

НАВЯЗЧИВЫЙ СЕРВИС | Похоже, продавцов учат приёмам манипуляции на доверии



МАРИНА АКУЛОВА

Несколько раз покупала сложную технику в одной и той же крупной торговой сети, представительства которой расположены по всему городу. Польстилась на бонусную систему, когда при каждой покупке начисляют баллы на карточку, которой впоследствии можно частично оплатить следующую покупку. Увы, это оказался тот самый случай, когда бесплатный сыр оказывается в мышеловке.

Сотрудники компании формально действуют в рамках законодательства. Ведь в Законе о защите прав потребителей говорится, что неверная информация о товаре или услуге – основание для расторжения сделки. Но, кроме прямой лжи, существуют недосказанность и недомолвки, которые формируют неверное представление о товаре.

Обращалась в несколько магазинов этой сети. Если бы неприятный осадок остался после разговора с одним продавцом, можно было бы назвать это случайностью или недоразумением. Но когда в разных ситуациях, по разным вопросам применяется одна и та же схема... Слышала я о том, что в некоторых сетях продавцов целенаправленно учат манипулятивным приёмам. Похоже, это тот самый случай.

Хочу поделиться с читателями «ММ» своим опытом. Чтобы знали: если в какой-либо торговой сети обманули по одному вопросу – обманут и по другому, и по третьему. Это система, построенная на лжи. К ответственности привлечь крайне сложно – консультанты таких сетей лавируют на грани между законом и беззаконием, но не переходят её.

Это не кредит, а рассрочка!

Впервые с дезинформацией столкнулась пару лет назад. Сломался мобильник. Обошла окрестные магазины и в павильоне компании, о которой

Недомолвки хуже лжи

идёт речь, нашла то, что нужно. Денег на покупку не хватало. Доброжелательные улыбочивые продавцы рассказали, что у них действует акция – рассрочка на четыре месяца. Что-то показалось сомнительным. Спрашиваю:

– Девочки, милые, да скажите уже как есть: это кредит?

– Нет, это рассрочка.

– То есть без переплат?

– Разумеется. Только вам надо будет купить аксессуары на такую-то сумму. Вам же в любом случае понадобятся футляр, флешка...

Соглашаюсь. И расторопные продавцы-консультанты... оформляют мне кредит в одном из банков. Я отлично поняла, что это договор кредита, а никакая не рассрочка. Прописаны в нём проценты, страховка... Конечно, надо было бы развернуться и уйти. Но телефон-то был нужен. Хоть бы и в кредит.

Небольшая деталь. Девочки ласково говорили: оплачивать кредит вы можете прямо у нас. О том же, что в банке можно гасить кредит без дополнительных переплат, а в салоне с каждого платежа удерживается 50 рублей, – ни звука. Казалось бы, и ладно – в конце концов, проще забежать в магазинчик около дома, чем ехать в банк, тратиться на проезд и терять время. Но стало неприятно из-за недомолвок. Сказали бы сразу: мы берём такую-то комиссию.

Это вроде бы и не обман. Вероятно, задай я вопрос о том, есть ли комиссия, мне бы ответили. Но ведь большинство покупателей задавать вопрос не станут, да и скандалить из-за полтинника – постесняются. А ведь для кого-то и эта сумма важна.

Обслуживаться у нас будете?

«Больше на эту удочку не попадусь!» – твёрдо сказала себе и... год спустя заглянула в ближайший салон, чтобы купить простенькую «звонилку» в подарок бабушке. В конце концов, чего можно опасаться при покупке товара

за наличку? Видишь ценник и расплачиваешься, элементарно же!

Кассир как бы между делом задаёт навязчивый вопрос:

– Обслуживаться у нас будете?

– Ну, можно и у вас, – легкомысленно сказала я, радостно улыбаясь от предвкушения, как бабушка будет рада сюрпризу.

И тут на меня обрушился ледяной душ. Девушка на кассе назвала мне сумму, на сто с лишним рублей превышающую указанную на ценнике. Осторожно переспрашиваю:

– Простите, я правильно увидела ценник?

– Да, совершенно верно.

– Откуда тогда названная вами сумма?

На лице девушки искреннее недоумение:

– Но вы же сами сказали, что будете обслуживаться у нас.

И она начала рекламировать достоинства этого обслуживания. И гарантии-то продлеваются, и ещё какие-то плюшки... Перебивать, конечно, невежливо, но я это делала. Объяснила коротко, что если этот недорогой аппаратик сломается, то мне проще будет через год-два купить новый и я не готова переплачивать. И вообще, почему меня не предупредили, что обслуживание в салоне торговой сети – платное? Откуда эта уверенность, что у меня в кошельке есть достаточная сумма?

– Но я уже чек выбила... – симпатичный кассир хлопает ресницами с трогательной растерянностью. Едва удерживаюсь от того, чтобы не усовеститься своей жестокосердностью и не махнуть рукой на полторы сотни рублей, разумеется, не стоящие того, чтобы создавать сложности милой, приветливой девушке. Но что-то подсказывает, что меня опять, простите, «разведут, как лоха».

– Ничем помочь не могу, это ваши проблемы. Не хотите продать мне этот телефон?

Что ж, пойду через дорогу к вашему конкуренту и куплю такой же.

