

Нам пишут - мы публикуем...

Непридуманные истории из жизни покупателей

ПИСЬМО ПЕРВОЕ: «НЕ ПОКУПАЙТЕ АВТОМОБИЛИ В ФИРМЕ РОСАВТО»

«Я покупал «Газель» в Нижнем Новгороде на фирме РОСАВТО. Выбрал «Газель» с фургоном, и пока ее оплачивал, слесаря занимались предпродажной подготовкой. Взяли они с меня за это 600 рублей без квитанции и заверили, что все, что надо, они сделали. Еду домой, смотрю в зеркало - фургон болтается. Проверяю, а гайки крепления можно пальцами закручивать. Дальше больше - лопается шкив на помпе из-за того, что не был натянут и перекручен ремень. Кроме того, все, что можно с машины украсть, украли еще на фирме. Нет запаски - ее предлагают купить, нет половины гаечных ключей. Предлагают купить огнетушитель, аптечку, знак аварийной остановки. В общем, если бы смогли, то и движок бы украли, а затем предложили купить. Надеюсь, напечатаете мою рекламу «НЕ ПОКУПАЙТЕ АВТОМОБИЛИ В ФИРМЕ РОСАВТО».

Борис Николаевич Попов,
г. Харьков, Украина

ПИСЬМО ВТОРОЕ: «СЛИВОЧНОЕ МАСЛО, КОТОРОЕ МАСЛОМ И НЕ ПАХНЕТ»

«Как-то купила я несколько пачек сливочного масла. А оно, оказалось, маслом-то и не пахнет, а на вкус - как маргарин. И решила я как потребитель высказать свое мнение о данном продукте фирме, потому что обозначенное на упаковке «Масло крестьянское», да еще и сливочное, абсолютно не соответствует тому, что в ней завернуто. А в пачке натуральный маргарин, цена которого 6 - 7 рублей за 250 граммов. А за это «масло» я заплатила 13 рублей за пачку. Ну высказала все это в письме, но оно вернулось мне обратно с резолюцией: «... нет такого предприятия». Конечно, сама я следствие вести дальше не буду, может вы заинтересуетесь: «Чей же продукт моя семья ела, и как он называется?»

Вера Викторовна Лузина,
г. Медвежьегорск, Карелия

ПИСЬМО ТРЕТЬЕ: «СИСТЕМА НТВ+ НЕДОСТУПНА РОССИЙСКИМ ПЕНСИОНЕРАМ»

«В январе 1998 года поддавшись назойливой рекламе и приобрел спутниковый комплект НТВ+. За это надо было платить абонентскую плату 96 рублей. Правда, через месяц после покупки трансляция прекратилась, получается, что она являлась как бы приманкой. А потом наступило 17 августа, и абонентную плату стали требовать в размере 15 долларов по курсу. В настоящее время весь этот комплект лежит мертвым грузом, потому что такие деньги могут платить немногие. А вот вопрос хозяевам НТВ+. Почему нельзя сделать абонентскую плату раздельно ЗА КАЖДЫЙ канал и почему они не могут транслировать НТВ бесплатно? А ведь возможности аппаратуры это позволяют!»

Иван Сергеевич Ряхых,
п. Твердилово, Оренбургская область

ПИСЬМО ЧЕТВЕРТОЕ: «НЕУДАЧНАЯ ПОКУПКА В ТЕЛЕМАГАЗИНЕ ТВ 6»

«По каналу ТВ 6 шла каждый день реклама телемагазина. Я имела неосторожность связаться с этой фирмой. Заказала комплект «Кабаре» (это овощерезка и пять насадок для крема) за 284 рубля + 10% почтовые расходы (деньги вперед). Прождала месяц, стала звонить, сказали, что почта загружена, ждите. Еще через месяц прислали, но не то. Три кассеты системы тренировок Тонни Литтл. Моему возмущению не было конца. Снова звоню. Говорят, что бывает, ошиблись. Отсылайте назад кассеты, пришлем что надо. Отослала, прождала два месяца, звоню, требую телефон их директора, ответили, что это - коммерческая тайна. Оказалось, что комплекта «Кабаре» уже нет. Предложили выбрать что-то другое, про возврат денег что-то невразумительное пролопотали. Сколько нервов, сколько денег на переговоры. Хотела сделать к Новому году подарок сестре, а сделала себе неприятности. Зато фирма не забыла прислать мне журнал-каталог в трех экземплярах, чтобы я друзьям рассказывала про их обманный магазин. Вот их адрес: 123060, Москва, а/я 60, Телемагазин, менеджер Тарасов, номер моего заказа 180419».

