Отчет о результатах проведенного социологического исследования

Отделением защиты прав потребителей ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» проведено социологическое исследование информированности населения-потребителей о своих правах, обязанностях и ответственности. В нем приняли участие 7 филиалов ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»: в Аксайском районе, г. Волгодонске, г. Каменске-Шахтинском, г. Шахты, г. Миллерово, г. Сальске, г. Ростове-на-Дону.

Целью исследования являлось определение уровня знаний населения о положениях законодательства в сфере защиты прав потребителей в части реализации ими своих прав и законных интересов.

Объект исследования и характеристика выборки

Объектом исследования явилось население семи административных территорий Ростовской области: Аксайского, Миллеровского, Сальского районов, г. Волгодонска, г. Шахты, г. Каменска-Шахтинского, г. Ростова-на-Дону. В целом было опрошено 1921 человек в возрасте от 16 лет.

Выборка, репрезентативная для всех административных территорий, построена с учетом социальной структуры и уровня образования жителей каждого района и города.

Инструментарий (анкеты, сводные таблицы) разработан на основе существующих нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей. Анкеты согласованы с Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области.

Основные гипотезы исследования.

Нами было сделано предположение о том, что уровень информированности населения-потребителей об их правах, обязанностях и ответственности находится в прямой зависимости от потребительской активности и уровня образования населения.

Таким образом, в крупных городах (с населением свыше 100 тыс. чел.) по сравнению с другими городами (с населением ниже 100 тыс. чел.), вследствие более высокой потребительской активности первых, уровень информированности населения по обозначенным вопросам будет выше, нежели вторых. Та же гипотеза по нашему предположению, действительна при сравнении уровня информированности населения-потребителей городов и районов (то есть, жители города более информированы, чем жители района).

Также было сделано предположение о том, что уровень информированности находится в прямой зависимости от уровня образования, и информированность населения-потребителей с высшим образованием об их правах, обязанностях и ответственности будет выше, чем у потребителей, не имеющих высшего образования.

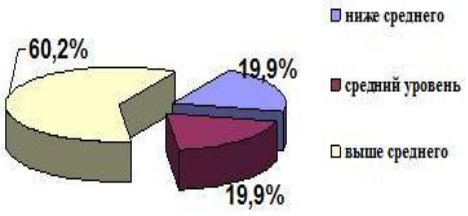
Анализ результатов исследования

При оценке результатов исследования уровень информированности анкетируемого населения-потребителей об их правах, обязанностях и ответственности оценивался как средний, ниже среднего и выше среднего. При этом, за средний уровень принималось от 1/3 до 2/3 правильных ответов на вопросы, за уровень ниже среднего — менее 1/3 правильных ответов, за уровень выше среднего — более 1/3 правильных ответов.

Результаты проведенного опроса позволили получить общую картину информированности населения-потребителей об их правах, обязанностях и ответственности.

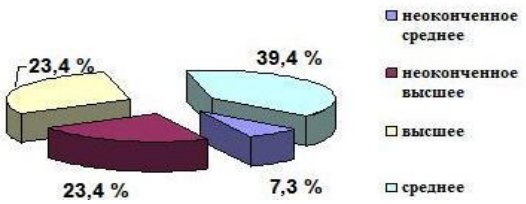
В целом, 60,2% опрошенных показали уровень информированности выше среднего. Равное число анкетируемых (по 19,9%) показали средний и ниже среднего уровни информированности (рис.1).

Рис.1. Структура опрошенных по уровню информированности



Среди опрошенных 7,3% имеют неоконченное среднее образование, 23,4% - неоконченное высшее образование, наибольшая доля приходится на людей со средним образованием - 39,4%, высшее имеют 29,9% анкетируемого населения (рис.2).

Рис.2. Структура опрошенных по образованию

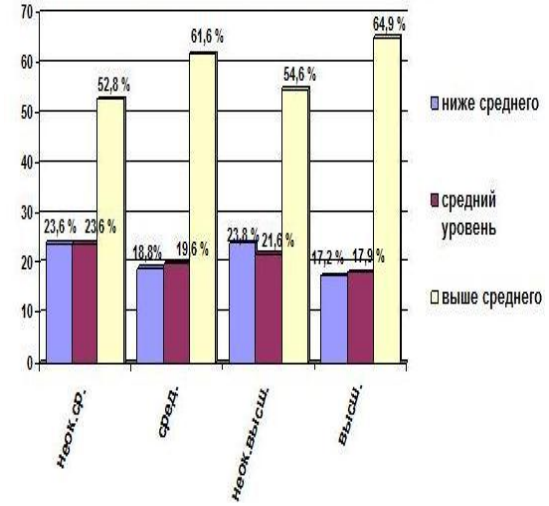


Наибольшая доля анкетируемых с уровнем информированности выше среднего приходится на группу с оконченным высшим образованием - 64,9% (рис.3).

Средний и ниже среднего уровни информированности в данной группе показали соответственно 17,9% и 17,2% опрошенных.

В группе с неоконченным средним образованием уровень информированности выше среднего показали 52,8% опрошенных; по 23,6% приходится на анкетируемых со средним и ниже среднего уровнем информированности. В группе со средним образованием 61,6% обладают уровнем информированности о своих правах, обязанностях и ответственности выше

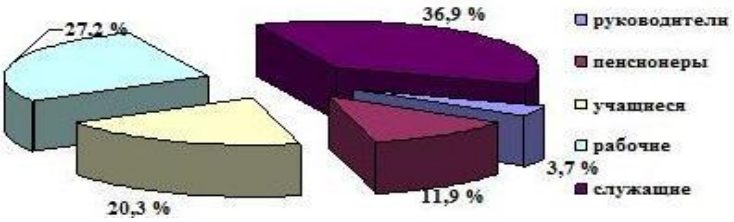
Рис.3. Уровни информированности в группах по образованию



среднего, 19,6%- средним уровнем информированности, 18,8% - уровнем ниже среднего. У опрошенных с неоконченным высшим образованием уровень информированности выше среднего показали 54,6%; 21,6% анкетируемых в данной группе имеют средний уровень информированности, 23,8% - уровень ниже среднего.

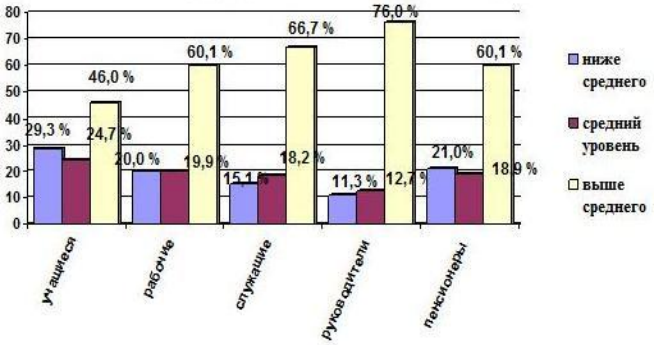
По социальным группам опрошенные распределились следующим образом: служащие - 36,9%, рабочие- 27,2%, учащиеся - 20,3%, пенсионеры - 11,9%, руководители - 3,7% (рис.4).

Рис.4. Структура опрошенных по социальным группам



Наибольшая доля опрошенных с уровнем информированности о своих правах, обязанностях и ответственности выше среднего (76,0%) приходится на группу руководителей (рис.5).

