**АНКЕТА**

1. Сталкивались Вы с проблемами нарушения Ваших прав (потребителей)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да |  |

нет

2. Если «да», то, как часто?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Редко |  | Часто |  |

Крайне редко

Постоянно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Иногда |  |

3. В каких сферах Вы сталкивались с нарушениями наиболее часто?

Услуги ЖКХ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Торговля  Общественное питание |  | Бытовые услуги  Связь |  |

Финансовые услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Где, по Вашему мнению, чаще происходят нарушения ? | | | |
|  | В Интернет-магазинах |  | В розничных В предприятиях  магазинах мелкой розницы | |  |

5.Касались ли вопросы защиты Ваших прав сферы продажи товаров дистанционным способом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да Нет |  |

6. По каким критериям Вы выбираете Интернет-магазины?

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Положительные отзывы покупателей Популярный бренд

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Советы близких/друзей Иное

7. Как часто Вы заказываете товары через Интернет магазины?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Постоянно |  | Редко |  | Никогда |

8. Какие товары или услуги Вы заказываете через Интернет магазины?

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Товары легкой промышленности Развлекательные услуги

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Бытовая техника Иные услуги

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Иные товары Телефоны, смартфоны, компьютерная техника

9. Возвращали ли Вы товары заказанные в Интернет – магазинах, и по каким причинам?

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Ненадлежащее качество Неподходящий цвет

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Ненадлежащая комплектация Неподходящий фасон/размер

10. Знаете ли Вы, что срок возврата товаров, приобретенных дистанционным способом, составляет от 7 дней до 3 месяцев?

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

Да Нет

1. Как часто проблемы в сфере защиты своих прав Вы решали самостоятельно?

1-2 раза

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Всегда |  | Редко |  |

|  |
| --- |
|  |

Никогда

1. Как часто Вы обращались в контролирующие и надзорные органы за помощью в решении возникших проблем по защите своих прав (потребителей)?

Никогда

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Постоянно |  | Редко |  |

13. В надзорные органы какого уровня Вы считаете наиболее целесообразным обращаться при необходимости?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Федеральные |  | Региональные |  |

Прокуратура

14. Из каких источников Вы получаете информацию о защите своих прав (потребителей)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Телевидение |  | Газеты |  |

Интересуюсь лично (Интернет, дополнительная литература)

Не нуждаюсь в информации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Другие источники |  |

15. Насколько важным Вы считаете необходимость проведения информирования потребителей в области защите их прав?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Важно |  | Неважно |  |

Обучаюсь самостоятельно

|  |  |
| --- | --- |
|  | Не вижу необходимости |