

台商透過秘魯電子商務平台拓銷之可能性

駐秘魯代表處經濟組/110.6.15.

一、前言：

- 2020年受到新冠肺炎影響，全球商業人士移動受到影響，我國業者過往習慣提著公事包跑天下的趨勢亦須隨著疫情改變，將逐步被視訊會議適度的取代。
- 鑒於各國多仍處在居家隔離狀態，傳統市場之交易行為亦逐步趨向電子商務，消費者透過電腦或手機下單，並由送貨員將商品送到府，可能會成為企業未來重要的銷售管道。
- 本報告旨在研究秘魯電子商務發展概況，並分析我業者可否透過加入秘魯電商平台，利用科技之便擴大我國產品市佔率之可能性。

二、秘魯電商市場概況、支付方式、主要問題

- **市場概況：**根據秘魯電子商務協會（CAPECE）撰擬之《2020年電子商務觀察報告》，
 - 受到疫情影響，秘魯電子商務市場於2020年大幅成長50%，線上銷售額達60億美元。其中，6月秘魯電子商務市場成長86%，在7月份更是大幅成長160%。
 - 在疫情爆發前，秘魯只有6萬5,800家企業（1.5%）透過線上銷售，惟截至2020年底，進入電商市場的公司數量達到26萬3,200家，成長了4倍。
 - 透過電商的線上買家的數量，截至2020年底共有1,180萬人（相當於秘魯人口的36%），與2020年初相比成長了96%。

- 秘魯電商市場的產品類別出現變化，成長最快速的類別是原先不曾出現且傳統上主要使用現金支付的領域，例如，餐飲的線上消費成長達102倍；此外，麵包店的消費量成長達27倍，百貨零售的線上消費也成長2.5倍。
- 在疫情爆發前，電商市場主要參與業者為旅行社、航空公司和飯店，此等行業2020年電子商務交易量下降75%，其他成長最快的是家用電器。
- 電子商務平台上有75%的交易量來自手機，其中使用手機進行電子商務交易從2019年的42%增加到2020年的60%。

● 支付方式：


- **數位支付已成為趨勢**：使用信用卡支付的比例從12.5%上升到35%。現金卡或信用卡為電子商務中主要支付方式。
- **電子錢包（如Yape、Plin）的使用有顯著成長**：類似Yape電子錢包的平台，2019年僅有近200萬用戶，2020年底已增加到超過500萬人。

● 主要問題：

- **都市以外的地區電子商務尚未盛行**：根據Niubiz數據顯示，2020年90%的電商銷售集中在利馬，儘管其他省分購買量成長185%，惟僅占10%。
- **客戶害怕收不到商品**：根據CAPECE，39%的秘魯人擔心他們線上購買的產品將無法正常交付。依秘魯國家競爭防衛及智慧財產權保護機構(INDECOPI)報告稱，2020年1月至2021年2月共有3萬2,408位用戶沒有收到他們的產品或訂單，2020年有3萬4,189起與電子商務平台相關的投訴。

三、秘魯主要電商平台簡介：

(1) Linio（最適合我業者的平台）

- 為智利Falabella集團於2018年收購的墨西哥電商平台，據Similarweb資料顯示，是秘魯第四大流量的電子商務網站，每月約有460萬人造訪。該平台註冊約8,800家商店。
- Linio允許用戶進行**跨境交易**，可以買到極具價格競爭力的產品，尤其是科技產品。主要熱門類別包括科技、時尚、運動、兒童和嬰兒用品等。
- **平台支付方式：**
 - 國際公司無需支付平台使用費；秘魯公司每月則需支付30索爾（約8美元）的平台使用費。每次銷售的佣金取決於產品類別，介於8%-20%不等。
 - 平台將於每兩週以美元支付賣家，支付方式為透過網路銀行轉賬或Payoneer。
- **物流：**
 - 國際賣家倘有意在Linio平台上銷售，基於跨境運營，在註冊時須提交必要文件，另國際賣家之公司、銀行賬戶和倉庫均必須在與Linio銷售的國家以外的任何國家/地區註冊。
 - 跨境寄送產品方面，Linio不提供任何協助及保障，國際賣家必須自洽郵政或快遞運輸。
 - 根據Linio的合約條款，賣方必須提供產品真實性的所有文件，以及合法進出口所需的原產地證書和許可證。透過Linio平台推廣或銷售任何產品而發生之法律糾紛，賣家須自負所有責任，包括支付與此事件相關的賠償金，包含法律費用。

● 退貨制度：

- Linio為賣家與任何取消或退貨情況之間的唯一聯繫點，如果因產品故障而退貨，賣家必須接受退貨或取消流程之所有費用，包括支付為退貨而進行的所有物流費用。
- 如果產品被退回到Linio的倉庫，賣方有10個工作日的時間來取回該產品，否則Linio將進行銷毀，並向賣方收取與銷毀該產品有關的費用。

