Лохотрон

Чек в коробке – кот в мешке

Продавцы-консультанты перенимают технологии воров на доверии

Как при покупке электроники и бытовой техники потратить деньги с максимальной пользой, не оплачивая ненужных опций и услуг? Об этом не раз писали в «Магнитогорском металле», например, в материале «Недомолвки хуже лжи» от 16 августа 2014 года, рассказывающем о нескольких способах завуалированного обмана, – с ним можно ознакомиться на сайте «ММ». Но, похоже, тема эта неисчерпаема.

Покупатели становятся внимательнее, но и консультанты в магазинах не лыком шиты – методы введения в заблуждение меняются. Вот и получается, что поговорка «Доверяй, но проверяй» устарела. Правильнее – изначально исключить саму мысль о доверии и перепроверять каждую мелочь. Что нам мешает делать это? Опасение обидеть мило улыбающегося юношу или девушку откровенным сомнением в правдивости его слов. А чаще мы подсознательно просто исключаем мысль о том, что в официально работающей торговой точке сотрудники могут нагло и откровенно врать. И совершенно напрасно. Не секрет, что искусству обмануть без прямой лжи, в рамках закона, продавцов некоторых торговых сетей обучают целенаправленно.

Глухой телефон

Недавно знакомая, назовём её Светланой, поведала невесёлую историю покупки мобильного телефона. Аппарат понадобился отцу-пенсионеру – обычная кнопочная звонилка, что называется, без наворотов. Вместе пришли в ближайший торговый павильон, специализирующийся на продаже мобильных средств связи. В витрине увидели телефоны знакомой и привычной фирмы и собрались приобрести один из них. Но продавец достал откуда-то из недр прилавка симпатичный мобильник незнакомого производителя:

– Это фабричный Китай, удобная модель с двумя сим-картами, 859 рублей.

Светлана искала бюджетную модель и низкой цене обрадовалась – зачем переплачивать за бренд?

Включили аппарат, проверили. И уже вслед уходящим довольным покупателям проинформировал:

– Кстати, гарантия на него – два года.

«Вот здорово! Наверное, новую фирму раскручивают», – подумала Светлана.

Наверное, она так бы и осталась в счастливом неведении, если бы буквально через несколько дней отец не начал жаловаться на то, что собеседники плохо его слышат – дочь и сама это не раз замечала. Светлана уже пожалела, что повелась на дешёвку загадочного происхождения. Как говорится, приговаривал Балда с укоризною…

В павильоне объяснили ситуацию девушке-консультанту. Та сказала:

– Хорошая слышимость в этих аппаратах возвращается методом сброса настроек.

– Но нас это не устраивает. Неудобно каждый раз настраивать всё заново.

– Ну чего вы хотели за такую цену?

– Всего лишь того, чтобы телефон выполнял свою главную функцию. А давайте его поменяем на мобильник проверенного производителя, мы доплатим разницу.

– Хорошо, но имейте в виду, что из уплаченной суммы в 859 рублей в счёт стоимости будет зачтено только 700 рублей.

– Почему?

– 159 рублей вы заплатили за двухлетнюю гарантию, а 700 – за телефон. Почему чек не изучили при покупке, там же всё написано.

И женщина вспомнила: продавец, выбив чек и не выпуская его из рук, предложил положить в коробочку, чтобы не потерялся. Заботливый такой.

Светлана стала бурно возмущаться:

– Как же так? Нас было двое при покупке, оба не могли ослышаться! Было ясно сказано, что это стоимость телефона. Будем подавать в суд на вашу контору, это дело принципа. Полторы сотни вроде бы небольшие деньги, но это больше 20 процентов стоимости товара. А если бы мы покупали дорогой смартфон, на сколько нас обули бы тогда?

В итоге консультант позвонила в головной офис, объяснила, что телефон сломался раньше, чем за 14 дней с момента покупки, и вернула уплаченные за гарантию деньги. Может быть, не захотела скандала, может быть, совесть проснулась. Интересно, а если бы прошёл месяц, а не неделя, то плакали бы денежки?

И всё же в целом история с мобильником закончилась не в пользу покупателей. Менять телефон с барахлящим динамиком в салоне отказались – на экране обнаружилась царапинка. Отправили аппарат на экспертизу в сервисный центр. Через пару недель прислали обратно с вердиктом: «Недостаток признан несущественным».

Слова к делу не пришьёшь

Ситуация распространённая. Люди, не привыкшие обманывать, и от других этого не ждут. Потому из их кармана честно заработанные деньги утекают к мошенникам в законе. Как себя обезопасить? Читателей «ММ» консультирует **главный специалист-эксперт территориального отдела управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Челябинской области Ольга Михайловна Ковалевская (на фото)**:

– В Роспотребнадзор чаще всего, особенно во время проведения горячей линии, звонят по поводу ненадлежащего качества товаров и услуг, непредоставления информации о них, низкой культуры обслуживания. Если проанализировать статистику прошлого года, в каждом втором случае жаловались на продажу сложных бытовых приборов, к которым относятся и средства мобильной связи. Треть этих жалоб – на навязывание дополнительных услуг.

Распространённое нарушение – когда, оформляя дополнительное сервисное обслуживание на два года, срок исчисляют со дня покупки, а не с того времени, когда истекает срок годичной гарантии, предоставляемой производителем. То есть, при неправильном исчислении потребитель получает два года гарантии вместо трёх.