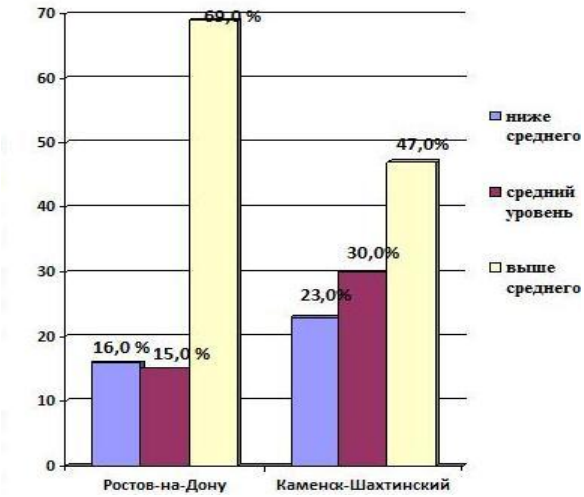
Рис.5. Уровни информированности в социальных группах



Средний и ниже среднего уровни информированности в данной группе у 12,7% и 11,3% соответственно. На втором месте по уровню информированности находится группа служащих (66,7% - служащие с уровнем информированности выше среднего, 18,2% - со средним уровнем информированности, 15,1% - с уровнем ниже среднего). Приблизительно одинаковый уровень информированности о своих правах, обязанностях и ответственности показали потребители из групп рабочих и пенсионеров - в обеих группах доля людей с уровнем информированности выше среднего составляет 60,1%. На долю анкетируемых со средним уровнем приходится 19,9% и 18,9% соответственно в группах рабочих и пенсионеров, с уровнем ниже среднего - 20,0% и 21,0% соответственно. Наименьший уровень информированности показали учащиеся. Доля учащихся с уровнем информированности о правах, обязанностях и ответственности выше среднего составляет 46,0%, со средним уровнем - 24,8%, с уровнем ниже среднего - 29,0%.

При сравнении уровня информированности опрошенных в крупных городах (г. Ростов-на-Дону) и других городах (г. Каменск-Шахтинский) отмечено, что доля анкетируемых с уровнем информированности выше среднего в г. Ростове-на-Дону выше, чем соответствующая группа в г. Каменске-Шахтинском (рис.6)

Рис. 6. Уровни информированности опрошенных в городах с населением свыше 100 тыс. (г. Ростов-на-Дону) и ниже 100 тыс. (г. Каменск-Шахтинский)

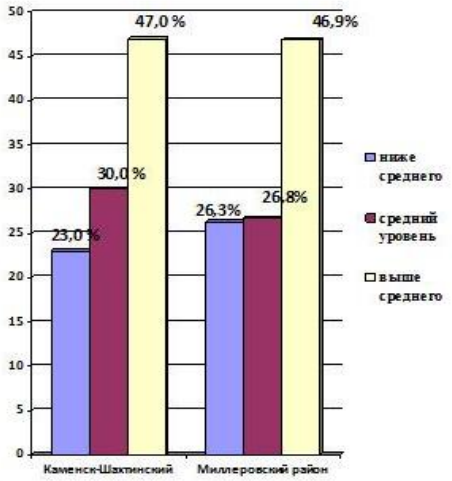


Группа со средним уровнем информированности в г. Ростове-на-Дону

составляет 15,0%, с уровнем ниже среднего - 16,0%. В г. Каменске-Шахтинском доли соответствующих групп составляют 30,0% и 23,0%.

При сравнении уровня информированности опрошенного городского населения-потребителей (г. Каменск-Шахтинский) и населения района (Миллеровский), наша гипотеза о более высокой информированности городского населения об их правах, обязанностях и ответственности по сравнению с населением района не подтвердилась: так группа опрошенных с уровнем информированности о своих правах, обязанностях и ответственности выше среднего в г. Каменске-Шахтинском составила 47,0%. В Миллеровском же районе аналогичная группа составила 46,9% (рис.7).

Рис. 7. Уровни информированности опрошенных в городе (г. Каменск-Шахтинский) и районе (Миллеровский)



На группы людей со средним и ниже среднего уровнем информированности в г. Каменске-Шахтинском приходится 30,0% и 23,0% соответственно. Аналогичные группы в Миллеровском районе составляют 26,8% и 26,3%. Таким образом, уровни информированности опрошенного населения-потребителей района и города приблизительно равны.

При соблюдении прочих равных условий (равное число хозяйствующих субъектов на тысячу населения с одинаковым распределением удельного веса по секторам потребительского рынка), полученные результаты могут быть распространены на административные территории с приблизительно равным количеством населения. Результаты, полученные для городов и районов с населением свыше 100 тыс. чел. будут сопоставимы с результатами для других подобных городов и районов. Аналогична ситуация и для административных территорий с населением ниже 100 тыс. чел.

Таким образом, при проведении анализа полученных данных установлено, что уровень информированности выше среднего приходится на 60,2% опрошенного населения Ростовской области; остальные 39,8% имеют средний и ниже среднего уровни информированности о своих правах, обязанностях и ответственности.

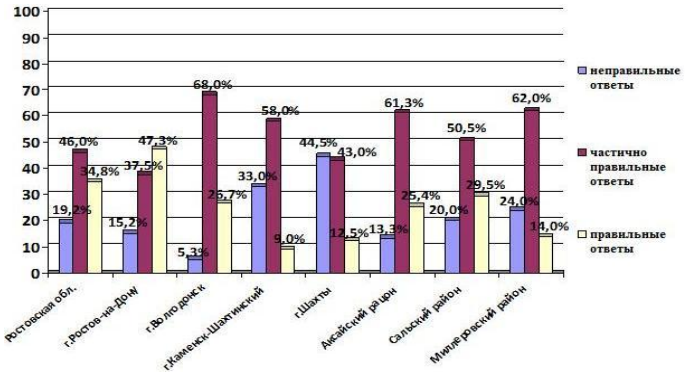
Для оценки просветительской деятельности в сфере защиты прав потребителей необходимо проведение мониторинга информированности населения-потребителей об их правах, обязанностях и ответственности на обозначенных территориях с оценкой многолетней динамики.

В дополнение к проведенному анализу, была проведена оценка знания потребителями отдельных положений законодательства в сфере защиты прав

потребителей. С этой целью определен удельный вес неправильных, частично правильных и правильных ответов на каждый вопрос анкеты.

Вопрос: **«В какой орган можно обратиться в случае нарушения Ваших прав как потребителя?»**

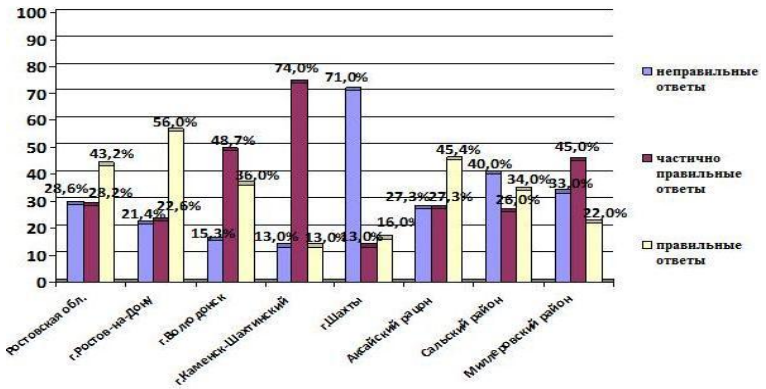
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 19,2%, частично правильных ответов - 46,0%, правильных ответов - 34,8%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 15,2%, частично правильных ответов - 37,5%, правильных ответов - 47,3%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 5,3%, частично правильных ответов - 68,0%, правильных ответов - 26,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 33,0%, частично правильных ответов - 58,0%, правильных ответов - 9,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 44,5%, частично правильных ответов - 43,0%, правильных ответов - 12,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 13,3%, частично правильных ответов - 61,3%, правильных ответов - 25,4%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 20,0%, частично правильных ответов - 50,5%, правильных ответов - 29,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 24,0%, частично правильных ответов - 62,0%, правильных ответов - 14,0%.



