

## **АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ В СУЧАСНОМУ СВІТІ**

Сьогодні, в умовах карантину через пандемію, доводиться стикатися з низкою перешкод, в тому числі і з такою, як можливість зробити покупки. Завдяки мережі Інтернет можна здійснювати цю процедуру навіть не виходячи з дому, тобто онлайн. Це прекрасна і заощадлива, в плані часу, а іноді й коштів, можливість придбати потрібні товари, не ризикуючи своїм здоров'ям.

Коронавірус дійсно викликав шалене зростання сегмента електронної комерції, і значно вплинув на модель споживацької поведінки. Однак, як і раніше, покупки в Інтернеті не такі безпечні, як хотілося б. Які недоліки існують в даній сфері економіки і як захистити права споживачів з урахуванням активного зростання ринку електронної комерції?

На жаль, в багатьох законодавствах ці питання толком не врегульовані, а з численними порушеннями з боку ринку електронної комерції боротися досить складно.

Одне з ключових питань, які стосуються роботи інтернет-магазинів - це відсутність чеків. Однак купуючи будь-який продукт в глобальній мережі інтернет, продавець і споживач підписують угоду купівлі-продажу. Відповідно до закону така угода може бути, як в письмовій формі, так і в усній. Але для підтвердження усної угоди продавець зобов'язаний видати чек. Цей документ якраз і фіксує, що сторони виконали договір в повному обсязі. Цей недолік, на жаль, є досі не вирішеним сьогодні, хоча й були спроби [1].

Черговим болючим питанням електронної комерції було і залишилося використання персональних даних споживачів для трансляції настірливої реклами. Ніхто не має права це робити без згоди самого покупця. Онлайн-магазини зловживають неухважністю споживачів під час шопінгу і разом з підтвердженням замовлення отримують згоду на обробку персональних даних з метою маркетингу. Але не варто забувати, що згідно із законом "Про захист персональних даних" у людини завжди є право в будь-який момент відкликати таку угоду [1].

Деякі інтернет-магазини на своїх сайтах не надають інформацію про організаційно-правову форму, повне найменування та адресу суб'єкта господарювання, на сайтах інтернет-магазинів в розділі «Контакти» вказуються тільки телефонні номери і адресу електронної пошти, що призводить до масових порушень прав споживачів.

Також значною проблемою інтернет-магазинів є доставкатовару покупцеві. Багато інтернет-компаній

«на власній шкурі» відчули, що в електронній комерції практично все визначає логістика.

Ідеальний продавець, який працює онлайн, повинен не тільки тримати на складі велику кількість одиниць товару і оперативно приводити свій інтернет-каталог у відповідність зі станом складу, але й швидко доставляти товар за вказаною клієнтом адресою, використовуючи при цьому переважно дешевшу загальнодоступну пошту. В деяких країнах поки не тільки неможливо гарантувати швидку доставку по цих каналах, а й велика ймовірність втрати або псування товару.

Вирішити це питання можна таким чином: необхідно створювати свій власний склад, де б зберігався оперативний запас товарів, представлених в прайс-листі. Але якщо доставка проводиться в різні міста, або ж замовлений товар розвозиться по місту, то раціонально крім одного великого складу мати кілька територіальних накопичувачів. Наявність складу дозволить багато в чому гарантувати асортимент, а наявність накопичувачів - грамотно вибудувати логістику.

Електронна комерція стає вагомим складовим життя сучасного розвинутого суспільства. Простота здійснення замовлень, швидкість пошуку потрібних товарів і послуг, безмежний вибір наданої продукції - ось той невеликий перелік переваг електронних продажів у порівнянні з традиційною купівлею в магазинах, заради якого їм все більше і більше віддається перевага [2].

Таким чином, що перша хвиля кризи, яка відбулася через пандемію, не тільки показала важливість існування онлайн торгівлі, а й підсвітила проблеми. Обмеженість переміщення робить онлайн-покупки практично єдиним варіантом існування, особливо для людей в зоні ризику. Тому кожна держава повинна вже сьогодні врахувати всі недоліки і підтягнути до стрімкого зростання інноваційні інструменти вирішення підсвічених проблем. Під час кризових ситуацій бізнес повинен мати можливість працювати, а споживач - безпечно робити покупки.

### **Список літератури**

1. Портал «Сьогодні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://economics.segodnya.ua/economics/enews/pokupki-v-internete-kak-zashchitit-svoi-prava-i-ne-narvatsya-na-moshennikov-1336660.html>
2. Інформаційні технології в електронній комерції [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ukrdoc.com.ua/text/10501/index-1.html>  
Науковий керівник: к.т.н., доц. Затхей В.А.