**Основные проблемы Интернет-торговли**

***1. Проблема транспорта.*** Проблема транспорта может стать проблемой, причиной крушения многих проектов Интернет-торговли. Особенно это касается крупных городов, где ситуация с транспортом очень затруднена из-за его большое количество и, соответственно, пробок, что делает сложным и стоимостным для продавца доставку товара в срок, а для покупателя теряется преимущество экономии времени.

Существует также проблема транспорта для маленьких отдаленных населенных пунктов, куда Интернет-магазины не могут доставить товар из-за превышения затрат на перевозку над прибылью от продаж. Таким образом, большое количество пользователей Интернета не могут использовать преимущества, может предоставить Интернет-торговля.

***2. Проблема цены.*** Покупая товар через Интернет, покупатель иногда не имеет доступа к полной информации о том, из чего складывается цена на тот или иной товар. Так, в цену товара могут включить стоимость аксессуаров выбранного товара. В некоторых случаях заявленная низкая цена на товар действует только при покупке в комплекте иного товара, иногда ненужного или очень дорогого.

Это относится и к навязанным услуг - поэтому покупателю следует очень внимательно относиться к процедуре оформления заказа, чтобы случайно не оплатить их, не заметив уже проставленных галочек напротив услуг консультанта или продленной гарантии.

Также для привлечения внимания покупателя Интернет-магазин может предлагать оптовые цены, а при обращении в магазин оказывается, что указанная цена действует только при покупке партии товара.

Возможны случаи, когда при осуществлении заказа работник Интернет-магазина сообщает, что низкая цена указана за неполный комплект, для полноценного использования товара необходимо за дополнительную плату приобрести еще и комплектующие.

***3. Возможность афер в Интернете.*** Процесс купли-продажи через Интернет преимущественно имеет неконтролируемый характер, что создает благоприятную основу для мошенников и недобросовестных продавцов. По этой причине люди могут отказываться от покупок через Интернет.

***4. Отсутствие товара в наличии.*** При осуществлении замовлен-

ния предлагаемого товара не оказывается в наличии. Такое может случиться, если товар действительно закончился, а информация на сайте магазина еще не обновилась.

Обычно, покупателю предлагается подождать, пока товар появится в наличии или подыскать замену выбранного товара. Случается, что Интернет-магазины злоупотребляют такой ситуацией, выставляя на продажу товар, которого на самом деле нет в наличии, для привлечения покупателей на сайт-магазине.

Таким образом покупатель, экономит свое время, не может ждать и делает выбор в пользу другого Интернет-сайта или вообще покупает подобный товар в ближайшем магазине.

***5. Проблема доверия.*** Эта проблема остро стоит как перед отечественными торговцами через Интернет, так и зарубежными. Программное обеспечение при обслуживании электронной торговли и банковских операций может иметь случайные или преднамеренные ошибки.

Достаточно вспомнить банковскую программу, которая при начислении процентов по вкладам всегда округляла результат до цента в меньшую сторону, а разницу (доли цента) переводила на счет автора программы, слишком большого количества операций достигло многие тысячи долларов.

С этой точки зрения желательно, чтобы тексты программ были общедоступны. Но такие программы достаточно сложные, создание их требует больших инвестиций, по этой причине их тексты обычно составляют коммерческую тайну.

Человек же должен доверить свои деньги этой программе. Психологически это не так просто. По этой причине верификация и сертификация таких программ выступает на лидирующие позиции.

***6. Проблема безопасности.*** Интернет с его TCP / IP транспортом не может считаться безопасным. По этой причине разработки последних лет были ориентированы на решение этой проблемы.

***7. Проблема с обменом товара.*** Интернет-магазин, как и любой другой магазин, обязан соблюдать права потребителей. Покупатель имеет право распаковать товар в присутствии курьера, убедиться, что нет внешних повреждений и проверить наличие правильно оформленного гарантийного талона.

При обнаружении повреждения или неполной комплектации он имеет право отказаться от товара в момент передачи. Отказ экспедиторов ждать окончания осмотра товара покупателем является неправомерным.

Такие и многие другие обстоятельства, безусловно, тормозят развитие электронной торговли, но остановить прогресс в этой области даже они не могут. Интернет-торговля базируется на определенном уровне доверия, риска и надежности, так как получение товара или услуги разнесены по времени с получением денег или платежного документа.

Для того, чтобы сделка состоялась, партнеры должны быть уверены, что вероятность риска находится на приемлемо-низком уровне, а возможная потеря из-за недобросовестной операцию должна перекрываться прибылью от остальных операций.

На этом принципе построена Интернет-торговля дешевыми товарами-ковриками для мыши или небольшими программами (цена товара или услуги не более 10-30 долларов США).

Однако для нашей страны характерен принцип предоплаты, поскольку продавец основания считает, что вероятность недобросовестности клиента достаточно велика. Все это создает большие неудобства для честных покупателей и ограничивает объемы продаж.