Вопрос: **«Знаете ли Вы какими нормативно-правовыми актами регулируются отношения, возникающие между потребителями, изготовителями, продавцами и индивидуальными предпринимателями?»**

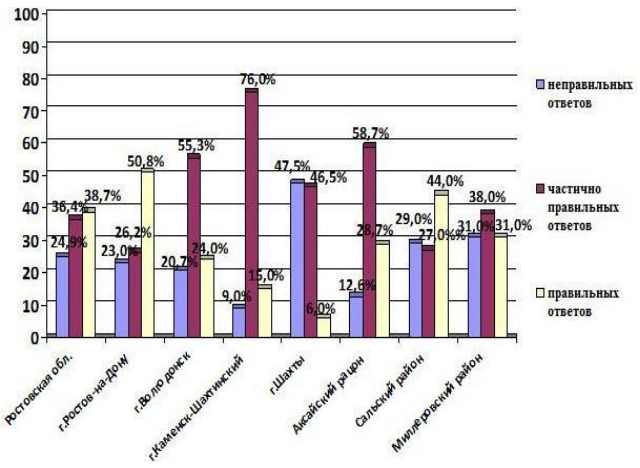
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 28,6%, частично правильных ответов - 28,2%, правильных ответов - 43,2%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 21,4%, частично правильных ответов - 22,6%, правильных ответов - 56,0%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 15,3%, частично правильных ответов - 48,7%, правильных ответов - 36,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 13,0%, частично правильных ответов - 74,0%, правильных ответов - 13,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 71,0%, частично правильных ответов - 13,0%, правильных ответов - 16,0%

- **Аксайский район:** неправильных ответов - 27,3%, частично правильных ответов - 27,3%, правильных ответов - 45,4%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 40,0%, частично правильных ответов - 26,0%, правильных ответов - 34,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 33,0%, частично правильных ответов - 45,0%, правильных ответов - 22,0%.



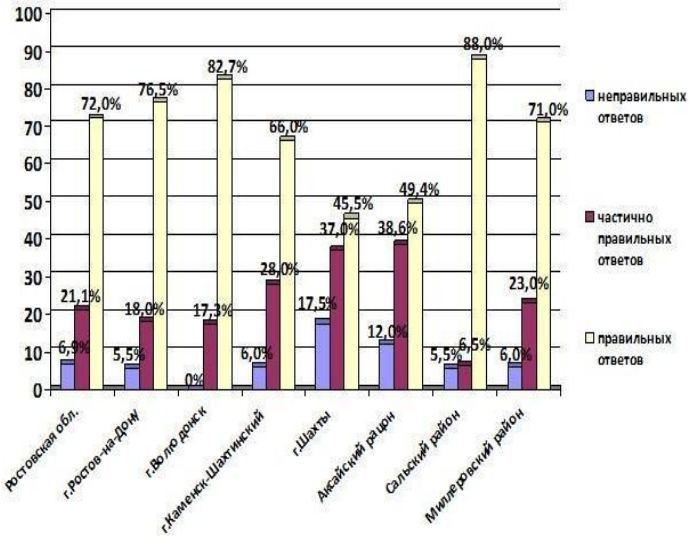
Вопрос: **«Кем возмещается вред, причиненный потребителю вследствие недостатка товара?»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 24,9%, частично правильных ответов - 36,4%, правильных ответов - 38,7%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 23,0%, частично правильных ответов - 26,2%, правильных ответов - 50,8%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 20,7%, частично правильных ответов - 55,3%, правильных ответов - 24,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 9,0%, частично правильных ответов - 76,0%, правильных ответов - 15,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 47,5%, частично правильных ответов - 46,5%, правильных ответов - 6,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 12,6%, частично правильных ответов - 58,7%, правильных ответов - 28,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 29,0%, частично правильных ответов - 27,0%, правильных ответов - 44,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 31,0%, частично правильных ответов - 38,0%, правильных ответов - 31,0%



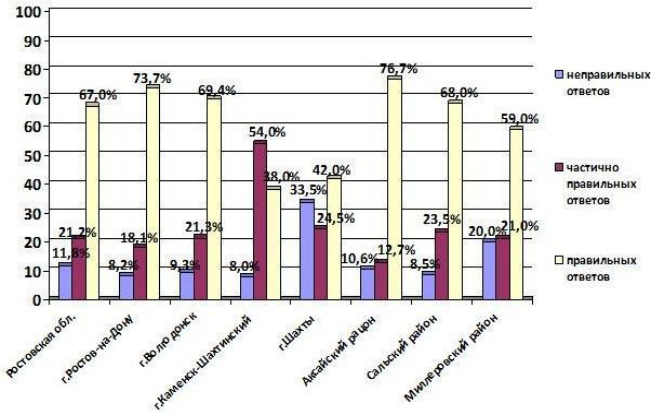
Вопрос: **«Кем возмещается вред, причиненный потребителю вследствие недостатка работы или услуги?»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 6,9%, частично правильных ответов - 21,1%, правильных ответов - 72,0%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 5,5%, частично правильных ответов - 18,0%, правильных ответов - 76,5%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 0%, частично правильных ответов - 17,3%, правильных ответов - 82,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 28,0%, правильных ответов - 66,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 17,5%, частично правильных ответов - 37,0%, правильных ответов - 45,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 12,0%, частично правильных ответов - 38,6%, правильных ответов - 49,4%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 5,5%, частично правильных ответов - 6,5%, правильных ответов - 88,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 23,0%, правильных ответов - 71,0%



Вопрос: **«Какую информацию обязан предоставить потребителю продавец, изготовитель, исполнитель, юридическое лицо и индивидуальный предприниматель?»**

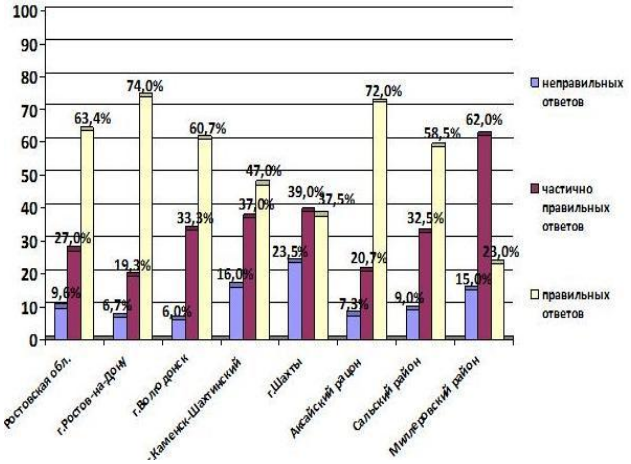
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 11,8%, частично правильных ответов - 21,2%, правильных ответов - 67,0%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 8,2%, частично правильных ответов - 18,1%, правильных ответов - 73,7%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 9,3%, частично правильных ответов - 21,3%, правильных ответов - 69,4%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 8,0%, частично правильных ответов - 54,0%, правильных ответов - 38,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 33,5%, частично правильных ответов - 24,5%, правильных ответов - 42,0%



- **Аксайский район:** неправильных ответов - 10,6%, частично правильных ответов - 12,7%, правильных ответов - 76,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 8,5%, частично правильных ответов - 23,5%, правильных ответов - 68,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 20,0%, частично правильных ответов - 21,0%, правильных ответов - 59,0%.