Надо ли говорить, что чек был выбит моментально. Кассир тоном оскорблённой виновности сообщила, где я могу получить бесплатное сервисное обслуживание. И ведь попробуй докажи, что была попытка дезинформации! Мало ли, не поняли друг друга, недоразумение вышло.

Но это я сумела настоять на своём. Большинство же людей старшего поколения, щепетильных, деликатных, стыдящихся показаться крохоборами, безропотно отдали бы лишние деньги, лишь бы не попасть в неловкое положение.

Мы вам всё настроим!

Твёрдо пообещала себе, что больше в тот салон – ни ногой. И обещание выполнила. Но в один прекрасный момент в поисках ноутбука обошла весь город. И надо же такому случиться, что модель, в которую я просто влюбилась, была только в этом салоне. В других торговых сетях её поступление ожидалось уже по более высокой цене. И я решилась.

Уже после оформления кредита сияющая доброжелательностью продавщица предложила за 799 рублей построить ноутбук. И я от этого предложения успешно отбрыкивалась, пока не прозвучало слово «антивирус». Лицензия на антивирусную программу на год, которую я собиралась приобрести, стоила на порядок дороже. Уточнила:

– А такой-то антивирус сможете поставить?

– Разумеется, – расцвела девушка. – Зайдите через полтора часа.

И только дома выяснилось, что срок действия антивирусной программы – не год, а около четырёх месяцев. Ужаснулась, полезла искать чек, выданный в салоне. Надпись на нём гласила, что я отдала 799 рублей за...

консультацию по программному обеспечению. Большое спасибо, проконсультировали! А обмана не было. Да, полка с «антивирусами» ломилась от коробок, на каждой из которой было написано: «Срок – один год». Но я же не сказала, что меня интересует защита от вирусов именно на год. Антивирус поставили, чего же боле?

Поняв, что в очередной раз «лоханулась» и разбираться бесполезно, написала гневный пост в интернет-блоге, с упоминанием торговой сети, чтобы предостеречь своих друзей и подписчиков от подобной ошибки. Такое же сообщение разместила на своей странице ВКонтакте. А вскоре получила комментарий от пользователя, чей ник был названием пресловутой торговой сети. Видимо, есть у компании служба, отслеживающая её упоминания в Интернете. Незвестный сотрудник попросил скан чека, задан несколько вопросов, включая место расположения филиала, и предложил компенсировать мой моральный вред... числением мне 500 бонусов на карточку. Кстати, оплатить ими можно не всю покупку, а лишь часть её стоимости. От такого «извинения» я наотрез отказалась. Где гарантия, что в очередной раз не облапошат не на одном, так на другом?

«Пробный» платёж

Если кому покажется, что ложь в двух салонах – ещё не подтверждение мошеннических приёмов работы торговой сети, то вот вам финал истории. Кредит за ноутбук решила погасить досрочно, уже через месяц. В банк до закрытия не успела. Но на пути моём попался салон той самой сети. Он-то до девяти вечера работает. Уповаю на то, что это уже совсем другой салон, где работают другие люди, я решилась войти. В конце-то концов, на руках у меня – график оплаты кредита, с отдельной графой, где обозначена сумма, необходимая для досрочного погашения и расписано, что в этой цифре – сумма основного долга, а что – проценты. Как

правило, гасить кредит досрочно для клиента выгодно в первый же месяц, ну, максимум – во второй. Связано это с тем, что в первые месяцы оплачивают большую часть начисленных банком процентов. И в графике платежей это честно указано.

Итак, подхожу к кассе и говорю, что хотела бы погасить кредит досрочно, целиком и полностью. Приветливые парень с девушкой пытаются убедить меня сделать пробный платёж:

– А давайте заплатим за первый месяц, посмотрим, как прошли деньги, и тогда уже, если всё нормально, оплатите остальное.

– Нет, хочу оплатить всю сумму.

– Так вы же и оплатите всю, но сначала пусть пройдёт платёж за первый месяц...

– Зачем?

– А тогда на чеке будет указана оставшаяся сумма. Её и оплатите вторым платёжом.

– Сумма полной оплаты указана у меня в графике вот в этом квадратике, что ещё нужно?

– А если что-то не так?

Смотрят ясными глазами и с улыбкой убеждают меня лишиться моей выгоды при досрочном погашении кредита. Это не глупость некомпетентных людей – это целенаправленные, уверенные уговоры. Начинаю закипать, но уйти и хлопнуть дверью не могу – платить-то надо. Поэтому говорю:

– А если после оплаты суммы, указанной в банковском документе, будут недоразумения, то я банк по судам затаю. Сказано: берите вот эту сумму, значит, берите.

Наконец-то мне выбивают чек. Ухожу, вздохнув с облегчением, и понимаю: если бы в тот день задержали на работе и платить пошёл кто-то из моих пожилых родственников, они бы кивнули и поступили так, как советует продавец. «Он же лучше знает, что делать». Так их воспитали в советское время. Увы, сегодня, прежде чем доверить консультанту той или иной сети, нужно хорошо всё обдумать. Задать уточняющие вопросы. А потом вернуться домой и посоветоваться с друзьями – опытными покупателями. Чтобы не наступить на те же грабли. Всё же учиться лучше на чужих ошибках ☹