

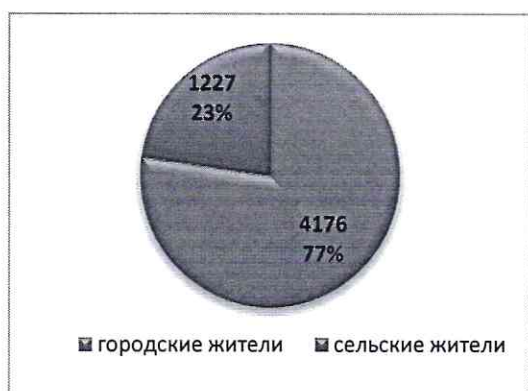
Результаты оценки уровня правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов в сфере защиты прав потребителей

В 2019 году с целью анализа состояния потребительского рынка и эффективности функционирования системы защиты прав потребителей органы исполнительной власти края и органы местного самоуправления муниципальных образований края провели анкетирование потребителей.

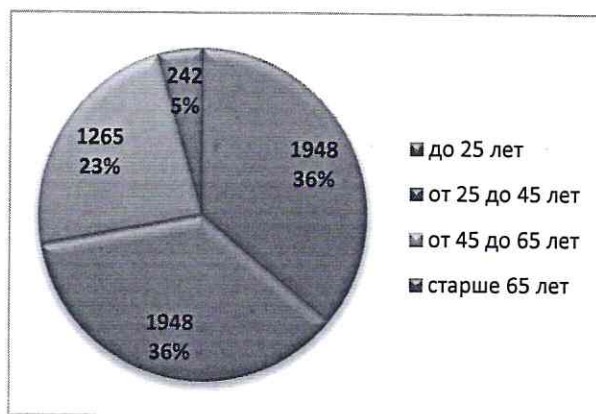
Для оценки уровня правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей респондентам было предложено заполнить анкету, включающую 15 вопросов с несколькими вариантами ответов. Всего от респондентов было получено 5403 анкеты. Все они были приняты для оценки.

Характеристика базы респондентов

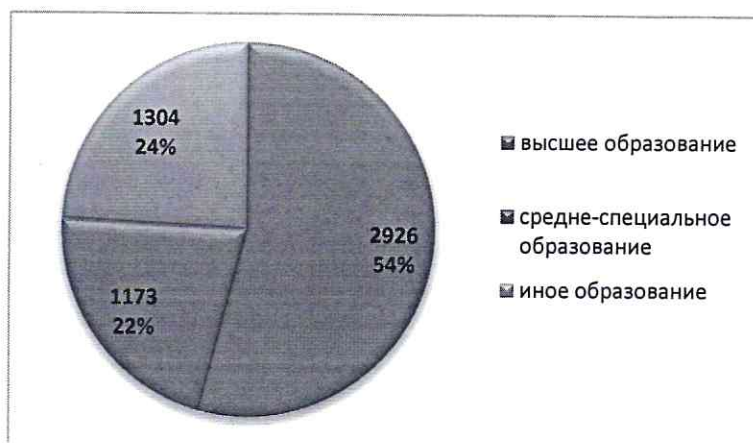
В анкетировании приняли участие 5403 человека. Из них городские жители – 4176 человек (77%), 1227 человек (23%) проживают в сельской местности. Большую часть респондентов 3453 человека (64%) составляют женщины.



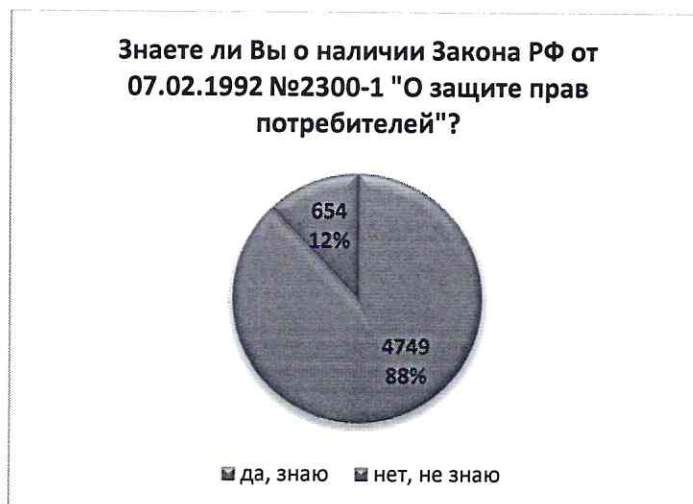
По возрасту анкетированные распределились следующим образом: до 25 лет – 1948 человек (36%), от 25 до 45 лет - 1948 человек (36%), от 45 до 65 лет - 1265 человек (23%) и старше 65 лет - 242 человека (5%).



