

Продать или сбавить?

ОТКАИКИ С САЙТА «ММ»

ЭХ, НЕ ПЕРЕВЕЛИСЬ ЕЩЕ на Руси те, кого надули при выборе техники. В материале «Сервис или шип?» 18 января мы рассказывали о сертификатах дополнительного обслуживания, которые под видом дополнительной гарантии втюхивала покупателям торговая сеть «Эльдорадо». Посетители сайта «ММ» дружно промолчали об этих сертификатах-гарантиях, но проехались по обслуживанию в данной торговой точке. «Эльдорадо» — китайский базар или приличная торговая сеть? Действительно ли у них честные скидки? Об этом и рассуждали посетители сайта.

Евгений ТЯПКОВ:

— В ноябре прошлого года приобрел в «Эльдорадо» лицензионный компьютер. И только некоторое время спустя узнал, что продавцы недодали мне клавиатуру, мышь и колонки.

Илья:

— «Эльдорадо» — самый ужасный магазин. Рекламируют скидку до 50 процентов, а когда приходишь, узнаешь, что она, в основном, на ненужный одноразовый товар фирмы Hienberg. «Правится» мне их политика обмана покупателя: выставляют заниженные цены на хороший, пользующийся спросом товар и, когда покупатель приходит и сравнивает с ценами в других магазинах, обращает внимание, что цены действительно ниже. Он хочет товар приобрести, а продавцы говорят: «Извините, товар продан, но есть другой, не хуже этого». И продают «лоху» технику, цена которой не меньше, чем в других магазинах, а наоборот — больше.

Xsus:

— Все эти «Эльдорадо» все больше начинают походить на китайский базар. Только почему-то торговаться там пока не принято. Видно, все еще впереди.

Михаилыч:

— Действительно, сейчас покупка техники — как лотерея. При этом персонал магазина — естественно, с подачи самого предпринимателя — элементарно душит нас. Надо будет право вводить в школах курсы по изучению закона «О защите прав потребителей», так как до европейского уровня обслуживания и сервиса нашим предпринимателям — как до Африки в тапочках.

Неформал:

— Кому мешает «Эльдорадо»? Всем нам. И не их телевизоры, а отношение к людям: продать, сбыть, сбавить. При этом для них любая реклама хороша: чем цветастее, тем доход «мордастее».

Т:

— Вся техника у меня из разных магазинов, и все работает. А вот про сеть магазинов «Техника» скажу: купила телефон, а уже через месяц он сломался. В сервисном центре продаержали еще месяц, пока я в рутательной форме не рассказала выдержки из закона «О правах потребителей». После этого мне выдали акт на замену телефона или возмарт денег. Пришла в магазин и вновь пришлось цитировать закон для несведущих продавцов. Телефон выдали, но было противно от магазина и его персонала. Больше я в «Технику» не хожу.

Отказ покупателя

РЕЗОНАНС

И ВСЕ-ТАКИ ОДИН ОТКЛИК по поводу сертификатов дополнительного обслуживания «Экспертиза» получила.

От своей же коллеги-журналиста, которая год назад по незнанию и после настойчивого требования продавца заключила договор на подобную гарантию с магазином «Эльдорадо» при покупке телевизора и пылесоса.

Узнав, что действия магазина незаконны, она позвонила в общество защиты прав потребителей, где ей посоветовали написать в «Эльдорадо» заявление в двух экземплярах о возврате денег, а чтобы не терять времени даром — «все равно не вернут» — сразу отнестись заявление и в ОЗПП. Наша журналистка решила все же начать с «Эльдорадо», пригрозившись, если не к скандалу, то уж к отказу — точно. Но столкнулась с абсолютно обратной ситуацией.

Улыбчивый администратор по имени Василий тут же принял ее заявление, вызвал бухгалтера, объяснил, какие документы нужно представить для возврата денег, и пообещал разобраться с нерадивым продавцом. Деньги коллеге вернули через три дня, да и то два из них ушли на поездку в филиал «Хоум Кредит Банка», чтобы взять справку о погашении кредита, а в банке то не было «девушки Оли», единственной служащей, которая выдает подобные справки, то надо было написать заявление для Москвы... В общем, как в лучшие бюрократические времена. А деньги в «Эльдорадо» — около четырех тысяч — ей вернули в течение минут двадцати. В бланках возврата стояла причина: «Отказ покупателя». А на столе бухгалтера рядом с заявлением коллеги лежал зелененький томик закона «О защите прав потребителей».

