

Машина? Пылесос? Лоховоз!

➤ Каким же надо быть просвещенным, чтобы за «чудо» отдать большие деньги



МОЯ МАМОЧКА – уже пенсионного возраста – заявила, чтобы сегодня мы на нее не рассчитывали: идет на презентацию чудо-пылесоса. Пенсионеры наши – люди увлекающиеся, время свободное у них имеется, что позволяет им изучать новые товарные предложения. К тому же – это не только оценка товаров, но и общение.

Что в этом плохого? Почти что женский клуб – решили мы. Каково же было наше удивление, когда вечером мама поведала: «Пылесос чудесный, я бы с огромным удовольствием его купила, да вот незадача: 120 тысяч у меня просто нету».

По цене «Жигулей»

Далее последовало предложение объединиться несколькими семьями и купить. Мы обзавели: наша всегда экономная мать и бабушка, способная из-за разницы на три рубля в цене товара проехать через весь город, вдруг так легко готова проститься с такой огромной суммой? Что же это такое? Что за пылесос, по цене сопоставимый со стоимостью подержанной отечественной автомашинки?

Расспрашиваем. Выясняется, что в квартиру одной ее знакомой приехала некая девушка, которая стала предлагать чудесный аппарат для домашней уборки пыли и грязи. Он настолько волшебен, что и мягкую мебель чистит идеально, и полы, и даже убивает ужасных сапрофитов и клещей, а также вполне реальных вредителей и микробов, что живут в нашей мебели и ковровых покрытиях. Не поспоришь: кто-то из мелких тварей повсюду живет, недаром гигиенисты утверждают, что воздух в стандартной городской квартире в десять раз более грязен, чем в любой мегаполисе. Но почему такая цена? И почему не в стандартном магазине бытовой техники?

Научитесь говорить «нет»

• Нам всем давно пора усвоить: человека могут просить о чем угодно. Но он вправе отказать в чем угодно. Только потому что не хочет этого делать. Вы имеет право говорить «нет». Научитесь этому.

• Прежде чем соглашаться на что-либо, возьмите время на размышление. Посоветуйтесь с родными.

• Чаще всего обману подвергаются пенсионеры и дети: их психика слабее, культура общения нацелена на взаимодействие, а ум менее критичен.

• В Магнитогорске с помощью гипноза уже работали многочисленные «гастролеры». Один из последних эпизодов – «волшебное исцеление». Жертвами становились мамочки, что шли из поликлиники с маленькими ребятами. Молодые женщины отдавали мошеннице с навыками владения гипнозом все ценное, что хранилось в квартирах. А пенсионеров, которым «перед реформой меняли деньги» или продавали «волшебное лекарство» за тысячи рублей, при том, что в ближайшей аптеке оно стоило 50, – и не счесть. Эти «товарищи» умеют убеждать. Нам с вами надо учиться противостоять им.

– А вот – рассказывает восхищенная доньезя мамочка – такой он чудесный, технология эксклюзивная, а продают в такой системе, чтобы не тратиться на аренду магазинов и продвижение товаров. Боле того: показывают товар в действии! Вы бы видели, каким чистым стал ковер у Кати!

Ну, и у нас ковер был не слишком грязным решили мы и решительно запретили матери даже думать о такой покупке, ибо, как подчеркнул муж, за такую сумму можно купить «Жигули», а сын заверил, что готов за эти деньги вылизать ковер языком.

Решив, что тема закрыта, на следующий день мы ушли на работу. Вечером за ужином мама снова поведала: ей из этой «фирмы» звонили и предложили почистить ковер и у нее дома... Мы категорически воспротивились, еще раз проговорили, что предъявить какие-либо претензии по качеству товара людям, приходящим на дом, будет невозможно. Кроме того, напомнили истории, когда родители уже были обмануты покупкой «чудо-ножей» и «чудо-меда», на проверку оказавшимися в десять раз дешевле по цене, чем они им обошлись.

Технология обмана

Бабуля вроде бы успокоилась. Сын получил установку в дом чужих не впускать, в случае чего звонить нам. Через несколько дней мама сообщила, что «девушка из той фирмы» звонит ей настойчиво и ежедневно. Я посоветовала в очередной разговор сообщить «девушке», что в случае попытки дальнейших контактов мы напишем заявление в милицию.

Каково же было мое удивление, когда спустя буквально пару дней «звонок радости» прозвучал и в моем мобильном телефоне! Голосом бодрым и производящим впечатление, будто его обладательница только что получила инъекцию радости, мне поведали: «Ваша тетья, у которой мы проводили презентацию нашего

пылесоса, сообщила ваш телефон и заверила, что вам он нужен!» На мое вполне внятное восклицание: «Меня ваш товар не интересует!» собеседница оскорбилась и с претензией в голосе продолжила: «Но как же так! Она же сказала! Мы же!...» и так далее.

Слава тебе, Создатель, образование у меня психологическое, оно позволило распознать манипуляцию и дало возможность противостоять. Привожу свою речь не в силу ее талантливости и краткости, но как рекомендацию для всех, кто не желает попасть на удочку продавцов, снабженных методиками манипуляции сознанием:

– Девушка, выслушайте меня (голос повышается на слове «меня»). Ваше предложение меня не интересует (акцент на слове «не»). Средств на такие покупки у меня нет. Я считаю, что ваш звонок на мой мобильный номер противоправен. Вы вмешиваетесь в мою жизнь. Я заверяю вас, что в случае повторного звонка с аналогичным предложением на мой телефонный номер я пишу заявление в милицию.

