

Отстой, абсурд, гарантия?

ГОСТЕВАЯ САЙТА «ММ»

В МАТЕРИАЛЕ «Особенности приобретения техники» прошлой «Экспертизы» за 19 декабря даны рекомендации, как правильно выбирать бытовую технику. Гости сайта «ММ» не остались равнодушными к публикации. Практически каждый из нас хоть раз, но обжегся при покупке телевизора или пылесоса... Предлагаем вашему вниманию мнения посетителей сайта «ММ».

Внимательный

Что тут говорить, если не можем заставить всякие «Эльдорадо» и «М-Видео» торговать по банковским карточкам. Мир вообще катает пластик, а у нас наличку требуют. Это наводит на нехорошие мысли. Сколько лет «Эльдорадо», как пылесос, деньги из города выкачивает. ОЗПП пора бы делом заняться, а не пенсионеров законам обучать. Наведут порядок у торговшей – даром не нужны будут эти консультации.

Х

Интересная система в наших магазинах: сначала оплачиваешь покупку в кассе, и только потом дают возможность опробовать товар и проверить его пригодность. Кроме того, мальчиков с кистлыми физиономиями язык с трудом поворачивается назвать консультантами – им на рынке место.

Макс

Брак бывает абсолютно у всех марок техники, но в разных государствах к контролю по-разному относятся. В нормальных странах при производстве и поставках любой техники для каждой партии проводят тестовую выборку и проверку изделий. Нормой считается до трех процентов брака. Если больше – всю партию отсылают производителю на ручную проверку всех изделий, а затем на ликвидацию. Производителю не хочется ручной проверки: это может обойтись дороже сборки еще одной такой же партии – поэтому он ее продает с аукционом мелким оптовикам, и оттуда технику везут в страны третьего мира и в Россию. Но и три процента – не страховка от случаев поломок. Тут уже как к этому отнесется местный дилер и готов ли он сохранить честь торговой марки. И при этом важную роль играет отношение конкретного продавца к проблеме в торговой точке.

Пример из моей жизни. Взял в прошлом году ноутбук компании Dell, через 20 дней вышел из строя ряд кнопок на клавиатуре. Естественно, пошел в торговую точку. Один продавец, не вдаваясь в детали, начал нести всякую чушь: а не сломал ли ты сам? И пожелал катиться в сервис с указанием неправильного адреса. Второй же, зафиксировав неисправность и созвонившись с представителем Dell в России, указал точный адрес сервиса в Магнитке, где в этот же день произвели мелкий ремонт, и клавиатура заработала. Отношение работников сервиса было идеальным. При этом через неделю оттуда позвонили и спросили: все ли в порядке после ремонта? Еще через неделю представители сервиса вновь заинтересовались и сообщили, что представительство Dell в Москве по анализу неисправности во избежание рецидива поломки рекомендовало заменить всю клавиатуру и что она уже ждет меня в сервисе. Клавиатуру заменили за час. И уже год никаких жалоб нет, а только хорошие воспоминания о компании Dell и их сервисной службе. Повторю, что все было абсолютно бесплатно за счет гарантии производителя.

Григорий

Да, брак товара не исключен независимо от марки. Самое интересное обычно начинается в процессе обмена или ремонта товара. Вот тут все зависит от продавца. Зачастую ему не выгодно производить обмен сломанного товара на новый. Здесь уже как повезет. Где-то ремонта будешь ждать месяцами якобы из-за отсутствия запчастей, ну а где-то сделают сразу. Самое интересное, что даже у больших торговых сетей, таких как, например, «Эксперт», «М-Видео», если товар был куплен в другом городе и сломался, ремонтировать они его не отказываются, но вот обмен, извините, по месту покупки. Абсурд! Вот это и есть особенности национального бизнеса! Взять хотя бы историю Макса с Dell: у них если сервис, то по всему миру одинаково. Так почему же у нас не могут сделать так же, как и во всех цивилизованных странах?

666

Ну что вы хотите от китайского ширпотреба?

s@m

666, ты, наверное, удивилась, но китайские товары, произведенные под именитыми лейблами и контролем этих предприятий, являются очень качественными. Если что, то i-rod тоже в Китае делают. Конечно, есть там и заводы, производящие явный отстой, но его видно сразу.

