**Ceneo podsumowuje trendy na rynku e-commerce w 2022 roku**

**Ranking Zaufanych Sklepów to jeden z najstarszych rankingów sprzedawców internetowych**

**w Polsce. W tym roku Ceneo nie tylko nagrodziło uwielbiane przez klientów sklepy, ale również pokazało w formie raportu, jak wygląda sytuacja polskiego e-commerce.**

Wojna, inflacja, kryzys energetyczny odcisnęły swoje piętno na sprzedaży internetowej. Nie tylko zmieniły się ceny czy popularność poszczególnych kategorii produktowych, ale też z roku na rok ewoluuje sposób podejmowania decyzji zakupowych — w tym dokonywania płatności i wyboru sposobu dostawy.

Pełny raport można zobaczyć pod [linkiem](https://shops.ceneo.pl/documents/Raport_e-commerce_2022.pdf?utm_source=PR&amp;amp;utm_medium=artykul&amp;amp;utm_campaign=Raport_e-commerce_2022).

**Polscy internauci na zakupach**

Według raportu Ceneo najliczniejszą grupę kupujących online stanowią osoby w wieku 35-44 lata, wśród których dominują kobiety.

Najwięcej transakcji zakupowych jest dokonywanych w miejscowościach **do 50 tys. mieszkańców** – ich udział stanowi 61%. Co ciekawe, najwięcej kupujących pochodzi z woj. mazowieckiego, a w regionie najbardziej aktywna jest oczywiście **Warszawa**!

Co najchętniej kupujemy online? Najpopularniejszą branżą 2022 r. jest **Budowa i remont z wynikiem blisko 14%**. Na kolejnym miejscu znalazły się kategorie **Dom i wnętrze 8,9%** oraz **Zdrowie 8,3%.** Najmniejszym zainteresowaniem cieszą się natomiast kategorie takie, jak Erotyka, Muzyka i Filmy, których udział w liczbie transakcji nie przekracza 1%.

**Jak kupujemy?**

Najczęstszą formą dostawy w 2022 jest **przesyłka kurierska** – za jej pośrednictwem wysyłane jest aż **56% paczek**. 34,5% przesyłek kierowanych jest do punktów, a podium zamyka odbiór osobisty, który dotyczy co dwudziestego zamówienia. Najpopularniejszą formą płatności jest z kolei **szybka płatność, stanowiąca 59% wszystkich zamówień**. Dalej plasuje się płatność przy odbiorze, którą wybiera 1 na 4 użytkowników.

Od kilku lat coraz chętniej robimy zakupy przez urządzenia mobilne. W 2022 r. ich udział w zakupach stanowił ponad 62%. Co ciekawe, znaczenie ma również czas, kiedy robimy zakupy. **Najwięcej zamówień jest dokonywanych w godzinach 10:00-13:00 i 20:00-22:00.** Ważny jest także dzień. Zakupy najczęściej robione są w **poniedziałki i wtorki. Największa sprzedaż odbywa się w marcu, listopadzie i grudniu.**

Warto zastanowić się również, co nas motywuje do e-zakupów. Okazuje się, że niższa cena produktu jest głównym powodem, dla którego użytkownicy wybierają zakupy online. Natomiast trzy najczęstsze **przyczyny niedokończenia zakupu to**: **zbyt wysoki koszt dostawy 16,5%, znalezienie bardziej atrakcyjnej oferty 11.9% oraz brak odpowiedniej formy płatności 11,6%.** W czołówce miejsc, od których internauci rozpoczynają swoje zakupy, są **Allegro i Ceneo.** Natomiast w 16,6% przypadków użytkownicy kierują się bezpośrednio na strony sklepów internetowych.

**Światowe zawirowania a e-commerce**

Nie jest to zaskoczeniem, że sytuacja gospodarczo-ekonomiczna znacząco wpłynęła na ceny żywności w naszym kraju. W okresie od stycznia do września najbardziej podrożały **oliwy i oleje – aż o 43%,** zaraz po nich **odżywki białkowe – o 39%.**

Niewielkie wzrosty możemy zaobserwować za to w przypadku pasty do zębów i kawy – kolejno o 6%

i 5%. Wpływa to na zachowania kupujących. Już 41,1% ankietowanych śledzi cenę produktu przed dokonaniem zakupów, a 28,7% porównuje ją, żeby wybrać najkorzystniejszą ofertę. Dodatkowo,

w wyniku sytuacji ekonomicznej w naszym kraju 18,7% użytkowników dokładniej planuje wydatki

i kupuje w bardziej przemyślany sposób.

Trzeba tutaj również wspomnieć o wpływie sytuacji na Ukrainie na handel internetowy i zachowania konsumentów. Wojna wywołała gwałtowny spadek zakupów w pierwszych dniach konfliktu. Spadek

o 37,65% względem średniej utrzymywał się jednak przez zaledwie 3 dni. Częściej w tym okresie wyszukiwano m.in. repliki broni oraz broń białą, a piki popularności miały również produkty związane z zakupami dla uchodźców, takie jak: śpiwory, palniki, plecaki, wyposażenie medyczne. Popularne były również rzeczy umożliwiające wsparcie Ukrainy w prowadzonym konflikcie: noktowizory, wyposażenie medyczne czy flagi.

Widmo kryzysu energetycznego również ma swoje odzwierciedlenie w zakupach online. Największy wzrost zainteresowania można zauważyć w produktach związanych z **generatorami prądu (1519%),** co wskazuje, że konsumenci chcą zabezpieczyć się przed potencjalnymi konsekwencjami wojny.

W sierpniu zauważalny jest również znaczący wzrost zainteresowania głównie produktami do ogrzewania.

**Ulubieńcy kupujących**

W tym trudnym czasie zawirowań na rynku niezwykle ważne jest stałe dbanie o poziom realizowanych usług i zaufanie klientów.

Od 2010 r. Ceneo prowadzi ranking najlepszych e-sklepów, objętych Programem Zaufanych Opinii. Docenia i nagradza firmy uwielbiane przez klientów, czyli takie, które uzyskały najlepsze wyniki

w ankiecie pozakupowej.

**Zwycięzcy 13. Rankingu Zaufanych Sklepów Ceneo.pl:**

1. Budowa i ogród: SklepBaterie.pl

2. Dla dziecka: krainazabawy.pl

3. Dom i wnętrze: nakrywamy.pl

4. Hobby i zwierzęta: zoopers.pl

5. Kultura i rozrywka: TaniaKsiazka.pl

6. Moda i dodatki: zegarkinareke.pl

7. Motoryzacja: intercars.pl

8. RTV i AGD: luke.pl

9. Styl życia: n69.pl

10. Technologia: eukasa.pl

11. Uroda i zdrowie: manada.pl

12. Debiuty na Ceneo: megafauna.pl

13. Najlepszy sprzedawca w Kup Teraz: manada.pl

14. Dostawca: DPD

Więcej informacji o raporcie znajduje się na stronie: <https://www.ceneo.pl/wydarzenia/ranking-zaufanych-sklepow-wyniki>