Засим настоятельно рекомендую просто отключиться. Да, нас учили, что невежливо не выслушивать людей. Нам внушали, что нельзя отвечать отказом. Этим и пользуются такие вот продавцы «чудесных» товаров. Их учат убеждать, их учат преодолевать сопротивление. В ряде случаев они обладают даром внушения. Когда-то мы думали, что этим приемом могут пользоваться только профессиональные гипнотизеры. На самом деле это не так: научиться манипулировать людьми может почти любой.

Поддавшиеся есть

К счастью, для нашей семьи эта история закончилась. Но мы стали исключением, ибо попавшие на удочку были. Сначала знакомая рассказала, что ее подруга купила такой пылесос, а на следующий день горько об этом сожалела. Прозвучали слова: «Утром я словно очнулась...»

В другой компании здоровый парень, юрист по образованию, поведал, что тоже попал на такую презентацию и «в какой-то момент решил, что неплохо бы купить такой пылесос». И даже собрался приехать в контору этой фирмы на следующий день после презентации, чтобы заключить договор и выплачивать суммы за покупку товара в рассрочку. Он говорит, что заподозрил неладное и отказался от идеи покупки только в тот момент, когда очередная «девушка», проводящая презентацию, здоровое

с точки зрения юриста и просто разумного человека предложение отвергла. Мол, нельзя так: деньги должны быть сегодня.

Урок для наивных: когда вам говорят: «только сегодня, сейчас, немедленно», не оставляя времени на размышление, значит, что что-то не так. Это не «процедура их работы» и не «меня будут ругать за это». Это методика воздействия. Пока вы словно под мягким гипнозом, с вас пытаются получить деньги. Вас хотят немедленно обязать, заставить подписать договор, отдать первый платеж и т. д.

Как противостоять? Всегда на любое предложение говорите, что подумаете. Эксперты по противодействию неумеренному, неразумному шопингу говорят: на каждые сто долларов цены покупки берите паузу в два дня, чтобы решить, нужен ли вам этот товар. То есть, если кофточка стоит 100 долларов, думать о необходимости купить ее надо два дня. Если сапожки обходятся в 300 зелененьких, вы должны выдержать недельную паузу и оценить свои возможности расплатиться за радость приобретения.

А сколько нужно думать, чтоб решиться на покупку товара за 120 тысяч – посчитайте сами. Математические упражнения, говорят, отрезвляют.

Пострадавших много?

А что? – скажете вы. Может быть, этот прибор и вправду так уникален, что стоит 120 тысяч? Как чудесен, что спасает нас от грязи и всех вредителей? Может быть. Все может быть в этой жизни. Но слово «может» не означает «так оно и есть». И коли вы наделены лишними ста двадцатью тысячами для того, чтобы протестировать такой пылесос на практике, – вперед.

Но дорога эта для многих оказалась дорогой «назад». Только за те два месяца, что я помогаю юристу в проведении бесплатного приема – в Магнитогорске он идет на базе отделения Ассоциации юристов России, к нам обратились три человека. Оценим масштабы: из многотысячного города на прием пришли 160 человек. Трое из них пытаются вернуть свои деньги, отказавшись от покупки. Вернуть продавцам «чудо-пылесос», а себе – немалые, кровно заработанные деньги.

Те, кто советуются с юристом, как расторгнуть такой договор купли-продажи, рассказывают дивные вещи. То их убедили заключить кредитный договор с банком. То уже на следующий день они «передумали» и пытались вернуть пылесос и забрать свои деньги, а им отказали. Заметим, что Закон о защите прав потребителей позволяет заменить товары

ненадлежащего качества на протяжении 14 дней. И это положение распространяется на большой ряд товаров за редким исключением, скажем, нельзя вернуть нижнее белье. Этому правилу подчиняются все официальные и добросовестные торговые компании.

Добросовестны ли те продавцы, что звонят и приходят к вам на дом, – решать вам. Не исключаю, что в городе есть и правильные компании, которые действительно продают таким образом чудо-приборы, и подделывающиеся под их стиль работы мошенники. Можете попробовать: у нас все-таки свободная страна.

Юрист Михаил Сердобинцев, помощник депутата П. Крашенинникова, работающий на приемах в рамках деятельности АЮР, говорит, что помочь пришедшим на прием людям сложно. Путь один: либо доказывать в суде, что приобретенный товар некачественен, либо убедить тот же суд в том, что продавец ввел в заблуждение и предоставил недостоверную информацию о потребительских качествах товара. Так что, как мы видим, весь механизм таких продаж и убеждения продуман. И выгоден только продавцам ☹

ОЛЬГА УСТЬЯНЦЕВА

P. S. А та знакомая моей подруги, что выложила за пылесос 120 тысяч, не отчаивается – предлагает всем своим родным и приятелям почистить их квартиру. За 1000 рублей. Может быть, деньги таким образом и заработает. Ведь она так хотела купить себе подержанную иномарочку...