

## 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	Защита покупателей	Борьба с фейками
Avito (РФ)	– Комиссия за безопасную сделку: <b>1–9%</b> (в среднем ~7% для частных продавцов) [ <a href="#">vc.ru</a> ] – Профильный тариф с оплатой за показы: комиссия <b>0,5–3%</b> . – Основной доход	– <b>Авито Доставка:</b> сеть партнёров (Почта РФ, СДЭК, Vohberry и др.) покрывает всю страну [ <a href="#">trends.rbc.ru</a> ]. – Есть варианты: отправка через партнёров, собственные договоры (DBS) или	– <b>Эскроу-сделка:</b> деньги переводятся продавцу только после получения товара [ <a href="#">trends.rbc.ru</a> ]. – Возврат средств, если товар не получен или возвращён. – Ограниченная проверка товара при получении (можно	– <b>Модерация объявлений</b> и авто-блокировка подозрительных цен. – Блокируется <b>2000+ мошеннических аккаунтов в день</b> , фильтруются фишинг-ссылки [ <a href="#">t-j.ru</a> ]. – Чаты мониторятся: при попытке обмена

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

	<p>комиссия <b>5–20%</b> в зависимости от категории товара (электроника ~5-7%, одежда ~15% и т.д.).</p> <p>– Есть сборы за логистику: WB берет плату за каждый доставленный заказ (например, 100–200 Р) и за возврат.</p> <p>– Монетизация также за счёт платного продвижения товаров и штрафов.</p>	<p>– Развитая курьерская сеть, почтоматы.</p> <p>– Доставка зачастую <b>на следующий день</b> в крупных городах (преимущество быстрой доставки).</p> <p>– Частные лица напрямую не продают – только через оформление как поставщик.</p>	<p>– <b>Возвраты без проблем</b> для большинства категорий в течение 7 дней (кроме нижнего белья, сложной техники и пр.).</p> <p>– WB сам выступает посредником: при браке или недопоставке покупателю возвращают деньги из средств продавца.</p> <p>– Недавно WB запустил «<i>Безопасную сделку</i>» для физлиц (совместно с банком), но масштаб пока небольшой.</p>	<p>подтверждать бренд или продавать как ноунейм).</p> <p>– <b>Рейтинги и отзывы</b> о товарах и продавцах.</p> <p>– 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.</p> <p>– Пользователи реже сталкиваются с обманом, но есть другая проблема – <b>фиктивные скидки</b> (искусственное завышение цен и затем «скидка» 80%). Это другая форма фейка, с которой борются уже законодательно (ФАС).</p>
<p>eBay (США, глобально)</p>	<p>– Пионер C2C-аукционов. Стандартная <b>комиссия ~10–12%</b> от финальной стоимости товара (включая доставку) для большинства категорий.</p> <p>– Плюс платёжный сбор (eBay Payments</p>	<p>– <b>Logistics:</b> eBay не перевозчик, но интегрирован со службами.</p> <p>– <b>eBay Global Shipping Program:</b> продавец отправляет на склад eBay, оттуда международная доставка покупателю</p> <p>– удобно для экспорта.</p> <p>– Внутри страны продавцы сами</p>	<p>– <b>eBay Money Back Guarantee:</b> 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. <b>Тинькофф Журнал</b>. 2021. URL: <a href="https://t-j.ru/list/avito-dostavka-fake/">https://t-j.ru/list/avito-dostavka-fake/</a> (дата</p>	<p>– <b>Система рейтингов и отзывов</b> с 1990-х: репутация продавца – залог успеха, мошенников быстро вычисляют и банят.</p> <p>– eBay активно мониторит попытки обмена контактами вне площадки – переписка фильтруется, нельзя отправить email или телефон. Это</p>

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

	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 <b>уровень риска на FB Marketplace довольно высок</b> , 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

1. **Усилить модерацию цен** — автоматические фильтры и подтверждение для подозрительных цен.
2. **Развивать систему доверия** — бейджи, баллы, прозрачная статистика продавца.
3. **Стимулировать доставку** — бонусы, бесплатные первые сделки, повышение видимости объявлений.
4. **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)