется Avito.

Но есть некоторые ограничения:

- Продавцы боятся споров и возвратов.
- Электроника — чувствительный сегмент (высокая стоимость, сложная проверка при получении).
- Доставка используется не всегда, что ограничивает рост GMV.

Сравнение с конкурентами: Россия и мир

Платформа	Комиссия и Монетизация	Доставка	Задача покупателей	Борьба с фейками
Avito (РФ)	<ul style="list-style-type: none">– Комиссия за безопасную сделку: 1–9% (в среднем ~7% для частных продавцов) [vc.ru]– Профильный тариф с оплатой за показы: комиссия 0,5–3%.– Основной доход	<ul style="list-style-type: none">– Авито Доставка: сеть партнёров (Почта РФ, СДЭК, Boxberry и др.) покрывает всю страну [trends.rbc.ru].– Есть варианты: отправка через партнёров, собственные договоры (DBS) или	<ul style="list-style-type: none">– Эскроу-сделка: деньги переводятся продавцу только после получения товара [trends.rbc.ru].– Возврат средств, если товар не получен или возвращён.– Ограниченнная проверка товара при получении (можно	<ul style="list-style-type: none">– Модерация объявлений и автоматическая блокировка подозрительных цен.– Блокируется 2000+ мошеннических аккаунтов в день, фильтруются фишинг-ссылки [t-j.ru].– Чаты мониторятся: при попытке обмена

	<p>Avito также от платных объявлений и рекламы [rbc.ru].</p>	<p>курьеры.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Avito субсидирует доставку, удерживая низкую стоимость для пользователей [yc.ru]. 	<p>осмотреть на почте до подтверждения).</p>	<p>контактами или сторонними ссылками</p> <ul style="list-style-type: none"> – предупреждения. – Система рейтингов и отзывов: покупатели доверяют продавцам с рейтингом ≥ 4.8 и отзывами [https://clck.ru/3NTuhxv] – Горячая линия поддержки по мошенничеству, сотрудничество с правоохранителями.
Юла (РФ)	<ul style="list-style-type: none"> – Комиссия за «Безопасную сделку» ~до 10% от цены товара [Юла] (оплачивается продавцом). – Монетизация: продвижение объявлений, VIP-размещение, реклама. – Для профпродавцов могли быть сниженные комиссии (~3–5% по акциям). 	<ul style="list-style-type: none"> – Доставка Юла: партнёр – Boxberr [Юла]. – Покупатель оплачивает онлайн, продавец сдаёт в пункт Boxberry. – Ограничения по весу/размеру (до 20 кг). – География: большинство регионов РФ (зависит от сети Boxberry). 	<ul style="list-style-type: none"> – Сделка через Юлу: деньги хранятся до подтверждения. – Компенсация покупателю, если товар не отправлен. – Ограничения суммы: на Юле безопасная сделка доступна для товаров ценой 100–20 000 ₽ [Юла] – то есть дорогую электронику часто не покрывала. 	<ul style="list-style-type: none"> – Проверка аккаунтов через VK ID или телефон. – Мошеннические объявления удаляются, но масштабы меньше Avito. – Менее развитая система рейтингов (введена позже). – Служба поддержки предупреждает о типичных схемах, есть FAQ по безопасности. – После 2022 г. отток аудитории Юлы снизил привлекательность для мошенников, но и активность упала (доля Юлы на рынке объявлений <4%).
Wildberries (РФ)	<ul style="list-style-type: none"> – Крупнейший маркетплейс РФ, комиссионная модель: базовая 	<ul style="list-style-type: none"> – Собственная логистика: +10 000 пунктов выдачи WB по всей стране. 	<ul style="list-style-type: none"> – Все сделки через WB: покупатель оплачивает WB, продавец получает оплату после доставки. 	<ul style="list-style-type: none"> – Жёсткая модерация товаров: борьба с контрафактом (необходимо