РАСПЛАТА ЗА КРИВОЙ ШОВ

Общественная приемная «Единой России» сэкономила сто тысяч пенсионных рублей

ЭТО ЕСЛИ БРАТЬ ПО МИНИМУМУ и учитывать лишь число составленных по просьбе пожилых людей исковых заявлений в суд.

За три месяца существования совместного проекта объединения защиты прав потребителей и местного отделения партии «Единая Россия» специалисты общественной приемной по правовому обслуживанию граждан провели около 900 юридических консультаций. А если еще прибавить сюда то, что клиенты приемной «отвоевали» в судебных баталиях у мошенников, ЖРУ и частных предпринимателей, в кошельках пенсионеров, поверьте, не только сэкономилось, но и порядком прибавилось.

Кроме «вечных вопросов» по льготам и пособиям, оплате коммунальных услуг, получению пенсии и прочей «повседневности» любого пенсионера, юристам Евгению Говак и Ольге Бельшевой пришлось с головой окунуться в вопросы наследственного права, уголовного и административного законодательства. Взять то же наследство: казалось бы, веками отработанная практика, а сомнения у пожилых людей возникают серьезные и, как показал опыт, обоснованные. Специалисты юридической приемной помогают им не заблудиться в терминах «дарение», «рента» и «завешание». Юрист Евгения Говак вспоминала посетительницу, которую на консультацию по вопросу дарения квартиры сопровождал взрослый сын.

— Наша задача — доступно объяснить, что после оформления квартиры в дар обратного пути у пожилого человека практически нет. Поэтому мы советуем посетителям хорошенько подумать, прежде чем расстаться с единственной квартирой, стать по сути «гостем» в собственном доме, находимся там из чьей-то милости, — рассказывает Евгения Иванова. — Мы стремимся не переубеждать «дарителя», а предупредить, может быть, поспешное решение. Заставляет практика: к нам обращалось немало тех, кто оформил свое жилье в дар детям и успел об этом пожалеть.

Наблюдавшему за процедурой консультации сыну такой поворот событий пришлось не по душе, и пожилая мать с удив-

лением наблюдала бурную реакцию своего отпрыска...

По мнению юриста, наиболее безопасной формой наследования имущества по-прежнему остается завешание с правом тайны и возможностью изменить его в любой подходящий момент. Кроме того, этот документ не налагает никаких ограничений на сделки с имуществом его владельца. Практика заключения договора с пожизненной рентой тоже минимизирует риски пожилого человека. Здесь главное — верно и подробно составить договор: без стеснения детально прописывать все товары и услуги, которые обязуются предоставить человек, на которого вы оформляете свою квартиру. В случае неисполнения условий договора вариант счастливого разрешения событий для рентополучателя очень даже сомнителен. В феврале специалисты общественной приемной составили для своих клиен-

тов несколько заявлений о расторжении договора ренты.

Практика трех месяцев работы с пенсионерами заставляет специалистов общественной приемной делать не очень приятные выводы: когда дело касается жилья, родственные чувства уходят на второй план. А пенсионеры, на радость мошенникам, очень доверчивы и готовы принять за юридический документ любую бумажку, на которой красуется синяя печать. Буквально на днях за помощью в приемную обратилась пенсионерка, которая «дождалась» малоизвестной женщине огромную часть своих сбережений. На вопрос, зачем она это сделала, старушка-вдова пожмала плечами: очень доверчивы и готовы принять за юридический документ любую бумажку, на которой красуется синяя печать. Буквально на днях за помощью в приемную обратилась пенсионерка, которая «дождалась» малоизвестной женщине огромную часть своих сбережений. На вопрос, зачем она это сделала, старушка-вдова пожмала плечами: очень доверчивы и готовы принять за юридический документ любую бумажку, на которой красуется синяя печать. Буквально на днях за помощью в приемную обратилась пенсионерка, которая «дождалась» малоизвестной женщине огромную часть своих сбережений. На вопрос, зачем она это сделала, старушка-вдова пожмала плечами: очень доверчивы и готовы принять за юридический документ любую бумажку, на которой красуется синяя печать.

И по-прежнему пожилых доверчивых людей, находящихся в поиске дополнительного к пенсии заработка, не моргнув глазом «обувают» так называемые агентства по трудоустройству. За 300–500 рублей юные агенты обещают подыскать хорошее место, а после заключения договора просто «забывают» о своем клиенте. Фирмы-однодневки, челноки, косящие по разным городам России, «сидят» в Магнитогорске около года: почва для

бизнеса, видно, благодатная, да и милиция к предпринимчивым ребятам загадочно-равнодушна, хоть и подшила в свои папки немало заявлений от пострадавших. Остается одно: еще раз — «ММ» делала это не единожды — напомнить гражданам о бдительности.