● 聯繫窗口：

➢ 亞洲辦公室：

- 電郵：asia.contact@linio.com
- 電話：+86 755 8860 1329
- 地址：Floor 6 , Building 4, Excellence City, Zhongkang Road, Futian District, Shenzhen

➢ 秘魯聯繫窗口：

- 電郵：onboarding@linio.com / pe@linio.com
- 電話：(+511) 6400240

● 其他資訊：

- 相關條款：https://comunicacion.linio.com/formularios/IMP/Linio_T&C_IMP.pdf
- 註冊表格：<https://seller-signup-form.linio.com/>

(2) Mercado Libre



- 阿根廷電商Mercado Libre是秘魯流量最大的電商平台，根據Similarweb的數據，每月約有1,540萬人造訪，該平台擁有約 25,000家註冊商店。
- 平台支付方式：
 - 產品上架無須支付費用，每次銷售佣金取決於產品的類別，介於7%-9%不等。
 - 賣家亦可選擇免抽佣金的方式銷售產品，但產品曝光時間有限。
- 物流：
 - 業者需在Mercado Libre中創建一個帳戶，以便在平台之支付網 (Mercado Pago) 中註冊一個帳戶，銷售所得的資金將存入該帳戶，賣家可免手續費提領拍賣金額。
 - 倘商家不採用平台的運輸管道，採自行寄送至買家提供的地址，建議通過 DHL、FedEx等郵政包裹分行寄送。 Mercado Libre 平台將提供必須打印以貼在要發送的包裹上的標籤。
 - 賣家須在發貨前確認款項已匯入帳戶再發貨，並保留一份顯示發貨地址和日期的公司發貨收據影本。如果買家提出索賠或要求退貨，平台將要求提供所有文件，以評估是否可使用賣家保護方案提供100%保障。
- 聯繫方式：
 - ANTONIO ANNESE 總經理
 - 電郵：antonio.annese@mercadolibre.com
 - 電話：(+511) 6124400
- 註冊表格：<https://www.mercadolibre.com.pe/registration-company?rtx=f504000b-c8b5-415e-a9a9-f9f52df81d80>

(3) Lumingo

- Lumingo是秘魯的電商平台，隸屬於Grupo El Comercio 和 Grupo Crédito，提供產品包括電子產品、時裝、化妝品等。根據Similarweb的數據，其每月有約117萬人造訪，共註冊1,000多家商店。



- Lumingo有自己的客戶服務，在客戶交付產品過程中提供所需相關服務。
- **支付平台**：該平台無使用費，只收取銷售佣金，金額取決於產品的類別，從8.5%-23%不等。
- **物流**：可選擇兩種直運(Drop-Shipping)方式
 - 第一種是“Lumingo包裹式直運服務”模式，Lumingo選擇的物流供應商將收集買家透過平台下的訂單，運費將由Lumingo確定並轉嫁給買方。
 - 第二種是“賣方簽約的包裹式直運服務”，由公司負責聘請派送貨品的供應商，且公司必須提供Lumingo費率，以便根據市場費率申請後續審核和驗收。
 - 如遇有退貨，Lumingo將直接與買家一起管理更改或退貨；如果產品出現故障，公司有義務索賠、保證或退貨。
- **聯繫方式**：
 - 電郵：contigo@lumingo.com
 - 電話：(+51)981 288 265
- 註冊網址：<https://vender.lumingo.com/registro>

(4) Saga Falabella

- 根據SimilarWeb，智利集團之Falabella平台每月有約960萬人拜訪。產品包括時裝、電子產品、家具等。
- **平台費用**：使用平台不須收費。銷售佣金則將取決於產品類別，介於8%-25%之間。
- **物流**：在Saga Falabella Seller Link平台註冊公司後，賣家可選擇3種物流模式：
 - 第一種模式稱為“Fulfillment by Seller (FBS) - Delivery in Falabella”，賣家將貨品存放於自己的倉庫，準備訂單及包裝後，將其運送到Falabella物流中心由他們進行送貨。
 - 第二種模式是“FBS - Falabella取貨”，賣家可自行控管物流，完成訂單包裝後送至Falabella，客戶並赴指定之Falabella取貨。
 - 第三種模式是“FBS - Logistics by Falabella”，Falabella負責將賣家貨品存儲在其倉庫中，然後發佈到平台上，一旦有訂單，他們就會將貨品運送給客戶。
 - 如果產品故障而導致退貨，Falabella可修理該產品、更換新產品或退還已支付的金額。為此，根據與公司或供應商達成的商業協議，Falabella可向賣家收取一定的費用，例如扣除有缺陷的商品、收貨、翻新和退貨等。
- **聯繫窗口**：
 - Alex Zimmerman 總經理
 - 電郵：azimmermann@sagafalabella.com.pe
institutional@sagafalabella.com.pe
 - 電話：(+511) 6161000
- **註冊網頁**：<https://sellerlink.falabella.com/>



