



Администрация города Новошахтинска

ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ СОЦИОЛОГИЧЕСКОГО ОПРОСА

(Исследованию проблем защиты прав потребителей при дистанционном приобретении товаров населением г. Новошахтинска)

В рамках реализации подпрограммы «Защита прав потребителей в городе Новошахтинске» муниципальной программы «Развитие экономики» жителям Новошахтинска в период с 06.08.2024 по 01.09.2024 был организован опрос по исследованию проблем защиты прав потребителей при дистанционном приобретении товаров населением.

Для получения выводов в настоящем исследовании использовался количественный метод сбора информации – онлайн анкета. Опрос был размещен на официальном сайте Администрации города www.novoshakhtinsk.org в разделе «Общественное голосование». В опросе приняли участие 90 респондентов.

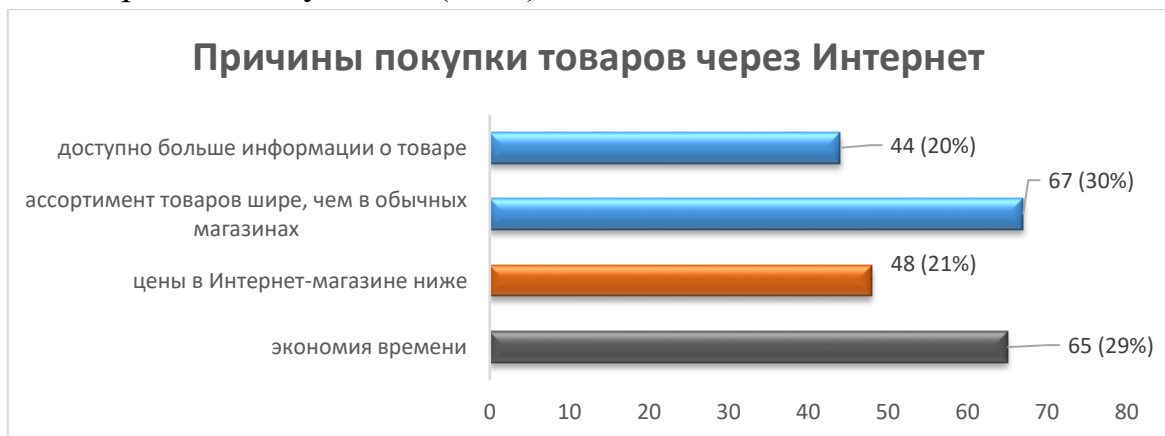
Выборочная совокупность по половозрастному признаку и уровню образования представлена следующим образом.



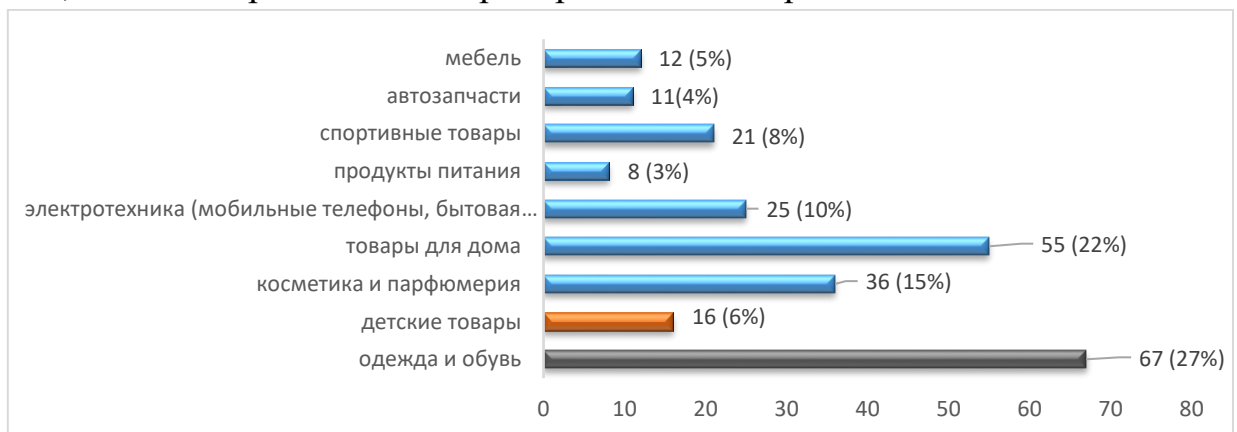


Из 90 опрошенных доля возрастной категории респондентов до 18 лет составила 38% и граждан в возрасте 21-35 лет – 27%. При этом большая часть опрошенных является учащимися (51%) и работающими гражданами (27%), что позволит репрезентативно определить мнение о покупках населения на интернет-площадках.

В части описательной статистики выявлено, что 99% опрошенных приобретали товары через Интернет. Основными причинами совершения покупок на Интернет-площадках являются широкий ассортимент товаров, чем в обычных магазинах (30%) и экономия времени покупателя (29%).