Вопрос: **«Какие сведения о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должны быть доведены до потребителя (покупателя)?»**

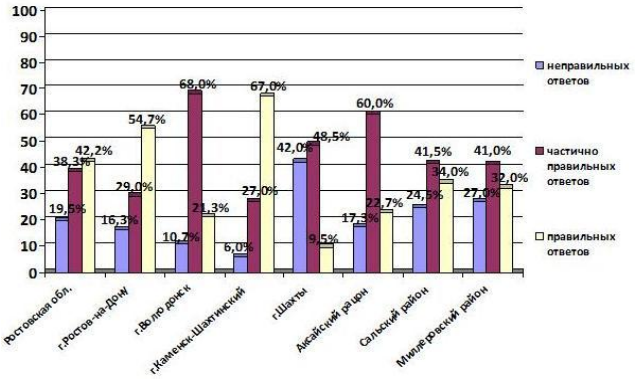
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 9,6%, частично правильных ответов - 27,0%, правильных ответов - 63,4%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 6,7%, частично правильных ответов - 19,3%, правильных ответов - 74,0%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 33,3%, правильных ответов - 60,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 16,0%, частично правильных ответов - 37,0%, правильных ответов - 47,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 23,5%, частично правильных ответов - 39,0%, правильных ответов - 37,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 7,3, частично правильных ответов - 20,7%, правильных ответов - 72,0%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 9,0%, частично правильных ответов - 32,5%, правильных ответов - 58,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 15,0%, частично правильных ответов - 62,0%, правильных ответов - 23,0%



Вопрос: **«Если при заключении договора купли-продажи, выполнения работ (оказания услуги) продавцом, исполнителем не предоставлена информация о товаре, работе, услуге, что вправе требовать потребитель от продавца (исполнителя)?»**

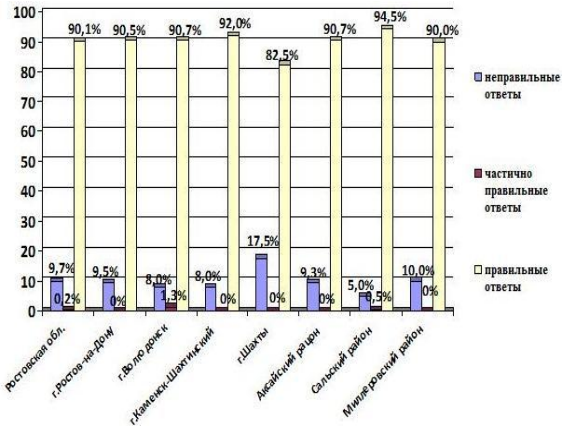
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 19,5%, частично правильных ответов - 38,3%, правильных ответов - 42,2
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 16,3%, частично правильных ответов - 29,0%, правильных ответов - 54,7%

- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 10,7%, частично правильных ответов - 68,0%, правильных ответов - 21,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 27,0%, правильных ответов - 67,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 42,0%, частично правильных ответов - 48,5%, правильных ответов - 9,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 17,3%, частично правильных ответов - 60,0%, правильных ответов - 22,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 24,5%, частично правильных ответов - 41,5%, правильных ответов - 34,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 27,0%, частично правильных ответов - 41,0%, правильных ответов - 32,0%



Вопрос: «**Вправе ли потребитель (покупатель) требовать в судебном порядке компенсацию морального вреда, независимо от возмещения имущественного вреда продавцом (изготовителем)?**»

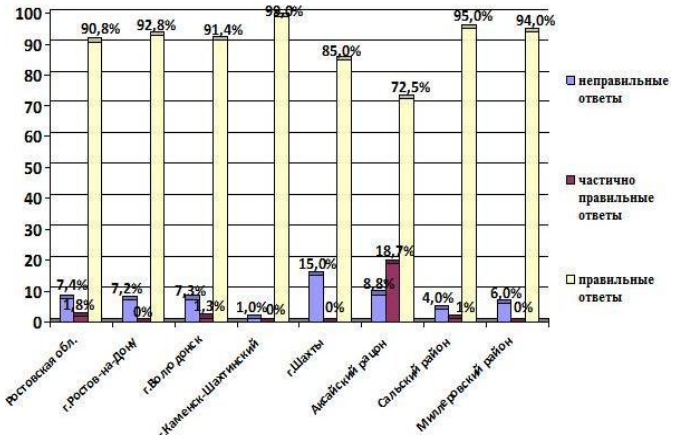
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 9,7%, частично правильных ответов - 0,2%, правильных ответов - 90,1%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 9,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 90,5%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 8,0%, частично правильных ответов - 1,3%, правильных ответов - 90,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 8,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 92,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 17,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 82,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 9,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 90,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 5,0%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 94,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 10,0%,



частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 90,0%.

Вопрос: «**Вправе ли потребитель потребовать предоставления информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы, а так же реализуемых им товарах (работах, услугах)?**»

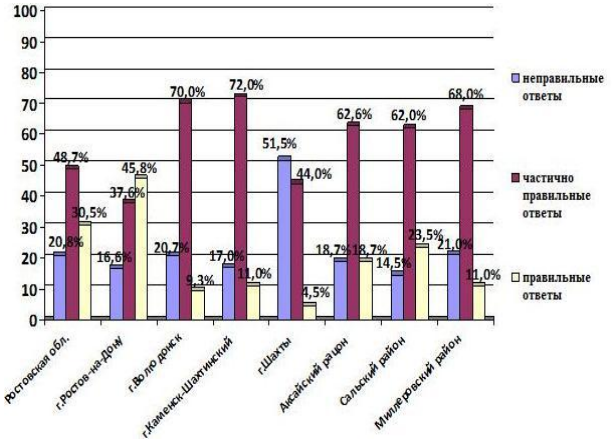
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 7,4%, частично правильных ответов - 1,8%, правильных ответов - 90,8%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 7,2%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 92,8%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 7,3%, частично правильных ответов - 1,3%, правильных ответов - 91,4%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 1,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 99,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 15,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 85,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 8,8%, частично правильных ответов - 18,7%, правильных ответов - 72,5%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 4,0%, частично правильных ответов - 1,0%, правильных ответов - 95,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 94,0%



Вопрос: **«Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если… »**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 20,8%, частично правильных ответов - 48,7%, правильных ответов - 30,5%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 16,6%, частично правильных ответов - 37,6%, правильных ответов - 45,8%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 20,7%, частично правильных ответов - 70,0%, правильных ответов - 9,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 72,0%, правильных ответов - 11,0%