Но вернемся к нашим пенсионерам. Потребительские проблемы их тоже не обходят стороной. Консультации в этой области ведет председатель ОЗПП Владимир Зяблищев. Больши-

мую жалоб — на отказ продавца обменять недоброкачественную продукцию. В момент нашей беседы перед Владимиром Ивановичем как раз сидела женщина, пострадавшая от неумного пошива куртки, и составляла исковое заявление в суд, чтобы получить компенсацию за моральный ущерб: слишком много времени и нервов было потрачено в процессе разбирательства. Ущипните

меня: много вы знаете пенсионеров, которые затевают судебную тяжбу из-за пары кривых швов на одежде?..

Тот факт, что взгляд на культуру продажи у предпринимателей медленно, но верно меняется, Владимир Иванович отметил с гордостью: немалую роль сыграли юридическая приемная и объединение защиты прав потребителей. Скажем, проблемные магазины «Эльдорадо» сейчас налаживают цивилизованный диалог с потребителями. При мне одним звонком юристы приемной решили проблему посетительницы, которую сервисный центр «обязал» своими силами доставить для осмотра холодильник, значащийся на гарантии.

— Казалось бы, картина с некачественным обслуживанием потребителей начала исправляться, так на место одних нерадивых «сетевиков» пришли другие, — говорит Владимир Зяблищев. — Сегодня к нам поступают многочисленные жалобы на магазины «Мир» и «Незабудка»: обратную связь с потребителем они просто игнорируют. Может, в других городах они и диктуют свои условия рынку, но у нас потребительская защита сильна, и горожан в обиду мы не дадим. Вместе с партией «Единая Россия» мы намерены создать сильную оппозицию некачественной торговле.

... За три месяца у общественной приемной появились постоянные клиенты: пенсионеры не забывают добрые дела. Те, кому здесь помогли, приводят с собой друзей и соседей — поток посетителей по-прежнему плотный. В последнее время в приемную «Единой России» зачастили гости из других регионов: на днях аналогичная структура открывается в Вологде. Значит, наш опыт стал полезным, и впереди много работы.

Напомним: общественная приемная по правовому обслуживанию пожилых граждан партии «Единая Россия» находится по адресу: улица Октябрьская, 32, кабинет № 108. Часы приема: понедельник, вторник, четверг — с 15 до 18 часов, в среду — с 10 до 13 часов, в пятницу — с 15 до 17 часов. Получить консультацию или оставить заявку можно по телефону «горячей линии» 37-29-21.

ЮЛИЯ СЧАСТИВЦЕВА.

В женском обувном магазине самая удобная пара туфель находится на ногах продавщицы.

НЕИЗВЕСТНЫЙ АВТОР

МАРШРУТКИ: А ПОЧЕМУ НЕ ДВАДЦАТЬ?

С ПОВЫШЕНИЕМ!

«НА КАКОМ ОСНОВАНИИ повышен проезд в маршрутных такси на целых 50 процентов? Звонили в транспортное управление администрации города насчет законности этих действий, нам ответили что-то невразумительное о произволе частных предпринимателей.

Неужели произвол так и будет продолжаться, ведь нарушителей нужно лишать лицензий?... «Барыги» конечно «оборзачили»: поднять цену сразу на 50 процентов — это хамство. Что-то зарплата на полининик не подскочила. Может быть, года через полтора она будет соответствовать такой плате за проезд... Да и власти наши, судя по всему, в очередной раз слова не сдержали — читали мы, что начальник управления транспорта Михаил Дмитриев говорил: «Необходимым условием на продление лицензий на пассажирские перевозки — имелись в виду маршрутные такси — будет сохранение платы за проезд в текущем году в размере 10 рублей...» Из песни слов не выкинешь. Как нас обманывали, так и продолжают — ничего в этом секторе не меняется», — возмущаются посетители сайта «ММ».

Не успел подорожать проезд в трамваях и автобусах, как повысили плату и в маршрутных такси на 50 процентов.