Из общего числа респондентов 2926 человек (54%) имеют высшее образование, 1173 человека (22%) – средне-специальное образование, 1304 человека (24%) – иное.



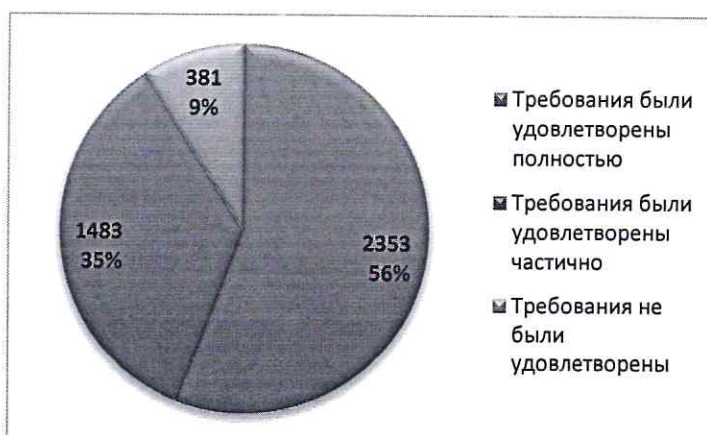
Подавляющее большинство участников анкетирования 4749 человек (88%) знают о наличии Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".



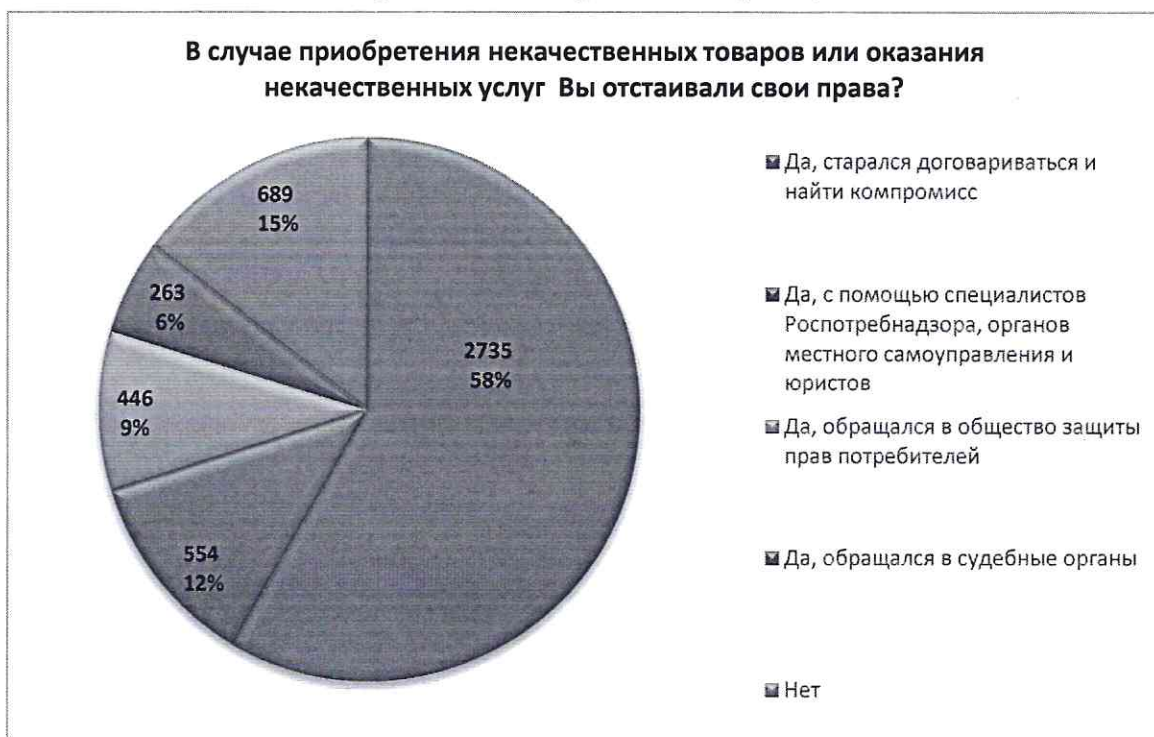
4234 человека (78%) ответили, что им приходилось приобретать некачественные товары, услуги на территории Хабаровского края. В 35% случаев некачественные товары, услуги были произведены (оказаны) в Хабаровском крае, 37% - в другом регионе России, остальные 28% - зарубежного производства.



