

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Дата: 2016-03-27

Источник данных: онлайн-опрос, выборка из панели VoxRu.Net репрезентативная в отношении активной (недельной) российской аудитории интернета

В исследовании Digital Research, посвященном правам потребителей, приняли участие свыше 1300 российских пользователей, представляющих активную (недельную) интернет-аудиторию. Большинство среди них знакомы с соответствующим законодательством, в частности, 60% опрошенных частично, а 9% подробно знакомы с содержанием Закона РФ "О защите прав потребителя". Около 30% лишь слышали об этом законе, но ничего не знают о его содержании.

О существовании Союза потребителей Российской Федерации (СПРФ), который объединяет свыше 100 республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных организаций по защите прав потребителей, российские пользователи интернета осведомлены в меньшей степени. Лишь 24% опрошенных частично и не более 2% подробно знакомы с деятельностью этой организации. Около 48% только слышали о существовании СПРФ, а 26% даже не знают о его существовании.

Между тем, почти каждый (82% среди всех опрошенных) пользователь сталкивался за последний год с тем или иным нарушением прав потребителя. Среди самых распространенных - разная цена на ценнике товара в зале и в чеке на кассе (с этим столкнулись 64% среди указавших на какие-либо нарушения), ненадлежащее качество товаров и услуг (63%), обсчет или/и обвес в местах торговли (51%), некомпетентность, невнимание или просто хамство со стороны обслуживающего персонала (51%), ненадлежащая или нераскрытая информация о товарах и услугах (41%), отказ в обмене или возврате товара (39%), игнорирование санитарных норм в местах торговли (38%), продажа контрафактных, поддельных товаров (30%).

Чуть реже интернет-пользователям приходилось сталкиваться с необоснованным завышением цены товара, смет на работы (25%), несоблюдением сроков или отказом в оказании услуг, поставки товара (23%), отказом в проведении гарантийного ремонта товара (21%). Среди редких видов нарушений респонденты отмечали отказ принять жалобу в адрес руководства, предоставить книгу жалоб (19%), неполную поставку товара (недокомплект) или услуги (18%), отказ от возмещения причиненных убытков (18%), небезопасность товара, услуги для жизни, здоровья, имущества (13%), превышение полномочий охраной магазина, торговой точки (13%), отказ в проведении независимой экспертизы (6%).

За последний год 36% из числа всех опрошенных российских интернет-пользователей приобретали некачественные товары и получали некачественные услуги, еще 24% столкнулись лишь с некачественными товарами, а 9% - только с некачественными услугами. Лишь 22% не высказали никаких претензий к качеству приобретаемых товаров и услуг.

Наибольшие претензии по качеству респонденты предъявили к продовольственным товарам (75% среди предъявивших какие-либо претензии), обуви (26%), одежде (16%), телефонным аппаратам и

факсимильной аппаратуре (15%), лекарствам (13%), парфюмерно-косметическим товарам (12%), бытовой технике (12%), бытовой химии (11%), строительным материалам (11%), компьютерам и комплектующим к ним (10%), радиоэлектронике (9%), товарам для детей (8%), мебели (8%). В сфере услуг наибольшие нарекания вызвали коммунальные услуги (46%), медицинские услуги (39%), услуги телефонной связи (32%) и интернет-провайдеров (27%), банковские услуги (25%), услуги госучреждений (23%), услуги транспорта (21%), услуги общественного питания (20%), бытовые услуги (19%), автосервис (14%), строительство и ремонт жилья (14%), ремонт компьютеров, оргтехники, электронных устройств (12%), услуги страховых компаний (10%), информационно-консультационные услуги (10%).

Большинство российских интернет-пользователей из числа тех, кто сталкивался с нарушением своих прав потребителя, стремились отстаивать их лично и "не отходя от кассы", то есть, непосредственно у продавца или поставщика услуг (64%). Лишь 9% прибегали в соответствующих случаях к помощи организаций по защите прав потребителей, а 8% - к помощи юристов в связи с попыткой защитить свои права в судебном порядке. Около 28% из числа тех, кто сталкивался с нарушением своих прав потребителя, никогда свои права не отстаивали. Почти каждому второму (43% из числа тех, кто стремился отстаивать свои потребительские права), удавалось добиться частичного удовлетворения своих требований. Напротив, требования 46% удовлетворялись полностью, а 12% не удовлетворялись совершенно. Стоит отметить, что наибольшего успеха - полного удовлетворения своих требований - добивались те из пострадавших, кто обращался к помощи организаций по защите прав потребителей (58%) или непосредственно и самостоятельно к продавцу (45%). Наименьшего успеха, вплоть до отказа в удовлетворении требований, добивались те, кто отстаивал свои права с помощью юристов, в судебном порядке (14%).

Около 18% из числа всех опрошенных утверждают, что даже обладание более полной информацией в области потребительского законодательства не позволило бы им самостоятельно защищать свои права. Доля таких пессимистов еще выше среди тех, кому приходилось защищаться в суде (20%) или с помощью организаций по защите прав потребителей (25%). Тем не менее, большинство опрошенных (62%) все-таки верят в то, что знание потребительского законодательства поднимет их шансы на благополучный исход тяжбы с продавцами-нарушителями. А эффективность апелляции к потребительскому законодательству могла бы быть существенно усилена, если бы общественные организации по защите прав потребителей оказывали потерпевшим бесплатную юридическую помощь. По крайней мере верят в это 85% опрошенных респондентов.

*Компания Digital Research проводит маркетинговые исследования аудитории интернета с использованием технологии онлайн опросов и веб-панелей,*

*По вопросам информационного сотрудничества и проведению исследований  
обращайтесь к Александру Иванову – тел. +7 (812) 920-68-12, [info@digitalresearch.ru](mailto:info@digitalresearch.ru)*