В одной из городских газет прочитал, что повышения требуют некоторые предприниматели маршруток, которые предложили городскому Собранию с 15 февраля в связи с себестоимостью проезда в 13,6 рубля на человека опенить его в пятьдесят целковых. Рост этой цифры, по словам предпринимателей, обусловлен повышением цен на запчасти, закупаемые ими на автозаводах. Насколько можно верить их заявлениям — другой вопрос. А для горожан перспектива удручающая.

... Когда случается приподняться, всегда сажусь в маршрутку: и быстрее, и дешевле. Иногда разговоришься с водителем.

А что ему надо? Кому-нибудь излить душу. Сидишь, слушаешь и познаешь «преlestи» маршрутной жизни.

Выручку предпринимателю водители отдают ежедневно: независимо от того, сколько заработал за день, фиксированную прибыль отдай. Приходиться работать с шести утра и до поздней ночи. На сон уходит пять, максимум шесть часов. Что тут говорить: обычный пешеход от такой жизни бы взвыл. А «маршрутикам» приходится думать, в первую очередь, о хозяйне-предпринимателе, во вторую — о себе. У всех предпринимателей на работниках заведены штрафы за малейшую провинность: по ночам не ездить, лишник пассажиров не брать... Самый маленький штраф — тысяча рублей. Не хило для предпринимателя, у которого в подведомстве явно не одно маршрутное такси.

Удивляет, что после этого еще просят поднять тариф. А за что? За то, что в салоне зимой холодно, за то, что поручни не к тому месту приделаны, за то, что не успеешь присесть, а водила уже трогает, наплевав на то, что пассажир может упасть и получить травму?

Частные маршрутки — очевидный выгодный бизнес, и от желающих открыть какой-нибудь новый маршрут отбоя наверху не будет. Очень жаль, что предприниматели никогда не интересуются мнением горожан и не учитывают действие рыночных законов. Не думаю, что ноябрьские повышения платы за проезд в общественном транспорте как-то негативно отразились на «маршрутиках» — сохранение цен на прежнем уровне скорее принесет больше выгоды и спроса, чем отток пассажиров при повышении. А он уже наблюдается.

Не только в Магнитогорске требуют повышения платы за проезд. Пополнить свой карман-копилку требуют у городских властей частные предприниматели Благовещенска и Тынды в Амурской области. В Тынде проезд в маршрутных такси может подняться на рубль, в Благовещенске — на семь. Сейчас проезд в маршрутных такси Тынды и Благовещенска стоит одинаково — 11 рублей. Если благовещ-

енские перевозчики планируют взимать за свои услуги с горожан от 12 до 19 рублей, то тындинские намного скромнее — они планируют поднять цены не более чем на рубль. Однако последнее слово за специалистами областного управления по ценам и тарифам. Буквально на днях они решат, целесообразно ли повысить цену проезда в маршрутках, и на сколько в каждом городе.

А дешевле всего в маршрутке можно прокатиться в Нижнем Новгороде: 8 рублей. Самые высокие цены в Санкт-Петербурге — до 25 рублей в черте города, но в Екатеринбурге, — 15 рублей, в Самаре — 12. А в Казани и Новосибирске — 10 рублей. Если не брать в расчет Благовещенск, то подорожание с учетом инфляции постепенно происходит на один-два рубля. Цены же в Магнитогорске на проезд в маршрутке не повышали два года и, видимо, предприниматели решили убить сразу двух зайцев.

Только уж повышали бы сразу до двадцати рублей, а то смотреть на эквилибристку водителя, который одной рукой пытается отсчитать мелочь на сдачу, а другой, не глядя, рулит, — не для слабонервных. Уж тогда сажал бы рядом кассира, а то как бы сводки происшествий не пополнились в ближайшее время авариями, в которых фигурировали бы частные перевозчики, а главное — их пассажиры.

ИЛЬЯ МОСКОВЕЦ.

Комментарий отдела информации и общественных связей администрации города:

— Частные перевозчики вправе установить любую стоимость проезда. Это не те тарифы, которые регулирует муниципалитет. Даже если завтра они запросят пятьдесят рублей за разовую поездку — это их право. Это такая же услуга, как на почте или в магазине. Вопрос только в том, кто будет ей пользоваться? Цена не изменилась и пока что не меняется на экспрессы-маршрутки, которые относятся к городскому муниципальному парку, а местные льготники, имеющие пластиковые социальные карты, смогут пользоваться экспрессами бесплатно.

Отнюдь не лишний пятак

Игорь ЛАЧИН, 38 лет, электрик:

— Я вообще противник мелких монет: уж больно много с ними возни. Уж если повышать цены на «маршрутку», то сразу до двадцати рублей. Думаю, дешевле проезд не будет, разве что в часы пик.