Валентина Карпова

Совсем недавно переехала из Екатеринбурга в Магнитогорск, но уже сравниваю, как решала проблемы с жуликами-продавцами там и как здесь. Сколько когда-то обошла инстанций по поводу купленной в хорошем, на первый взгляд, ботинке обуви. Нанимала адвоката, писала в газету, но так и не решила проблемы. В Магнитке повод был другой: ламинатное покрытие, а вернее, его остатки. В магазине строительного, где приобрела ламинат, отказывались их принять обратно. Поразило одно: я ни копеей никому и никому не платила, зато мне вернули, в общем-то, за мою ошибку немалую сумму, необходимую для ремонта. Спасибо Владимиру Язылищеву и тем, кто создал и наладил такую надежную службу по защите нас, потребителей.

СТИРАЛЬНО-ХОЛОДИЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

НА ЗАМЕТКУ

ВЫ СОБРАЛИСЬ купить стиральную машину или холодильник? Но по каким критериям вы собираетесь брать эту бытовую технику? Просто поправилось?

Вам доставляют товар домой, начинают устанавливать, а холодильник или стиральная машина не подходит. Бежать в торговый центр и что-то доказывать не сможете – раньше надо было думать, так как, если товар не подошел по цвету, размеру, фасону или комплектующим, его никто менять не будет. Давайте попробуем разобраться: на что стоит обращать внимание при выборе стиральной машины или холодильника.

При покупке стиральной машины следует прежде всего обратить внимание на габариты. Существуют четыре вида классификации: суперкомпакт – высота 50–55 см, ширина 30–40 см, ставят эти машины, в основном под

мойки на кухню или в ванной, – компактные – глубиной 30–35 см, средние, глубиной 40–45 см и полноразмерные – 55–60 см. Обратите внимание на тип загрузки: вертикальная и фронтальная и на объем загружаемого сухого белья: от трех до десяти килограммов. Присмотрелись? Что ж, едем дальше.

Теперь обратите внимание на количество оборотов отжима: от 600 до 1600 оборотов в минуту. Лучше, если обороты имеют отдельную ручку с плавной регулировкой, так как это облегчает подбор оборотов в зависимости от типа ткани. Например, при 600 оборотах в минуту рекомендуются отжимать тонкие и деликатные вещи, при 800 – хлопок и лен, наконец, от 1000 до 1600 – плотные ткани, банные полотенца и халаты.

Материал бака стиральной машины должен быть из нержавеющей металла или композитного пластика. Лучшее все-таки отдать предпочтение композиту из-за хорошей звукоизоляции, теплоизоляции, композит устойчив к

коррозии, а главное – экономически выгоднее.

Классификация стирки начинается с класса А – тогда лучше всего отстирывается белье на всех программах и при любых температурах.

И о дополнительных функциях – это таймер отсрочки, ускоренная стирка, защита от излишнего пенообразования, обработка одежды ионами серебра...

Хорошо! Как и со стиральной машиной, определиться, в первую очередь, с габаритами. Главное, высота, глубина и ширина – стандартны. Напомним, если вы неправильно подобрали габариты холодильника, продавец по закону не обязан обменивать или возвращать деньги потребителю. Четко знайте, сколько камер хотите видеть и какой их объем необходим для ваших нужд. Определитесь с системой охлаждения и разморозки. Их всего две: No frost и традиционная. No Frost – бесшумная система охлаждения и замораживания, при которой не образуется снежной «шапки» в морозилке. Иней

в этой системе не намораживается, так как охлаждение и заморозка продуктов происходят за счет обдувания холодным воздухом. Плюсы: холодильник не нужно размораживать, энергопотребление намного ниже, если температура по каким-то причинам повысилась, набор заданной температуры происходит значительно быстрее, так как система No frost циркулирует охлажденный воздух. Но есть и минусы: обеспокоивание открытых продуктов все по той же причине циркуляции холодного воздуха; если вы забыли упаковать скоропортящиеся продукты, их запахи начинают смешиваться, образуя зловонный коктейль, который вряд ли кому понравится. Поэтому обратите внимание на различные системы от неприятных запахов: биодезодоратор, плазмокластер...

В традиционной системе на задней внутренней стенке намораживается небольшой слой инея, что и обеспечивает охлаждение продуктов. Через определенное время замороженный иней тает и небольшими струйками

стекает в испаритель. Таким образом холодильная камера размораживается вручную по мере необходимости.

Сегодня многие производители ставят в холодильниках по два компрессора. Это обеспечивает следующие преимущества: каждый компрессор обслуживает каждую камеру по отдельности, не выключая для этого холодильник полностью; понижено энергопотребление по сравнению с моделями с одним компрессором.