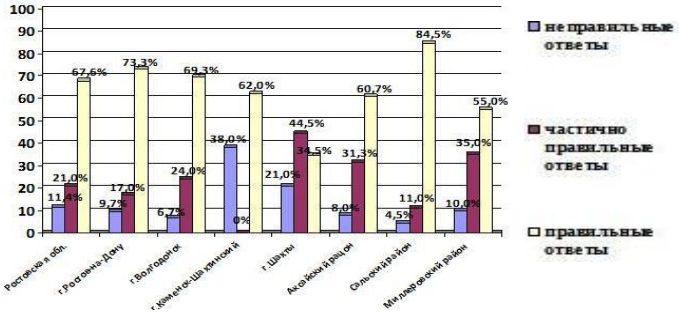
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 51,5%, частично правильных ответов - 44,0%, правильных ответов - 4,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 18,7%, частично правильных ответов - 62,6%, правильных ответов - 18,7%



- **Сальский район:** неправильных ответов - 14,5%, частично правильных ответов - 62,0%, правильных ответов - 23,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 21,0%, частично правильных ответов - 68,0%, правильных ответов - 11,0%

Вопрос: **«В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе предъявить…»**

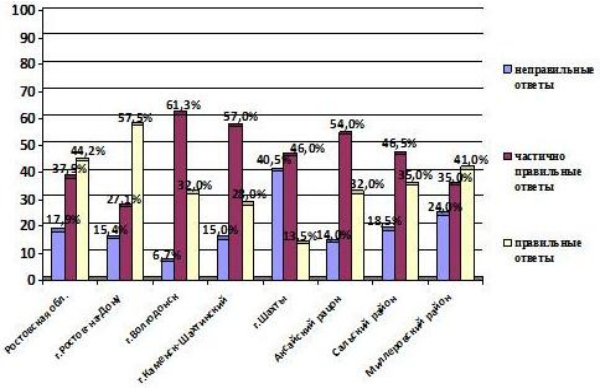
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 11,4%, частично правильных ответов - 21,0%, правильных ответов - 67,6%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 9,7%, частично правильных ответов - 17,0%, правильных ответов - 73,3%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 6,7%, частично правильных ответов - 24,0%, правильных ответов - 69,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 38,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 62,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 21,0%, частично правильных ответов - 44,5%, правильных ответов - 34,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 8,0%, частично правильных ответов - 31,3%, правильных ответов - 60,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 4,5%, частично правильных ответов - 11,0%, правильных ответов - 84,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 10,0%, частично правильных ответов - 35,0%, правильных ответов - 55,0%



Вопрос: **«В случае продажи потребителю некачественного товара, если недостатки не были оговорены продавцом, вправе ли потребитель…»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 17,9%, частично правильных ответов - 37,9%, правильных ответов - 44,2%

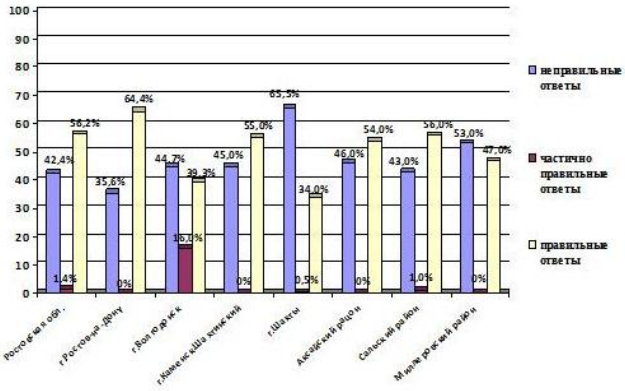
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 15,4%, частично правильных ответов - 27,1%, правильных ответов - 57,5%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 6,7%, частично правильных ответов - 61,3%, правильных ответов - 32,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 15,0%, частично правильных ответов - 57,0%, правильных ответов - 28,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 40,5%, частично правильных ответов - 46,0%, правильных ответов - 13,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 14,0%, частично правильных ответов - 54,0%, правильных ответов - 32,0%



- **Сальский район:** неправильных ответов - 18,5%, частично правильных ответов - 46,5%, правильных ответов - 35,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 24,0%, частично правильных ответов - 35,0%, правильных ответов - 41,0%

Вопрос: **«Является ли отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, основанием для отказа в удовлетворении его требований?»**

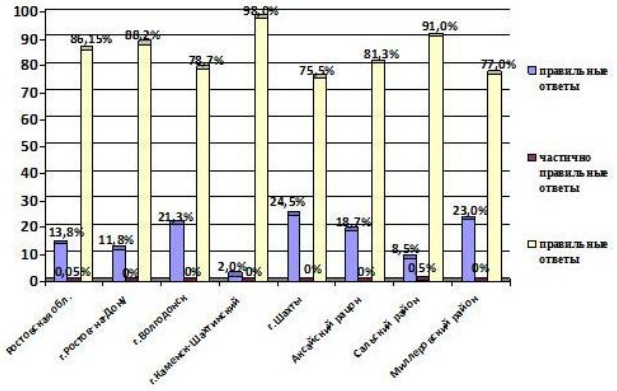
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 42,4%, частично правильных ответов - 1,4%, правильных ответов - 56,2%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 35,6%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 64,4%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 44,7%, частично правильных ответов - 16,0%, правильных ответов - 39,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 45,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 55,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 65,5%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 34,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 46,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 54,0%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 43,0%, частично правильных ответов - 1,0%, правильных ответов - 56,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 53,0%,



частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 47,0%

Вопрос: **«Вправе ли потребитель участвовать в проверке качества товара и присутствовать при проведении экспертизы?»**

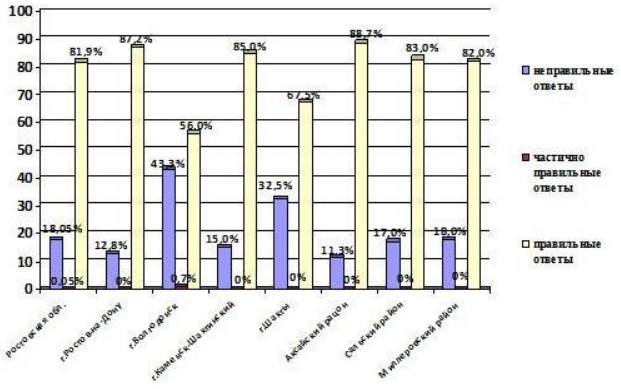
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 13,8%, частично правильных ответов - 0,05%, правильных ответов - 86,15%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 11,8%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 88,2%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 21,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 78,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 2,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 98,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 24,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 75,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 18,7%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 81,3%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 8,5%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 91,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 23,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 77,0%



Вопрос: **«Если доставка крупногабаритного товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены или возврата потребителю (покупателю), была произведена за счет средств потребителя (покупателя), вправе ли он потребовать у продавца (изготовителя) возмещения понесенных расходов?»**

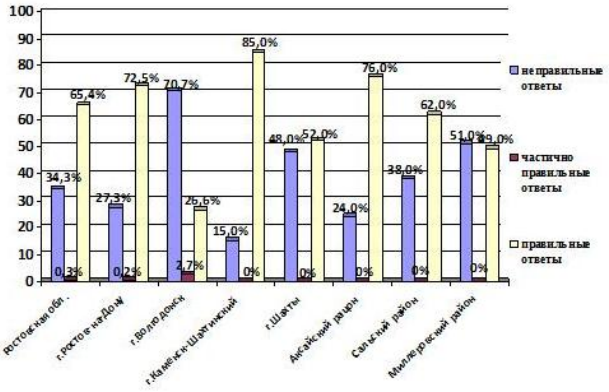
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 18,05%, частично правильных ответов - 0,05%, правильных ответов - 81,9%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 12,8%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 87,2%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 43,3%, частично правильных ответов - 0,7%, правильных ответов - 56,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 15,0%, частично правильных ответов - 0% , полное знание вопроса-85,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 32,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 67,5%