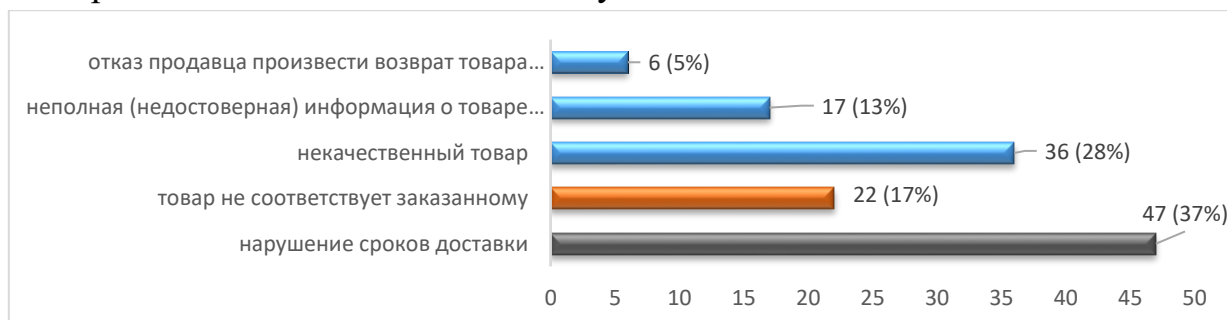
Рынок интернет-торговли довольно велик. В первую очередь, жителей города спросили, какие товары они чаще приобретают в Интернет-магазинах.



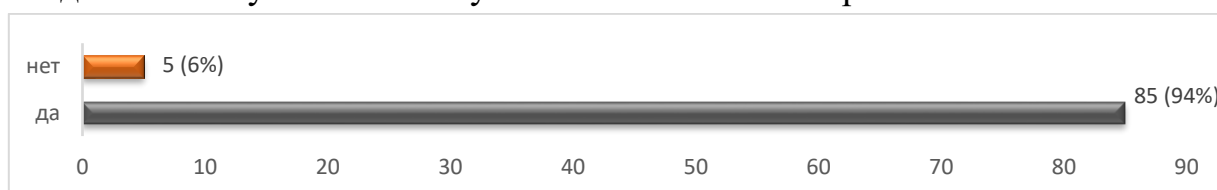
Самая популярная категория товаров для приобретения через онлайн-площадки - одежда и обувь (27%), на втором месте товары для дома (22%), на третьем месте –

косметика и парфюмерия (15%). В таких категориях товаров как продукты питания, автозапчасти и мебель наблюдается низкий процент заказов онлайн.

Вопрос о том, с какими нарушениями потребительских прав приходилось сталкиваться при покупке товаров в Интернет-магазинах, большинство опрошенных 37% указали нарушение сроков доставки, 28% – доставлялся некачественный товар, 17% – товар не соответствовал заказанному.



Исследование показало, что в 94% случаев продавцом соблюдаются сроки возврата денежных сумм за поставку некачественного товара.



При нарушении продавцом Интернет-магазина прав потребителя респондентами предпринимались следующие действия:

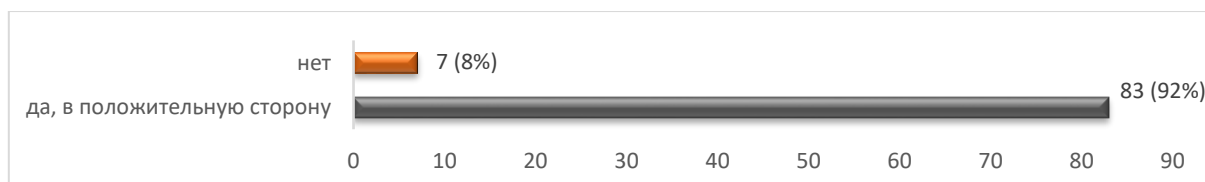


больше половины (55%) обращались с письменной претензией на интернет-площадке;

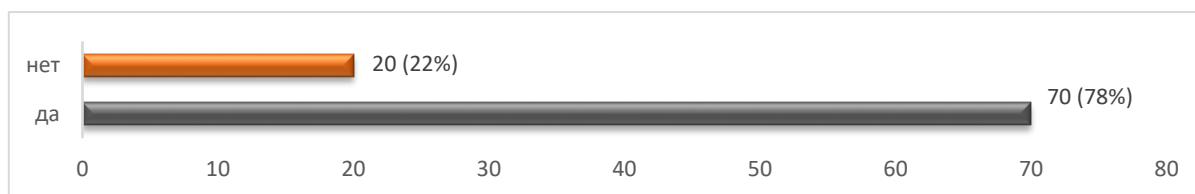
34% пытались решить вопрос по телефону;

10% обращались к специалистам по защите прав потребителей.

Субъективный уровень потребительской защищенности позволили определить ответы на вопрос: «Была ли решена проблема после обращения с жалобой?»



Примечательно, что у большинства опрошенных (92%) проблема после обращения с жалобой была решена в положительную сторону.



Необходимо отметить, что 78% респондентов считают достаточной информацию о правах потребителей при приобретении товаров дистанционным способом, размещаемой в СМИ. Однако 22% опрошенных недостаточно знают о правах потребителя при совершении покупок в Интернете.

Таким образом, проведенный опрос показал, что вопрос защиты прав потребителей при дистанционном приобретении товаров является актуальным для жителей города Новошахтинска. Наблюдается наличие интереса потребителей к повышению своих компетенций по исследуемому вопросу.

Отчет подготовлен главным специалистом сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города Новошахтинска Сетракян О.А., 20.09.2024