(5) Ripley

- 智利籍Ripley電商係秘魯第三大的電子商務網站，根據Similarweb，Ripley每月有約700萬人造訪。其產品類別包括時尚、電子、超市、藥房、家居、書店、寵物用品和線上學習課程。截至2020年9月，該平台註冊超過3,000家商店。



- 平台付款：Ripley不收取平台使用費，僅收取銷售佣金，金額取決於產品類別，介於 8% - 20%之間。
- 物流：
 - 賣家註冊後，每筆新訂單可透過賣家中心管理產品的發貨流程，系統將指示如何將產品運送到指定的快遞分公司，再由物流操作員提取產品並運送到約定地點。
 - 自開發票日起90天內，Ripley為賣家和買家之間的仲介。退貨權僅在收貨10天內有效，倘為食物一旦送到客戶家中概不退還。賣家必須詳明在什麼條件下接受換貨、產品維修或退款，賣方還要負責客戶遺失、有瑕疵或錯誤的產品。
- 聯繫窗口：
 - Jose Huamán de los Heros 商務經理
 - 電郵：edaly@ripley.com.pe
jhuamandelosheros@ripley.com.pe
 - 電話：(+511) 6105100
- 註冊網頁：<https://form.jotform.com/211455038025043>

(6) Rappi



- 為哥倫比亞電商平台，2018年開始在秘魯運營。2020年該平台擁有近5,000家商店。根據 Similarweb 網站的數據，其每月有約370萬人次造訪。
- 此平台主打餐飲外送，目前亦擴展到其他類別如超市、藥店、酒類等。該平台推出一項名為RappiMall的功能，在其APP上可找到從鮮花、學習用品到廚房用品和護膚品等多項產品。
- 平台支付方式：
 - 註冊和使用Rappi平台是免費的，銷售佣金在8%到27%之間。
 - 如果企業只在Rappi單一平台上架，將收取較低之佣金。此外，Rappi還推出新公司在前30天免支付佣金的促銷活動。
- 物流：
 - 加入Rappi的賣主必須在以下國家/地註冊成立：阿根廷、智利、巴西、哥倫比亞、厄瓜多、墨西哥、秘魯或烏拉圭。
 - 不論產品的價格為何，訂單成立時，買主及賣主可以使用平台來監控訂單的交付。
 - Rappi提供全方位服務，包括送貨人員或車隊將訂單運送到目的地，並將根據送貨員行駛距離決定客戶承擔的成本。
 - 如果買主想要退貨，Rappi將先透過RappiCréditos退款給客戶，並透過技術支援中心取消RappiCréditos支付款，支援中心人員將續聯繫商店或公司，通知退貨事宜。
- 註冊網頁：<https://partners.rappi.com/signup>

(7) Pedidos Ya

- 為烏拉圭電商平台。據Similarweb網站，該平台在拉丁美洲每月有約200萬造訪量，60%的業務為餐飲，其次是超市和快遞類別各佔20%。截至2020年10月共計有3,500家商店。
- 平台付費：使用平台為免費。僅在進行銷售時收取10%-18%佣金。
- 物流：
 - 一旦買主在平台上下訂，賣方有大約15分鐘的時間準備訂單，並提供餐點給送貨員。
 - 倘訂單品質不符合標準，用戶可要求更改或退貨，前提是有合理的依據，PedidosYa將上述請求轉交給公司，由公司進行判定及相關處置。



四、結論

- 由於秘魯電子商務仍在起步階段，並非像美國、中國、我國已有多年使用經驗，消費者及供應商均係在本次疫情中邊做邊學，建立新的商業模式，因此秘魯的電商平台都較樸實，並無過多科技及服務。
- 秘魯電商平台多僅在拉丁美洲廣為使用，並未打入其他地區，且均以B2C為主，似尚無B2B的電商平台。
- 目前雖有少數平台提供跨境交易，例如Linio，但平台本身並不提供運輸、通關等服務，任何交易均需由業者及買主自行協商適宜交付方式，倘遇有法律問題，平台亦不提供任何協助，全由買賣雙方自費處理。

- 秘魯電商平台對消費者保護不周全，常遇到已支付貨款卻未收到貨物的情形，而買主多無法在平台得到回應，此類事件即便向政府反映亦多無效。
- 綜上，以當前秘魯（甚至整個拉丁美洲）之電子商務發展情況，倘我業者未在當地設有公司及發貨倉庫，似尚未有一個適合我業者可直接及具保障銷售商品的電商平台。