Кстати, от класса энергопотребления зависит, сколько будет потреблять электроэнергии ваш холодильник. Самый лучший – класс ААА или А plus, самый неэффективный – G. И последнее: не забудьте про внутреннее антибактериальное покрытие на основе ионов серебра. Это покрытие встречается, в основном, в импортных холодильниках и выступает в роли «убийцы» вредных бактерий, вызывающих заболевания кишечной системы человека.

Удачных покупок!

ИЛЬЯ МОСКОВЕЦ

СЕРВИС ИЛИ ШИШ?

Сеть магазинов «Эльдорадо» давно стала притчей во языцех



ФОТО ИЛЬИ СЕРГЕНКО

Запомните: эти бумажки вам подсовывают незаконно

За разъяснениями мы обратились к председателю объединения защиты прав потребителей Владимиру ЗЯБЛИЩЕВУ.

– Владимир Иванович, как же так? Приходишь в магазин, приобретаешь товар, а потом не знаешь, кому предъявлять претензии?

– Со сожалением, фирмы не всегда используют честные пиаровские ходы и при этом всегда находят возможность прикрыться законом. К примеру, они реализуют продукцию, а потом самоликвидируются. С момента закрытия юридического лица перестает отвечать по своим обязательствам. Работа же сети магазинов «Эльдорадо» поставлена следующим образом: в каждом субъекте Российской Федерации под маркой «Эльдорадо» открывается от-

дельное юридическое лицо, которое несет самостоятельную ответственность перед потребителями. Так появилось ООО «Эльдорадо Воронеж», с которыми антимонопольщики уже разбирались по делу о нарушении законодательства по защите прав потребителей или «Эльдорадо Пермь»... Как только эта организация свернет свою деятельность, потребителю просто некому жаловаться, в том числе и по поводу дополнительного сервисного обслуживания. С другой стороны, это абсолютно неправильно: покупатель идет в тот же магазин, который стоит на том же месте, и на том же фоне красуются те же лозунги и название. Это та же сеть магазинов «Эльдорадо», и вы не должны думать, кто продает вам товар: ИП Сидоров или фирма

«Альфа». На практике выходит, что сеть сетью, а юридическое лицо юридическому рознь.

– И в Магнитогорске так?

– К сожалению, да. Мы с подобным явлением уже боролись и на какое-то время уладили проблему, однако периодически она возникает вновь. Поэтому наша задача – разъяснить гражданам на опыте одного из потребителей, как себя вести. На территории области – в том числе и в Магнитогорске – магазины «Эльдорадо» представлены как ООО «Эльдорадо Южный Урал». Но само название сети – всего лишь брэнд – как, например, «Окна XXI века», – за которым стоит индивидуальный предприниматель либо юридическое лицо. В данном случае под брэндом «Эльдорадо» реализовались товары ООО «Эдель-

вейс», но дополнительное обслуживание предлагали не от «Эдельвейса», а от сети магазинов «Эльдорадо». То есть по здравому размышлению получается, что даже из этических соображений магазины должны выполнять взятые на себя обязательства: брэнд-то остался. А потребителю отказывают в дополнительном сервисном обслуживании только на том основании, что фирмы-продавца больше нет, следовательно – как полагают новые владельцы магазина, – они перестают отвечать по его обязательствам. Да, Гражданский кодекс так и предусматривает. Но ведь договор заключен на фирменном бланке сети магазинов «Эльдорадо» – марки известной и раскрученной, более того, существующей и поныне. И, если мы говорим о нормаль-

ной, цивилизованной торговле, претензии покупателя должны удовлетворить.

– А вправде ли магазины ставят покупателя приобретать товар или услугу, которые ему вовсе не нужны?

– Люди должны знать, что дополнительное сервисное обслуживание – необязательное условие покупки товара. И желательное на него не соглашаться, если не хотите проблем в будущем. Статья 16 закона «О защите прав потребителей» запрещает обуславливать приобретение одного товара приобретением других дополнительных товаров, работ или услуг. И хотя тот же «Эдельвейс» реализовывал товары с обязательным заключением договора на дополнительное сервисное обслуживание, у покупателя была возможность отказаться от такого «довеска». Если же вы идете на условия продавца, то так или иначе вступаете в игру «Денги на ветер» с плачевным исходом и под красочным брэндом «Эльдорадо». Это говорит о недобросовестной политике торговой сети, которая простому не дорожит своим именем. Я, в свою очередь, стою на позиции потребителя, который заключил соответствующий договор, и его не должно волновать, что скрывается за вывеской магазина. Ник к чему вникать в эти тонкости – достаточно того, что за товар он отдает свои кровные и совершенно официально подписывает необходимые документы.

