

ПОТРЕБИТЕЛИ КАК ИСТОЧНИК ИНФОРМАЦИИ

Черемных Марина Михайловна

студент Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В.Плеханова, РФ, г. Пермь

Булатова Елена Ивановна

научный руководитель, старший преподаватель Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В.Плеханова, РФ, г. Пермь

Согласно преамбуле закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности [1].

Самое «основное» право потребителя, согласно этого закона – право на качество товара (работы, услуги).

Основная цель любого бизнеса – конечно получение прибыли, но в литературе сейчас все чаще звучит фраза – «через удовлетворение потребностей, через высокое качество обслуживание». Об этом все чаще говорят, и средства массовой информации, и представители общественных организаций, и службы государственного надзора/контроля, а также государственные органы и даже президент нашей страны поднимает эту проблемы - Путин В.В.: «... И очень важный момент, что сегодня фактически не соблюдается закон о защите прав потребителей ...».

Для анализа мнений потребителей города Перми относительно норм закона и ситуации на рынке Научно-исследовательской лабораторией товарных экспертиз Пермского института (филиала) РЭУ им. Г.В.Плеханов проводилось анкетирование граждан.

В проведенном веерном исследовании участвовали 155 человек трех возрастных групп – до 25 (30% опрошенных), от 25 до 35 и старше 35 лет (42 и 38% соответственно).

На первый вопрос «Согласны ли Вы с утверждением «Потребитель всегда прав?» утвердительный ответ был получен в большей степени от младшей и старшей возрастной группы, но показывает, что мнение на этот вопрос неоднозначно – в целом мнения разделились почти пополам.

Ответы на следующий вопрос «Знаете ли Вы нормы закона «О защите прав потребителей?»» показал, что все респонденты слышали о существовании такого закона. Однако старшая возрастная группа более уверена в своих знаниях конкретных его норм – 75 % опрошенных ответили, что знают и используют нормы закона (рисунок 1).

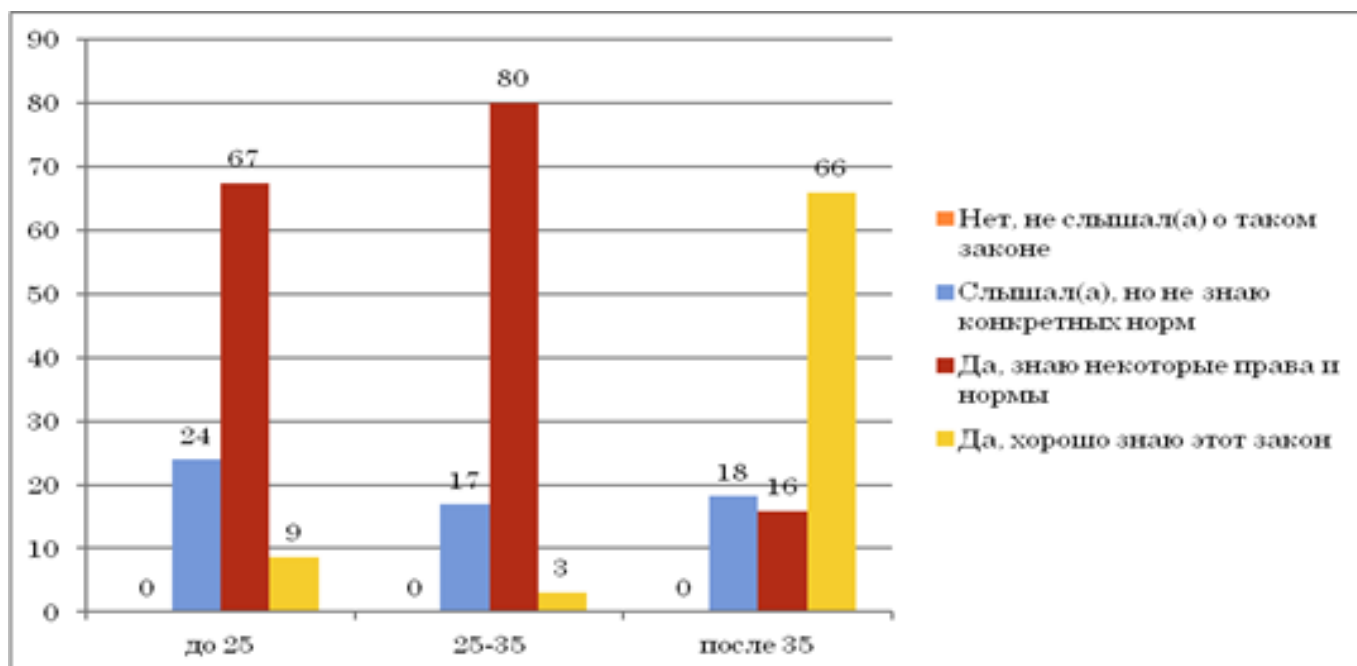


Рисунок 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Знаете ли Вы нормы закона «О защите прав потребителей», %