	<p>комиссия 5–20% в зависимости от категории товара (электроника ~5–7%, одежда ~15% и т.д.).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Есть сборы за логистику: WB берет плату за каждый доставленный заказ (например, 100–200 ₽) и за возврат. – Монетизация также за счёт платного продвижения товаров и штрафов. 	<p>– Развитая курьерская сеть, почтоматы.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Доставка зачастую на следующий день в крупных городах (преимущество быстрой доставки). – Частные лица напрямую не продают – только через оформление как поставщик. 	<p>– Возвраты без проблем для большинства категорий в течение 7 дней (кроме нижнего белья, сложной техники и пр.).</p> <ul style="list-style-type: none"> – WB сам выступает посредником: при браке или недоставке покупателю возвращают деньги из средств продавца. – Недавно WB запустил «Безопасную сделку» для физлиц (совместно с банком), но масштаб пока небольшой. 	<p>подтверждать бренд или продавать как ноунейм).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Рейтинги и отзывы о товарах и продавцах. – Штрафы вплоть до миллионных: были скандалы, как WB штрафовал продавцов за подмену товаров или пустые коробки. Это дисциплинирует: случаи прямого мошенничества практически пресечены – слишком высока цена бана. – Пользователи реже сталкиваются с обманом, но есть другая проблема – фактивные скидки (искусственное завышение цен и затем «скидка» 80%). Это другая форма фейка, с которой борются уже законодательно (ФАС).
eBay (США, глобально)	<ul style="list-style-type: none"> – Пионер C2C-аукционов. Стандартная комиссия ~10–12% от финальной стоимости товара (включая доставку) для большинства категорий. – Плюс платёжный сбор (eBay Payments 	<p>– Logistics: eBay не перевозчик, но интегрирован со службами.</p> <p>– eBay Global Shipping Program: продавец отсылает на склад eBay, оттуда международная доставка покупателю</p> <ul style="list-style-type: none"> – удобно для экспорта. – Внутри страны продавцы сами 	<p>– eBay Money Back Guarantee: если товар не получен или не соответствует описанию, покупатель гарантированно получит деньги назад [Зайцев, П. «Авито Доставка»: как мошенники крадут деньги у покупателей и продавцов. Тинькофф Журнал. 2021. URL: https://t-j.ru/list/avito-dostavka-fake/ (дата</p>	<p>– Система рейтингов и отзывов с 1990-х: репутация продавца – залог успеха, мошенников быстро вычисляют и боятся.</p> <p>– eBay активно мониторит попытки обмена контактами вне площадки – переписка фильтруется, нельзя отправить email или телефон.</p> <p>Это</p>

	<p>~2–3%).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Платные опции размещения (выделение лота, продвижение) – источник доп. дохода. – Продавцы сами закладывают комиссию в цену; для дешёвых товаров есть минимальный сбор ~\$0.30. 	<p>выбирают метод (USPS, FedEx и т.д.), eBay предоставляет готовые почтовые ярлыки со скидкой.</p> <p>– Ускоренная доставка – конкурентное преимущество для продавцов (в профилях видно % отправки в течение 1 дня).</p>	<p>обращения: 03.08.2025)]. eBay выступает арбитром в спорах.</p> <p>– Платформа удерживает платёж до подтверждения доставки, но часто перечисляет продавцу сразу, доверяя ему – при споре может потом списать с его счёта.</p> <p>– Для некоторых категорий (дорогие часы, брендовые кроссовки) введена программа Authenticity Guarantee</p> <p>– товар проходит проверку у независимого эксперта перед доставкой покупателю (борьба с подделками).</p>	<p>предотвращает сделки в обход системы и защищает комиссию eBay.</p> <p>– Борьба с <i>fee avoidance</i>: продавец не может указать \$1 за товар и \$100 за доставку – комиссия всё равно взимается с общей суммы, этот трюк давно закрыт.</p> <p>– Мошенничество не искоренено, но относительно редкое: благодаря гарантиям покупатели чувствуют себя уверенно, а продавцы боятся потерять аккаунт с рейтингом.</p>
Facebook Marketplace	<ul style="list-style-type: none"> – Изначально бесплатный сервис объявлений внутри соцсети. Комиссии 0% для сделок, устроенных напрямую между пользователями. – В некоторых странах (США) при оплате через Facebook Checkout взимается комиссия 5% с продавца. – Монетизация 	<p>Логистика изначально на усмотрение пользователей: встретиться лично или договориться о доставке сторонним способом.</p> <p>– В США FB интегрировал возможность отправки почтой с этикеткой, но в РФ этого нет (да и FB Marketplace в РФ ограничен из-за блокировок).</p> <p>– Большинство сделок – локальные:</p>	<p>Защита минимальная: если сделка офлайн (а их большинство), Facebook не вмешивается – всё на страх и риск.</p> <p>– При онлайн-оплате через Facebook (там, где доступно) действует Purchase Protection: если товар не пришёл или был не как в описании, FB может вернуть деньги. Но это охватывает небольшую долю сделок.</p> <p>– Пользователи обычно ориентируются на профиль продавца</p>	<p>Модерация слабая: много мошеннических объявлений, фейковых аккаунтов. Facebook удаляет очевидный спам, но ручная проверка минимальна.</p> <p>– Нет полноценного рейтинга или отзывов на Marketplace, что затрудняет оценку продавца.</p> <p>– Разрешены только встроенные чаты, но многие сразу просят писать в WhatsApp/телеграм – высокий риск уйти с платформы, FB это не</p>