Ещё одно часто встречающееся нарушение – когда продавец пытается завуалировать и навязать дополнительную услугу. Как происходит процесс покупки? Потребитель определяется с выбором у витрины, подходит проконсультироваться с продавцом – и на него выливается поток информации. Перед человеком, который в большинстве случаев слабо разбирается в технических тонкостях, выкладывают несколько моделей и в процессе разговора умалчивают о чём-то существенном, например, о дополнительных опциях и функциях. Устно озвучивают сумму, выбивают чек. Если человек взял чек и ушёл – он совершил публичную оферту, то есть, согласился на сделку, вне зависимости от того, расписался ли он на чеке. А когда надо обменять или вернуть телефон, неожиданно выясняется: часть денег ушла не на оплату товара, а на услуги, и их не возместят.

Как это предотвратить? Не стесняйтесь подойти к витрине снова, сравните сумму на ценнике и в чеке, внимательно изучите чек. Если сумма отличается, выясните, почему. Кстати, ценники в большинстве торговых сетей перегружены информацией, скорее всего, умышленно. Не только наименование, основные технические характеристики и цена, но и сведения о стоимости товара при покупке за наличный, безналичный расчёт, в кредит, по акции… В глазах пестрит от сносок и звёздочек. Привычное явление – выгодная цена, условие которой – подключение дорогих телематических услуг. Покупатель наивно думает: попользуюсь немного и отключу. Как бы не так. Зачастую в договоре прописано, что в случае досрочного отключения услуги придётся оплатить полугодовое обслуживание. В итоге оказывается, что дешевле обошлось бы купить аппарат подороже, но без дополнительных условий.

И ещё о договорах. Важный момент: если покупатель сознательно решил оплатить сервисное обслуживание, он вправе попросить оформить договор, где будет прописано, какие именно поломки являются гарантийным случаем. Иначе, когда он придёт с неисправным телефоном с одним лишь чеком на руках, ему скажут: «Эта ситуация не подразумевает бесплатного сервисного обслуживания, потому что было механическое воздействие, вы сами виноваты…» Когда нет договора, условия диктует продавец.

Потребитель может восстановить справедливость через суд. Это не так сложно и долго, как многие опасаются. Дела по искам до 50 тысяч рублей рассматриваются мировыми судьями в течение месяца, максимум двух. Предъявить к возмещению можно не только материальные убытки, но и моральный вред. В случае выигрыша ответчик обязан возместить юридические расходы истца. Кроме того, в соответствии со статьёй 47 Гражданско-процессуального кодекса РФ потребитель вправе привлечь сотрудника Роспотребнадзора на судебное заседание для дачи заключения в защиту его прав. Наши специалисты оказывают такую помощь абсолютно бесплатно.

Напоследок – простой житейский совет: не надо делать серьёзные покупки наспех. Сомневаетесь? Запишите номера моделей, которые вас заинтересовали. Поищите в Интернете отзывы, подумайте. Лучше прийти ещё раз. И помните: слова к делу не пришьёшь. В отличие от видеозаписи. Не случайно молодёжь всё чаще совершает серьёзные покупки, записывая этот процесс на камеру мобильника. Чтобы запись могла послужить доказательством в суде, нужно не снимать тайком, а оповестить продавца о ведущейся съёмке. Магазин не секретный объект, запрет на съёмку незаконен. Если же вам настойчиво запрещают снимать процесс выбора товара на видео, задумайтесь: а стоит ли делать покупку именно здесь?

Марина Акулова

Запрет

ГИБДД укоротили руки

Инспекторам ГИБДД в регионах России запретили использовать ручные радары. Эта мера направлена на борьбу с коррупцией, сообщает «Коммерсант».

Запрету подлежат все приборы, данные с которых можно стереть вручную. В случае если инспектор продолжает пользоваться радаром, его ждет дисциплинарная ответственность, если же и это не помогло – увольнение из органов.

По данным издания, решение о запрете радаров было принято в связи с письмом главы МВД Владимира Колокольцева о необходимости борьбы с коррупцией в рядах сотрудников Госавтоинспекции.

По словам зампреда общественного совета при ГУ МВД по Москве правозащитника Виктора Травина, у ручных радаров были колоссальные погрешности, что могло позволить «накрутить все что угодно».

В пресс-службе ГИБДД РФ подтвердили наличие этого документа, но содержание его не раскрыли, уточнив, что оно «направлено на упорядочение процедуры применения сотрудниками подразделений Госавтоинспекции мобильных средств фото-, видеофиксации нарушений ПДД с целью обеспечения соответствующего контроля и законности при осуществлении правоприменительной практики». Однако эксперты допускают, что ручные радары запрещены не навсегда. «Допускаю, что приборы отозваны не насовсем, а для доработки программного обеспечения на защиту материалов от несанкционированного удаления, после чего приборы вернутся на дороги», – предполагает один из разработчиков ГОСТа для стационарных камер (еще не введён в действие) Григорий Шухман. Представитель компании «Технологии распознавания» (комплекс «Автоураган») Сергей Кусов отмечает, что ручные радары используются полицейскими за рубежом. «Вероятно, там уровень доверия к инспекторам выше», – говорит он. Сенатор от Карелии, экс-глава ГИБДД Владимир Фёдоров считает, что полностью запрещать ручные радары не надо, поскольку не у всех регионов есть деньги на дорогие автоматические комплексы, центры обработки данных и рассылку «писем счастья».