- **Аксайский район:** неправильных ответов - 11,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 88,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 83,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 18,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 82%



Вопрос: **«Имеет ли право продавец устанавливать гарантийный срок на товар, если изготовителем такой срок не установлен?»**

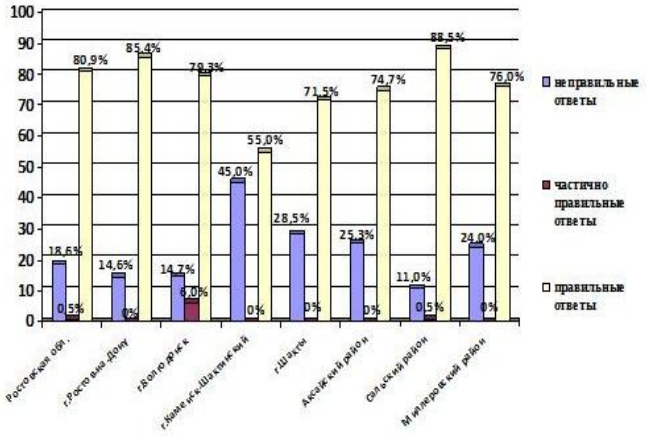
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 34,3%, частично правильных ответов - 0,3%, правильных ответов - 65,4%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 27,3%, частично правильных ответов - 0,2%, правильных ответов - 72,5%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 70,7%, частично правильных ответов - 2,7%, правильных ответов - 26,6%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 15,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 85,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 48,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 52,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 24,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 76,0%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 38,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 62,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 51,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 49,0%



Вопрос: **«Имеет ли право продавец устанавливать гарантийный срок на товар, если изготовителем уже установлен гарантийный срок?»**

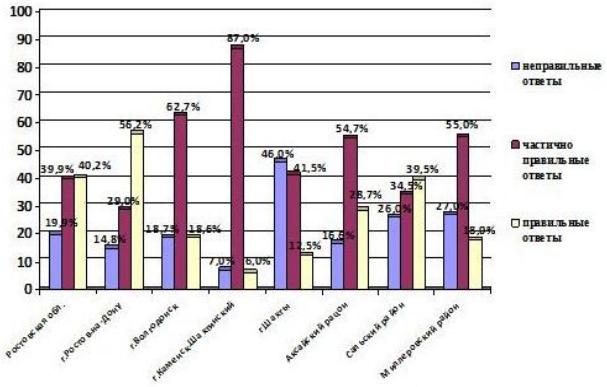
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 18,6%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 80,9%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 14,6%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 85,4%

- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 14,7%, частично правильных ответов - 6,0%, правильных ответов - 79,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 45,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 55,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 28,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 71,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 25,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 74,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 11,0%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 88,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 24,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 76,0%



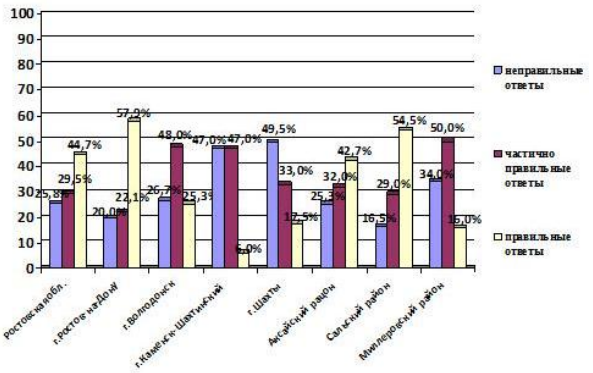
Вопрос: **«Какие права имеет потребитель, если исполнитель работы или услуги нарушил сроки ее выполнения?»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 19,9%, частично правильных ответов - 39,9%, правильных ответов - 40,2%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 14,8%, частично правильных ответов - 29,0%, правильных ответов - 56,2%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 18,7%, частично правильных ответов - 62,7%, правильных ответов - 18,6%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 7,0%, частично правильных ответов - 87,0%, правильных ответов - 6,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 46,0%, частично правильных ответов - 41,5%, правильных ответов - 12,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 16,6%, частично правильных ответов - 54,7%, правильных ответов - 28,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 26,0%, частично правильных ответов - 34,5%, правильных ответов - 39,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 27,0%, частично правильных ответов - 55,0%, правильных ответов - 18,0%



Вопрос: **«В какие сроки изготовитель должен устранить недостатки товара, если срок их устранения не указан в письменной форме?»**

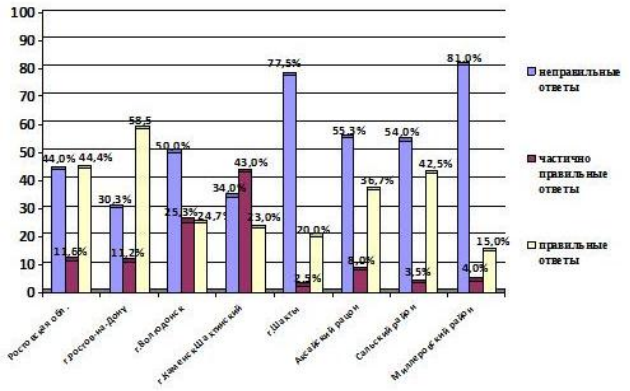
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 25,8%, частично правильных ответов - 29,5%, правильных ответов - 44,7%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 20,0%, частично правильных ответов - 22,1%, правильных ответов - 57,9%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 26,7%, частично правильных ответов - 48,0%, правильных ответов - 25,3%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 47,0%, частично правильных ответов - 47,0%, правильных ответов - 6,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 49,5%, частично правильных ответов - 33,0%, правильных ответов - 17,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 25,3%, частично правильных ответов - 32,0%, правильных ответов - 42,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 16,5%, частично правильных ответов - 29,0%, правильных ответов - 54,5%



- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 34,0%, частично правильных ответов - 50,0%, правильных ответов - 16,0%

Вопрос: **«В течение какого срока потребитель (покупатель) вправе обменять товар ненадлежащего качества при необходимости дополнительной проверки качества такого товара?»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 44,0%, частично правильных ответов - 11,6%, правильных ответов - 44,4%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 30,3%, частично правильных ответов - 11,2%, правильных ответов - 58,5%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 50,0%, частично правильных ответов - 25,3%, правильных ответов - 24,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 34,0%, частично правильных ответов - 43,0%, правильных ответов - 23,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 77,5%, частично правильных ответов - 2,5%, правильных ответов - 20,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 55,3%, частично правильных ответов - 8,0%, правильных ответов - 36,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 54,0%, частично

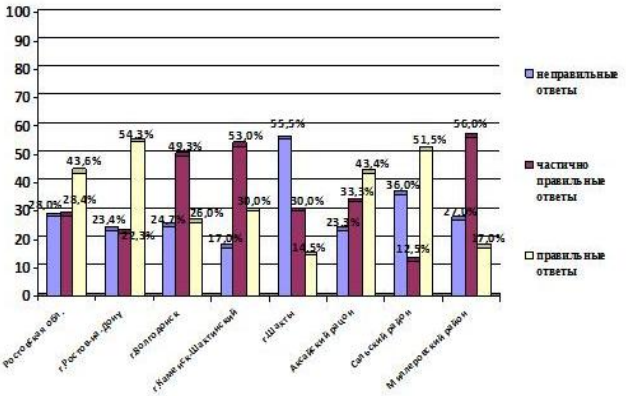


правильных ответов - 3,5%, правильных ответов - 42,5%

- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 81,0%, частично правильных ответов - 4,0%, правильных ответов - 15,0%