	слабая: скорее FB использует Marketplace для удержания пользователей в экосистеме (косвенная выгода).	пользователи фильтруют по радиусу и договариваются о встрече.	(видно имя, фото, часто и общих друзей) – социальный фактор доверия.	контролирует эффективно. – В итоге уровень риска на FB Marketplace довольно высок, случаи обмана часты, и никакой экосистемы защищённых сделок, как у Avito, не выстроено.
--	---	---	--	--

Вывод: у Avito сильный сервис доставки, но слабые барьеры входа. Возможность легко создать аккаунт и обойти правила создаёт риск фейк-прайсов.

Гипотезы

Гипотезы	Impact	Confidence	Effort	ICE
Если при загрузке товара с ценой >50% ниже медианной потребовать подтверждение (чек, фото серийника, видео), то фейк-прайсы снизятся на 35% за месяц.	9	9	5	7,67
Если внедрить систему доверия (звёзды, баллы, история доставок), то доля сделок с доставкой вырастет на 20% за квартал.	8	8	7	7,67
Если ограничить доставку для аккаунтов младше 30 дней и без верификации, то фейк-прайсы снизятся на 25% за 2 месяца.	9	8	6	7,67
Если внедрить бейдж «Проверенный продавец» за 3+ успешные доставки или платную верификацию, то конверсия в доставку вырастет на 20% за месяц.	9	8	6	7,67

Рекомендации

- Усилить модерацию цен** — автоматические фильтры и подтверждение для подозрительных цен.
- Развивать систему доверия** — бейджи, баллы, прозрачная статистика продавца.
- Стимулировать доставку** — бонусы, бесплатные первые сделки, повышение видимости объявлений.
- Образование и информирование** — уведомления, советы, защита от мошенников, доверие к сервису.

5. **Дополнительные услуги** — верификация техники, совместные программы с сервис-центрами или Роспотребнадзором.

Практическая реализация

Avito уже обладает техническими и организационными возможностями. Ряд предложений (алерты, бейджи, фильтры) реализуем за счёт внутренних ресурсов. Программы верификации и защиты можно масштабировать по аналогии с eBay и Wildberries.

Главная цель — снизить фейк-прайсы и повысить долю GMV через доставку, сделав платформу надёжной для обеих сторон сделки. Это даст эффект в краткосрочной перспективе (снижение жалоб, рост доставок) и стратегическую устойчивость (лояльность и доверие к бренду).

Вывод: борьба с фейк-прайсами невозможна без системного повышения доверия. Если честному продавцу выгодно пользоваться доставкой, а покупателю безопасно, то мошенники сами уйдут. У Avito есть ресурсы и опыт для реализации. Осталось найти нужных людей, которые это реализуют)