

**Анкетирование к Всемирному дню прав потребителей
«Цифровой мир: надежные смарт-устройства» 15 марта 2019 г.**

*Уважаемый респондент! Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю просит Вас принять участие в анкетировании.
Анкета является анонимной и будет рассматриваться в общем массиве данных.*

1. Ваш пол:

- мужской;
- женский;

2. Ваш возраст:

- 10 -17;
- 18- 34;
- 35 – 44;
- 45- 54;
- от 55 лет и старше;

3. Ваш социальный статус:

- учащийся (школьник);
- студент;
- служащий;
- рабочий;
- безработный;
- пенсионер;
- иное _____

4. Как Вы можете охарактеризовать свое материальное положение?

- материальное положение позволяет приобретать продукты питания, оплачивать коммунальные услуги;
- материальное положение позволяет приобретать продукты питания, оплачивать коммунальные услуги, приобретать одежду;
- материальное положение позволяет приобретать продукты питания, оплачивать коммунальные услуги, приобретать одежду, бытовую технику, туристические поездки;
- материальное положение позволяет удовлетворять все потребности, кроме приобретения недвижимости;
- материальное положение позволяет удовлетворять все потребности, проблем не возникает;

5. Знаете ли Вы, кто является потребителем?

- да;
- да, все граждане, приобретая товар, являются потребителями;
- да, все граждане, приобретающие товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности являются потребителями;
- нет, я не знаю, кто является потребителем.

6. Знакомы ли Вы с Законом РФ «О защите прав потребителей»?

- да, знаю о таком Законе, но не знаком с его содержанием;
- да, знаком (а) с содержанием Закона;
- нет, первый раз слышу

7. Являетесь ли Вы активными пользователями смарт-устройств?

Информация для справки. К смарт-устройствам относится «умная электроника»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п. Такие смарт-продукты отличаются тем, что имеют функции подключения к Интернету и они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении.

- Да, являюсь пользователем;
- Я и члены моей семьи являемся пользователями;
- Нет, не являюсь

8. При приобретении смартфона, проверяете ли Вы товар на наличие недостатков, которые можно обнаружить при осмотре (например, царапины, вмятины, иные механические повреждения)?

- Да, всегда проверяю в магазине;
- Нет, осматриваю товар дома;
- Нет, вообще никогда не проверяю товар на наличие дефектов.

9. Перед тем, как приобрести смартфон, Вы предварительно ознакомливаетесь с информацией о товаре (основные технические характеристики, функции):

- Да, изучаю информацию в Интернете;
- Консультируюсь со специалистами;
- Консультируюсь с продавцами магазина;

Нет.

10. Можно ли вернуть в магазин телевизор, который не имеет недостатков?

- Да,
 Нет, он не подлежит обмену/возврату в течение 14 дней, не считая дня покупки;
 Да, можно если сохранен кассовый чек или товарный чек;
 Да, если им не пользовались, сохранен его товарный вид.

11. В течение какого времени продавец должен вернуть деньги за товар ненадлежащего качества?

- В течение 10 дней со дня предъявления требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы,
 В течение 7 дней со дня предъявления требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы,
 Законом срок не установлен;
 В течение 30 дней со дня предъявления требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы.

12. Установлен ли Законом максимальный срок устранения недостатков (например, срок гарантийного ремонта телефона)?

- Нет, не установлен;
 Не знаю,
 Срок устранения недостатков, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней;
 Определяется соглашением сторон.

13. Приходилось ли Вам обращаться к продавцу в связи с тем, что Вами приобретено смарт-устройство ненадлежащего качества?

- Нет,
 Нет, в случае обнаружения недостатков, обращался в сервисный центр для проведения ремонта;
 Да, неоднократно обращался.

14. Нарушались ли Ваши права, как потребителя? Разрешался вопрос в досудебном порядке или приходилось обращаться в судебные органы?

- Нет, мои права, как потребителя не нарушались;
 Да, вопрос разрешен в досудебном порядке;
 Вопрос разрешился в судебном порядке.

15. Известно ли Вам, что в случае нарушения прав потребителей Вы можете обратиться в Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Крым и городе Севастополе»?

- Да;
 Нет;
 Да, неоднократно обращался, мне оказана помощь, мои права восстановлены.

16. Как Вы можете охарактеризовать уровень своей правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей?

- Высокий уровень;
 Средний уровень;
 Низкий уровень.

17. Считаете ли Вы, что необходимо повышать уровень правовой грамотности с помощью проведения лекций, семинаров?

- Да;
 Да, я готов (а) принимать участие в мероприятиях, повышающих правовую грамотность;
 В этом нет необходимости.

БЛАГОДАРИМ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ОТВЕТЫ!