Вопрос: **«Кто, по Вашему мнению, обязан обеспечить потребителю возможность технического обслуживания и ремонта товара?»**

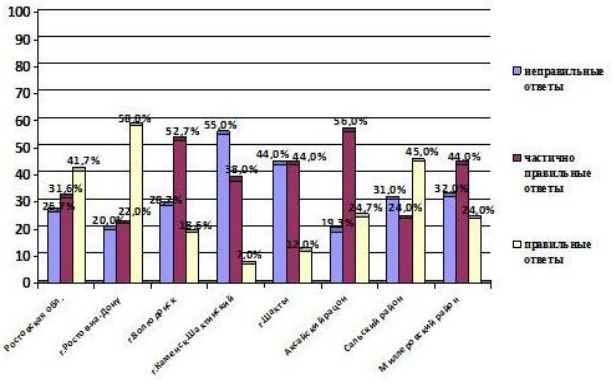
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 28,0%, частично правильных ответов - 28,4%, правильных ответов - 43,6%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 23,4%, частично правильных ответов - 22,3%, правильных ответов - 54,3%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 24,7%, частично правильных ответов - 49,3%, правильных ответов - 26,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 53,0%, правильных ответов - 30,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 55,5%, частично правильных ответов - 30,0%, правильных ответов - 14,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 23,3%, частично правильных ответов - 33,3%, правильных ответов - 43,4%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 36,0%, частично правильных ответов - 12,5%, правильных ответов - 51,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 27,0%, частично правильных ответов - 56,0%, правильных ответов - 17,0%



Вопрос: **«В каком размере вправе потребитель (покупатель) потребовать возмещение убытков, в случае нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара?»**

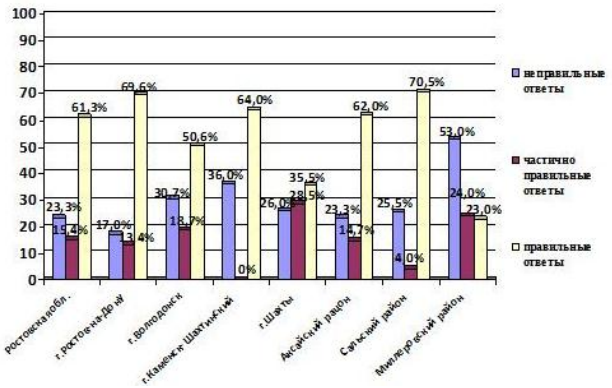
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 26,7%, частично правильных ответов - 31,6%, правильных ответов - 41,7%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 20,0%, частично правильных ответов - 22,0%, правильных ответов - 58,0%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 28,7%, частично правильных ответов - 52,7%, правильных ответов - 18,6%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 55,0%, частично правильных ответов - 38,0%, правильных ответов - 7,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 44,0%, частично правильных ответов - 44,0%, правильных ответов - 12,0%

- **Аксайский район:** неправильных ответов - 19,3%, частично правильных ответов - 56%, правильных ответов - 24,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 31,0%, частично правильных ответов - 24,0%, правильных ответов - 45,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 32,0%, частично правильных ответов - 44,0%, правильных ответов - 24,0%



Вопрос: **«В какой срок по заявлению потребителя продавец обязан на период ремонта (замены) предоставить потребителю товар?»**

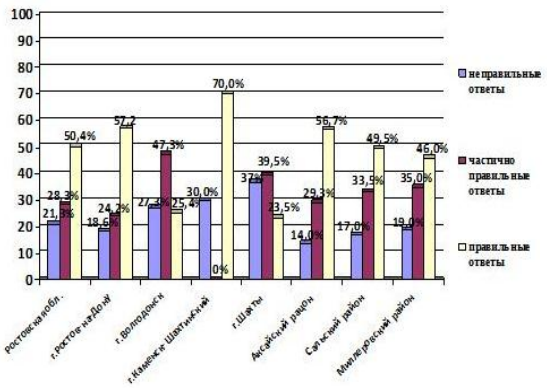
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 23,3%, частично правильных ответов - 15,4%, правильных ответов - 61,3%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 13,4%, правильных ответов - 69,6%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 30,7%, частично правильных ответов - 18,7%, правильных ответов - 50,6%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 36,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 64,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 26,0%, частично правильных ответов - 38,5%, правильных ответов - 35,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 23,3%, частично правильных ответов - 14,7%, правильных ответов - 62,0%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 25,5%, частично правильных ответов - 4,0%, правильных ответов - 70,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 53,0%, частично правильных ответов - 24,0%, правильных ответов - 23,0%



Вопрос: **«В период ремонта (замены) товара, какой товар обязан продавец передать потребителю по его требованию?»**

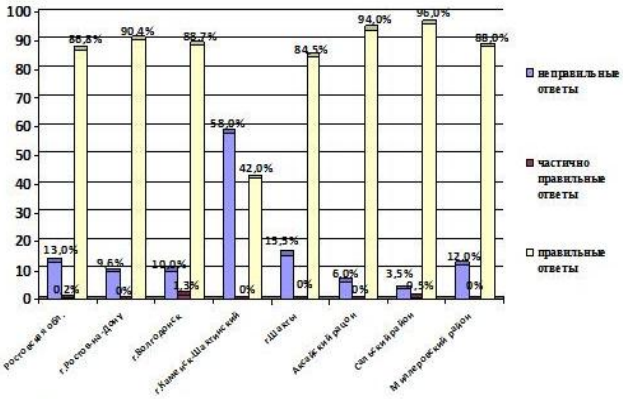
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 21,3%, частично правильных ответов - 28,3 %, правильных ответов - 50,4%

- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 18,6%, частично правильных ответов - 24,2%, правильных ответов - 57,2%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 27,3%, частично правильных ответов - 47,3%, правильных ответов - 25,4%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 30,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 70,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 37,0%, частично правильных ответов - 39,5%, правильных ответов - 23,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 14,0%, частично правильных ответов - 29,3%, правильных ответов - 56,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 33,5%, правильных ответов - 49,5%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 19,0%, частично правильных ответов - 35,0%, правильных ответов - 46,0%



Вопрос: **«Если продавец (исполнитель) выполнил дополнительные работы, услуги за плату, без согласия потребителя (покупателя), вправе ли последний отказаться от оплаты таких услуг?»**

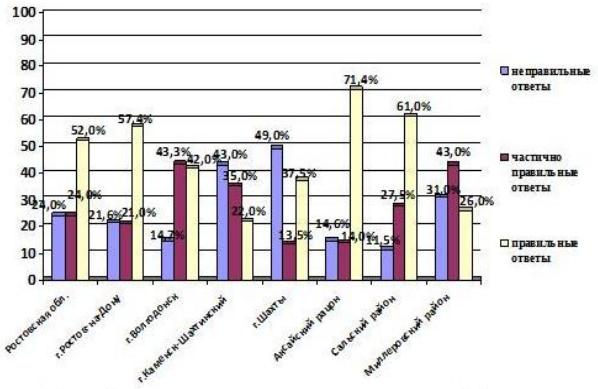
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 13,0%, частично правильных ответов - 0,2%, правильных ответов - 86,8%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 9,6%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 90,4%
- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 10,0%, частично правильных ответов - 1,3%, правильных ответов - 88,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 58%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 42,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 15,5%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 84,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 94,0%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 3,5%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 96,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 12,0%, частично правильных ответов -



