

ตลาดออนไลน์ออสเตรียโตทะลุ 8,700 ล้านยูโร เหตุลูกค้าซื้อปศุสัตว์ไร้เงื่อนไขคืนสินค้า

ในช่วงหลายปีมานี้การค้าออนไลน์ทั่วโลกมีความเฟื่องฟูเป็นอย่างมาก ในออสเตรียเช่นกัน ความนิยมในการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ รวมถึงการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ ผลักดันให้การค้าออนไลน์มีพัฒนาการและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนเกือบเรียกได้ว่าร้านค้าทุกแห่งให้บริการร้านค้าออนไลน์ควบคู่ไปด้วย รวมถึงมีแผนการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถมาสัมผัสและทดลองสินค้าที่ร้านก่อนแล้วค่อยกลับไปตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าในร้านออนไลน์ได้ ซึ่งบ่อยครั้งราคาในร้านออนไลน์ต่ำกว่าราคาหน้าร้านจริง หรือลูกค้าจะได้รับส่วนลดจากโปรโมชั่นพิเศษหากสั่งซื้อทางออนไลน์ จากข้อมูลของสมาพันธ์ธุรกิจการค้าออสเตรีย (Handelsverband) พบว่าในปี 2563 มูลค่าการซื้อขายสินค้าออนไลน์ของออสเตรียสูงถึง 8,700 ล้านยูโร ในนี้เป็นมูลค่าจากการซื้อขายบนสมาร์ตโฟน 1,200 ล้านยูโร ซึ่งเติบโตจากปีก่อนหน้าถึงร้อยละ 50 ขณะที่ร้านค้าออนไลน์ภายในประเทศมีจำนวนกว่า 13,000 ราย มูลค่าการค้าออนไลน์ของออสเตรียครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54) มาจากการสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยเฉพาะเยอรมนี ซึ่งใช้ภาษาเดียวกัน ใช้เงินสกุลเดียวกัน มีตัวเลือกสินค้ามากกว่า และโดยปกติมีราคาสินค้าชนิดเดียวกันที่ถูกกว่า สินค้าที่ได้รับความนิยมสั่งซื้อทางออนไลน์สูงสุด ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า หนังสือ คอมพิวเตอร์ และเครื่องสำอาง เป็นต้น

อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่อการเติบโตของการค้าออนไลน์ในออสเตรีย คือ กฎหมายที่อนุญาตให้ลูกค้าสามารถส่งคืนสินค้าได้ภายในระยะเวลา 14 วัน โดยไม่จำเป็นต้องแสดงเหตุผล เว้นแต่สินค้านั้นเป็นสินค้าที่มีความอ่อนไหวเป็นพิเศษซึ่งเกิดความเสียหายแล้วเมื่อเปิดบรรจุภัณฑ์ เช่น เครื่องสำอาง เป็นต้น ลูกค้าจึงสามารถส่งสินค้ามาเพื่อเลือก เช่น สีหรือขนาดที่แตกต่างกัน แล้วค่อยส่งคืนขึ้นที่ไม่ต้องการหรือส่งคืนทั้งหมดได้หากไม่ชอบสินค้า นอกจากนี้ ผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์รายใหญ่มักแข่งขันกันโดยการเพิ่มระยะเวลาส่งคืนสินค้าจาก 14 วัน เป็น 30 วันอีกด้วย ซึ่งการส่งคืนสินค้าสามารถทำได้โดยง่าย เพียงบรรจุสินค้าลงหีบห่อเดิมและนำไปส่งที่ทำการไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งที่ระบุไว้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หรือนำไปคืนที่หน้าร้าน หลังจากได้รับการตรวจสอบจากผู้ขายแล้วลูกค้าก็จะได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็ว โดยปกติภายในระยะเวลาไม่เกิน 3-5 วัน หากส่งคืนทางไปรษณีย์และได้รับเงินคืนทันทีหากนำไปส่งคืนที่หน้าร้าน ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ประกอบการรายใหญ่บางรายยังสามารถคืนเงินให้ในทันทีที่ข้อมูลพัสดุสินค้าที่ถูกส่งคืนถูกบันทึกเข้าระบบอีกด้วย

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นสำนักงานฯ

ออสเตรียและสหภาพยุโรปมีมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง ดังนั้น นอกเหนือจากกฎระเบียบด้านภาษีนำเข้าและต้นทุนอันเกิดจากค่าขนส่งแล้ว ผู้ประกอบการควรต้องศึกษามาตรการคุ้มครองผู้บริโภค โดยเฉพาะสิทธิในการส่งคืนสินค้า และวางแผนการดำเนินการ การกำหนดเงื่อนไขในการซื้อขาย รวมถึงการคำนวณต้นทุนอันอาจเกิดขึ้นจากเหตุการณ์เช่นนี้ให้เหมาะสมกับธุรกิจของท่านด้วย

นโยบายภาครัฐ เศรษฐกิจการลงทุน แนวโน้มการตลาด รายงานสินค้าและบริการ อื่นๆ

หมายเหตุ ข้อมูลต่างๆ ที่ปรากฏ เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และการเผยแพร่ข้อมูลเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเท่านั้น โดยสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงเทพมหานคร จะไม่รับผิดชอบความเสียหายใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนำข้อมูลนี้ไปใช้ไม่ว่าโดยทางใด

CALL CENTER 1169
www.ditp.go.th
www.thaitrade.com

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
563 ถนนพญาสี ต.บางกระสอบ อ.เมือง
จ.นนทบุรี 11000

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ
ณ กรุงเทพมหานคร
Tel.: 0043 /1/7485020
Fax: 0043/1/7485020-12

E: viennaoffice@tradewiththailand.com
W: www.ditp.go.th/german
Facebook: Thai Trade Center, Vienna