Светлана СКОРНЯКОВА, 21 год, студентка:

— Очень плохо, что цены повысили, причем так неожиданно. Теперь приходится ездить на трамваях или автобусах, а они еле двигаются. Не понимаю, зачем это было нужно. Водители «маршруток» и так за каждый рейс неплохо зарабатывают.

Ирина ИЛЬСОВА, 45 лет, механик:

— Надо повышать не цены, а безопасность проезда. Посмотрите, как они гоняют. За риск для жизни я переплачивать не собираюсь.

Вадим КРАВЧУК, 31 год, бывший водитель маршрутки:

— Давно пора было цены повысить. Трамвайные так и лезут вверх, а мы чем хуже? Знаете, какой адский труд — целый день за рулем сидеть? Заслужили мужики такое повышение.

Алексей ЧУПАЛОВ, 52 года, инженер:

— Повышение цен на проезд в маршрутных такси — шаг довольно глупый. Вместо этого увеличить бы количество транспорта. Утром и вечером с комбината очень сложно уехать.

Татьяна ПОСТНИКОВА, 24 года, архитектор:

— Очень жаль, что цены за проезд подымают. Это ведь самый лучший вид городского транспорта. Пятнадцать минут — и ты на другом конце города. Теперь придется пересесть на трамвай.

Опрос провел КИРИЛЛ СМОРОДИН.



ФОТО ДМИТРИЯ РУХАЛЕВА

БДИТЕЛЬНОСТЬ НЕ ПОМЕШАЕТ

Осторожно, цены повышаются!

ВСЕМ УСТРАИВАЛ недавно открывшийся в бывшем «Пелкане» магазин «Монетка»: низкими ценами, обслуживанием. Разве что обычно работала только одна касса. Ну да ладно — при входе администрация приносила за это покупателям магазина извинения в письменном виде. Но 13 февраля произошел у меня там странный случай.

Позарилась я на экзотический фрукт памелу. Из-за цены: «55 руб. 99 коп.» было крупно выведено на большом желтом ценнике. Продавец приклеила на золотистый бок фрукта липкую бумажку с итоговой ценой: 90 руб. 01 коп. И только дома, внимательно поглядев в эту бумажку, а также в кассовый чек, я обнаружила, что продала мне экзотику на десять рублей за килограмм дороже, чем указано на ценнике, — за 65 руб. 99 коп., и, выходя, я переплатила почти 14 рублей.

На следующий день продавец, глядя в чек, только развела руками: не знаю, как так получилось. Пошла к администратору и вернулась оттуда радостная: «Все в порядке! Вы покупали памелу в 18.31 (время указано в чеке), а с 18.00 и до закрытия магазина цены на этот фрукт повысила администрация. Вы разве не знаете, что цены у нас постоянно меняются?»

Нет, не знаю. Что понижают каждый день на какой-нибудь товар — знаю: объявления при входе вывешивают об этом. А вот что повышают, не меняя при этом ценника в зале, впервые слышу. Хотя, может, это теперь повсеместная практика? Тогда стоит о ней рассказать покупателям со страниц городских газет, чтоб мы были в курсе, когда сумма в чеке отличается от предполагаемой в сторону увеличения.

ЕЛИЗАВЕТА ИЛЬИНА.

От редакции: Мы попытались связаться с директором указанной «Монетки» по телефону, но тот несколько дней упорно молчал. На официальном сайте сети магазинов о том, что цены меняют в сторону увеличения, в особенности после 18.00, — ни слова. Пришлось связаться с единой диспетчерской сети магазинов «Монетка», которая находится в Екатеринбурге. На вопрос о вечернем повышении нам ответили, что такого не может быть: если вдруг цены поменяли, то и ценник сразу должны поменять. Диспетчер, спросив, по какому адресу находится магазин, обещал все выяснить и перезвонить в тот же день.

Не перезвонил. Пришлось перезванивать вчера самим. На вопрос ответил начальник отдела рекламы сети магазинов «Монетка» Андрей Андреев: — Технически невозможно поменять цены на какие-либо продукты: все занесено в компьютерную базу. Наверняка покупатель не так понял администратора «Монетки».

Получается — рука руку моет? Мы вновь попытались дозвониться до магнитогорских представителей «Монетки», но телефон как был глух, так и остался. А покупателям советуем внимательно смотреть на ценник и тут же сверяться с кассовым чеком.