0%, правильных ответов - 88,0%

Вопрос: **«Какие права имеет потребитель в случае утраты (порчи) его вещи исполнителем?»**

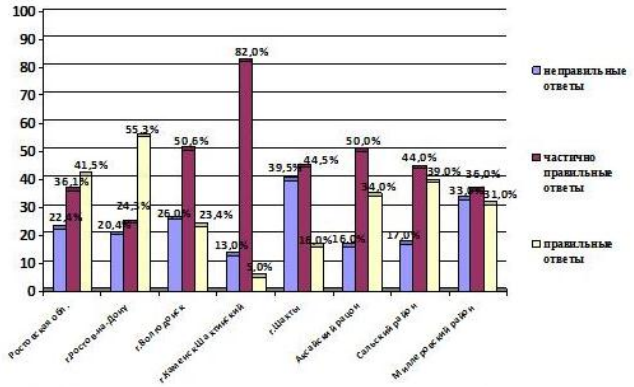
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 24,0%, частично правильных ответов - 24,0%, правильных ответов - 52,0%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 21,6%, частично правильных ответов - 21,0%, правильных ответов -,4%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 14,7%, частично правильных ответов - 43,3%, правильных ответов - 42,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 43,0%, частично правильных ответов - 35,0%, правильных ответов - 22,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 49,0%, частично правильных ответов - 13,5%, правильных ответов - 37,5%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 14,6%, частично правильных ответов - 14,0%, правильных ответов - 71,4%



- **Сальский район:** неправильных ответов - 11,5%, частично правильных ответов - 27,5%, правильных ответов - 61,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 31,0%, частично правильных ответов - 43,0%, правильных ответов - 26,0%

Вопрос: **«Потребитель считается исполнившим свои обязательства по оплате за оказанную услугу, выполненную работу с момента…»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 22,4%, частично правильных ответов - 36,1%, правильных ответов - 41,5%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 20,4%, частично правильных ответов - 24,3%, правильных ответов - 55,3%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 26,0%, частично правильных ответов - 50,6%, правильных ответов - 23,4%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 13,0%, частично правильных ответов - 82,0%, правильных ответов - 5,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 39,5%, частично правильных ответов - 44,5%, правильных ответов - 16,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 16,0%,

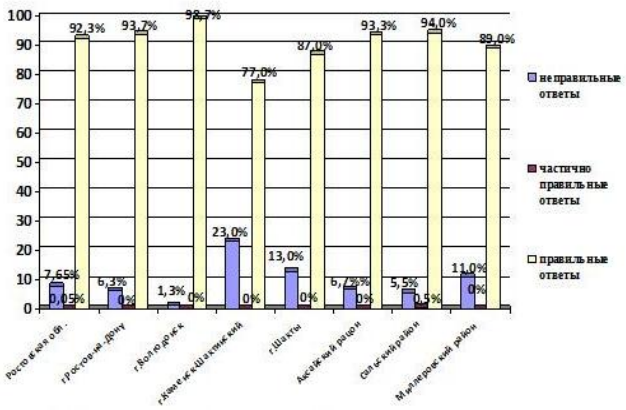


частично правильных ответов - 50,0%, правильных ответов - 34,0%

- **Сальский район:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 44,0%, правильных ответов - 39,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 33,0%, частично правильных ответов - 36,0%, правильных ответов - 31,0%

Вопрос: **«Обязан ли исполнитель информировать потребителя о том, что соблюдение его указаний могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок?»**

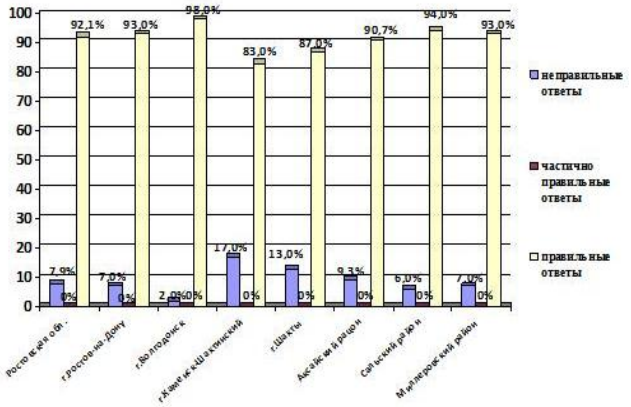
- **Ростовская область**: неправильных ответов - 7,65%, частично правильных ответов - 0,05%, правильных ответов - 92,3%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 6,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 93,7%
- г**. Волгодонск:** неправильных ответов - 1,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 98,7%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 23,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 77,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 13,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 87,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 6,7%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 93,3%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 5,5%, частично правильных ответов - 0,5%, правильных ответов - 94,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 11,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 89,0%



Вопрос: **«Обязан ли потребитель в случае обнаружения недостатков в товаре, работе, услуге до подачи заявления в суд обратиться к продавцу, изготовителю, исполнителю (соблюдение досудебного порядка)?»**

- **Ростовская область**: неправильных ответов - 7,9%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 92,1%
- **г. Ростов-на-Дону**: неправильных ответов - 7,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 93,0%

- г. **Волгодонск:** неправильных ответов - 2,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 98,0%
- **г. Каменск-Шахтинский:** неправильных ответов - 17,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов -,0%
- **г. Шахты:** неправильных ответов - 13,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 87,0%
- **Аксайский район:** неправильных ответов - 9,3%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 90,7%
- **Сальский район:** неправильных ответов - 6,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 94,0%
- **Миллеровский район:** неправильных ответов - 7,0%, частично правильных ответов - 0%, правильных ответов - 93,0%.



Таким образом, минимальное количество правильных ответов дано на вопросы:

- «Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если… »

- «Какие права имеет потребитель, если исполнитель работы или услуги нарушил сроки ее выполнения?»

- «В течение какого срока потребитель (покупатель) вправе обменять товар ненадлежащего качества при необходимости дополнительной проверки качества такого товара?»

- «Потребитель считается исполнившим свои обязательства по оплате за оказанную услугу, выполненную работу с момента…»

Максимальное количество неправильных ответов дано на вопросы:

- «Является ли отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, основанием для отказа в удовлетворении его требований?»

- «Имеет ли право продавец устанавливать гарантийный срок на товар, если изготовителем такой срок не установлен?»

- «Имеет ли право продавец устанавливать гарантийный срок на товар, если изготовителем уже установлен гарантийный срок?»

- «В какие сроки изготовитель должен устранить недостатки товара, если срок их устранения не указан в письменной форме?»

- «В течение какого срока потребитель (покупатель) вправе обменять товар ненадлежащего качества при необходимости дополнительной проверки качества такого товара?»

- «Кто, по Вашему мнению, обязан обеспечить потребителю возможность технического обслуживания и ремонта товара?»

- «В каком размере вправе потребитель (покупатель) потребовать возмещение убытков, в случае нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара?»

При проведении мероприятий по просвещению населения, необходимо акцентировать внимание на положениях законодательства в сфере защиты прав потребителей, соответствующих указанным выше вопросам.

ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области»