Однако на сегодняшний день ситуация такова, что о собственной безопасности – в том числе и при покупке – приходится заботиться самостоятельно. Приобретая дополнительное сервисное обслуживание в сети магазинов «Эльдорадо», не попадем ли мы в ситуацию, что завтра закроется и ООО «Эльдорадо Южный Урал», а вместо него откроется другая фирма? С момента реорганизации потребители останутся при своих интересах, а продавцы будут под защитой Гражданского кодекса РФ. Так что думайте заранее и не повторяйте ошибок, которые совершили до вас.

ИНЕССА ФОТЕВА.

ОТ РЕДАКЦИИ. Выяснилось, что и одна из наших коллег попала на удочку «Эльдорадо». Когда покупала там телевизор и пылесос, продавец заверил ее, что без сертификата товары ей не продадут. Пришлось заплатить почти четыре тысячи за якобы «трехгодичное гарантийное обслуживание». Коллега собирается договор разорвать и деньги вернуть. Подробнее о ее мытарствах – в следующем выпуске «Экспертизы».

ВОПРОС БЕЗ ОТВЕТА

Освободи место

В АВГУСТЕ прошлого года в торговом центре «Сельсовет» я арендовал место под торговлю. Все устраивало: плата, место, доход.

Но в декабре администрация центра прислала извещение, что в связи с предпраздничной торговой аренда плата повышается на 50 процентов, но – только на один месяц. Выходит, чем выше доход у предпринимателя, тем больше руководство рынка отхапает? Не является ли это признаком возвращения «продавчерстки», когда у крестьян отнимали «излишки», а сами они помирали от голода?

Я оплатил аренду, но не декабрьскую, а предусмотренную договором. И вот 29 декабря в самый разгар продажи пришел какой-то человек и попросил освободить место. Самое странное, что он не представился и не предъявил документов. Права ли администрация рынка, повышая цены на аренду (а значит – и на продукты) перед праздниками?

Г. П. (имя и адрес есть в редакции).

ОТ РЕДАКЦИИ. По закону о печати журналист имеет право не разглашать имя обратившегося за помощью в редакцию человека. Но администратор рынка «Сельсовет» Елена Верстова на этот довод возразила:

– Раз не называете имени, мы на этот вопрос отвечать не будем.

Верните карточки

ДЛЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ сотовым телефоном я приобретаю карточки «Грин». Раньше их можно было купить за 30, 60 и 90 рублей.

Но сейчас отменили: видимо, кому-то выгодно продавать за 300 и 600 рублей. Но каково пенсионерам? У нас подумало руководство, которое стало выпускать их по такой цене? Я прошу продавать карточки по прежним ценам: 30, 60 и 90 рублей. Невозможно же тратить сразу треть пенсии на оплату сотового телефона.

Посетила я одного из руководителей – Алексея Наумова, но конкретного ответа не получила. Видимо, никому не нужны пенсионеры... КАПИТОЛИНА ЛОХТАЧЕВА.

ОТ РЕДАКЦИИ. Мы попытались связаться с представителем U-Tel в Магнитогорске. Нам ответили, что информация такого рода предоставлять не могут. Надеемся, что после публикации читательского письма руководители все-таки смогут дать ответ.

Шустрый шоколад

СУПРУГА КАК-ТО КУПИЛА шоколад «Золотые купола» – любим мы его употреблять под кофе. Распаковал сладость, смотрю – в торце угла два маленьких отверстия, будто иголкой прокололи.

Первое, что подумал, – штамповка. Да, но тогда что здесь делают какие-то соринки с паутинкой? Решил не придавать этому значения и съел одну дольку. Только когда отломил следующую, заметил, как по плитке ползет червяк – беленький, толстенький и очень шустренький. Тут-то я и увидел, что вся плитка усеяна отверстиями. Странно: срок годности еще не вышел, и вот нелепая «беда». Единственное предположение, которое пришло в голову, так это то, что шоколад изготовлен с грецкими орехами, где были или яйца личинок, или сами личинки. Но что больше всего ошелолило: как они могли жить столько месяцев, закуренные в фольге и обертке, да еще сохраняя подвижность? Это нужно было видеть.

АЛЕКСАНДР МИТРОФАНОВ.