В случае приобретения некачественных товаров (услуг) 3998 человек (85%) отстаивали свои права. При рассмотрении претензий действия продавцов, менеджеров признали профессиональными 1596 человек (30%). Требования в 56% случаев (2352) были удовлетворены полностью, в 35% случаев (1483) – удовлетворены частично, в 9% (381) случаях требования удовлетворены не были.



При этом, большинство потребителей - 2735 человек (58%) старались договориться и найти компромисс, в общество защиты прав потребителей обращалось 446 человек (9%), в судебные органы - 263 человека (6%). С помощью специалистов Роспотребнадзора, органов местного самоуправления и юристов отстаивали свои права 554 потребителя (12%).

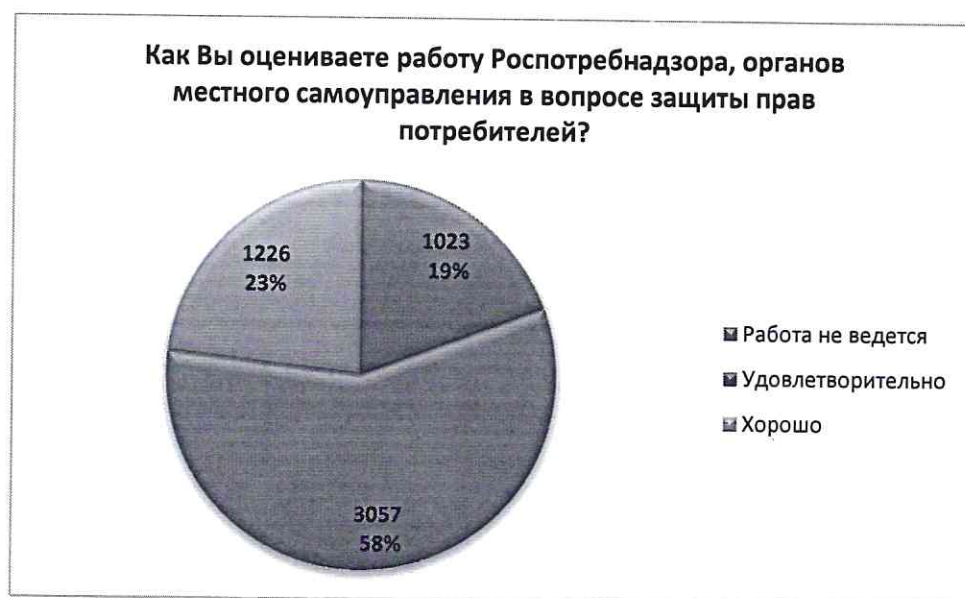


Причиной неудовлетворения своих требований 488 человек (21%) указали незнание своих прав, 627 человек (27%) не знали куда обращаться.

По мнению 20% (1059 человек) опрошенных за 2019 год ситуация с государственным регулированием в сфере защиты прав потребителей стала лучше, 2245 человек (41%) считают, что осталась на прежнем уровне, а 767 человек (14%) - что ситуация ухудшилась.



Работу Роспотребнадзора и органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей большинство опрошенных - 3057 человек (58%) оценивают удовлетворительно, 1226 человек (23%) – хорошо. 1023 человека (19%) считают, что работа не ведется.



Степень освещения в средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей признали хорошей 1189 человек (22%), удовлетворительной - 3078 человек (57%). 1126 человек (21%) считают, что работа не ведется.



Выводы

Ответы, полученные от респондентов, позволяют оценить функционирование системы защиты прав потребителей в крае как достаточно эффективное.

85% в случае приобретения некачественных товаров (услуг) отстаивали свои права. При этом в 56% случаев требования потребителей были удовлетворены полностью и в 35% случаев – удовлетворены частично.

30% признали действия продавцов, менеджеров при рассмотрении претензий профессиональными.

20% считают, что за 2019 год ситуация с государственным регулированием в сфере защиты прав потребителей стала лучше, 41% - что осталась на прежнем уровне.

23% оценивают работу Роспотребнадзора и органов местного самоуправления в сфере защиты прав потребителей хорошо и 58% - удовлетворительно.

22% признали хорошей степень освещения в средствах массовой информации вопросов по защите прав потребителей, 57% - удовлетворительной.

88% знают о наличии Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

Таким образом, реализация в 2019 году мероприятий региональной программы Хабаровского края по обеспечению прав потребителей позволила повысить уровень правовой грамотности населения и хозяйствующих субъектов и эффективность функционирования системы защиты прав потребителей.