Далее результаты показали что, потребители всех возрастных групп оценивают уровень качества товаров / оказания услуг, как средний; преобладающее большинство всех респондентов приобретали на территории города Перми некачественные товары.

Чаще всего потребители отметили проблемы с качеством продовольственных товаров, обуви, сотовых телефонов, одежды, косметических товаров. Менее всего были отмечены строительные товары, ювелирные и медицинские (рисунок 2).



Рисунок 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие товары низкого качества Вы приобретали?», %

Кроме того, потребители уделили внимание низкому качеству оказываемых услуг и выполненных работ – в частности по ремонту изделий и установке окон/дверей/мебели.

Далее гражданам задавался вопрос: «Считаете ли Вы действия продавцов и менеджеров, работающих в торговых организациях, профессиональными при предъявлении претензий на некачественные товары/услуги?» Ответы показали, что все потребители отмечают разный уровень квалификации специалистов, что показывает, насколько разный уровень торговли и оказания услуг сегодня складывается на рынке.

Интересным результатом опроса оказалось то, что чаще всего потребители в конфликтных ситуациях стараются найти компромисс с продавцами (почти 80% опрошенных), среднее количество указало, что обращалось в общества защиты прав потребителей. И всего 10% респондентов отметили, что обращались в экспертные организации, суды, юридические фирмы. Хотелось отметить, что 19% потребителей ответили отрицательно на это вопрос, то есть они проявляют пассивную реакцию на покупку некачественного товара, что безусловно усиливает негативный результат от покупки некачественного товара, оказания некачественной услуги и работы (рисунок 3).



Рисунок 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «В случае покупки некачественного товара/оказания некачественной услуги отстаивали ли Вы свои права?», %

Все возрастные группы опрошенных отметили, что не чувствуют себя защищенными относительно качества и безопасности товаров на пермском рынке. И чем старше граждане, тем меньше они доверяют рынку, и не видят изменений в положительную сторону относительно качества товаров, услуг, работ.

Кроме того респонденты отмечали низкую информированность покупателей по этому вопросу, необходимость повышения уровня обслуживания в магазинах и организациях.

В качестве направлений по улучшению просветительской работы среди населения по вопросам защиты прав потребителей респондентами были озвучены следующие предложения:

- увеличить объем и частоту рекламы, статей, выпусков, консультаций специалистов о защите прав потребителей с помощью различных источников (телевидение, радио, Интернет, пресса и т.д.);
- создавать в общественных местах информационные стенды с информацией о правах потребителя, контактами обществ защиты прав потребителей, экспертных организаций, юридических фирм;
- проводить беседы, семинары и другие подобные акции в образовательных учреждениях, преподавать основы законодательства о защите прав потребителей;
- проводить систематические проверки «тайных покупателей» в торговые точки;
- создать постоянно действующую «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей;
- предпринимать меры по изменению сознания людей в части уяснения и реализации ими своих прав, устранение страха и пассивного поведения, воспитывать уважение друг к другу.

Опрос вскрыл много проблем с информированностью, пониманием и применением гражданами норм закона «О защите прав потребителей», отсутствием активной защиты и отстаивания своих интересов.

В целом можно сказать, что чем больше потребители закрывают глаза на ситуации на рынке, продолжают пользоваться некачественными товарами и услугами, то тем больше такой продукции и услуг будет появляться на рынке. В первую очередь, потребителям необходимо стать более грамотными, ответственными и требовательными, а также чаще применять механизм самозащиты в рамках закона «О защите прав потребителей».

Потребители не должны бояться защищать свои права, они должны чувствовать себя защищенными, уровень жизни граждан должен повышаться, так как безопасность и качество товаров, работ и услуг, а также честность и эффективность рынка – залог успеха развития современного общества.

Список литературы:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016).