Людмила Ивановна Зинь,
г. Тольятти, Самарская обл.

ПИСЬМО ПЯТОЕ: «ТЕЛЕВИЗОР SAMSUNG «СО СВИСТОМ»

«Мной 11.02.99 г. был приобретен телевизор марки «Самсунг» СК-5339ZR в магазине «Бытовая автоматика». Я заметила, что, когда телевизор переключается в дежурный режим, он начинает свистеть, причем тихий свист слышен за 3,5 метра с дивана, вблизи же телевизора свист слышен отчетливо, к тому же ощущается довольно неприятный запах сильно нагретой пластмассовой изоляции. Понаблюдав за этим два дня, я обратилась в «Сервис-центр Самсунг», где мне заявили, что при работе в «дежурном режиме» непрерывный свист - это нормально, запах - тоже нормально... Они заинтересованные лица, независимыми экспертами не являются, поэтому я прошу вас, ответьте, пожалуйста, как должен работать телевизор в дежурном режиме: со свистом или тихо, с запахом или без него, должен ли владелец телевизора обращать внимание на это?»

Татьяна Васильевна Жабина,
г. Новгород

ПИСЬМО ШЕСТОЕ: «ЦЕПТЕР», ОТДАЙ НАШИ ДЕНЬГИ!»

«Мы внесли 62 доллара в счет стоимости посуды, а больше добавить не было возможности. Деньги они нам не вернули и на эти 62 доллара ничего не предложили. А для нас с мужем это большие деньги, мы пенсионеры, да еще и инвалиды 2-й группы, а пенсия наша в 380 рублей, и на них после 17 августа прожить невозможно, да лекарства не купишь, очень дорогие. А по телевизору смотришь передачи «СМАК», да и другие, и вот там дарят посуду Цептер (так в письме. - С. А.) состоятельным людям, вот и я хочу обратиться к вам, может, похотатайствуете, чтоб нам что-нибудь из посуды выделили...»

Зинаида Платоновна Черноляхова,
г. Мценск, Орловской обл.

ПИСЬМО СЕДЬМОЕ: «ТЕЛЕВИЗОР PHILIPS ЗАДЫМИЛ ЗА ТРИ ДНЯ ДО ОКОНЧАНИЯ ГАРАНТИИ»

«... купил я в прошлом году телевизор «Филипс» с гарантией на один год. Три дня осталось до окончания гарантии, он задымился, внучка выключила. Жена повезла в магазин, где покупали, это в г. Кашине, Тверская обл., в магазине приняли и сказали, что отошлют в Тверь, там гарантийная мастерская... Ждали более двух недель, вернули телевизор, он опять не работает, вернули в ремонт, никто не может сделать. И теперь не знаю, к кому обратиться... За свою жизнь видел ужасы войны..., били мать немцы прикладом, ... убили мать и бабушку и сожгли дом... Никогда не думал, что у нас в стране будет такой беспредел, как сейчас... Сдал телевизор в гарантийный ремонт, а получаю старье, и они стоят передо мной да улыбаются, а мне некому пожаловаться... Продавцы даже не хотят сказать свои фамилии, говорят: «А зачем это тебе?» Хотел написать в Тверь в гарантийную мастерскую, а они и своего фамилии (так в письме. - С. А.) не хотят сказать, ни фамилии заведующей. Магазин: ТОО «Виктория», г. Кашин, Пролетарская площадь, Торговые ряды».

Федор Васильевич Лабути,
г. Кашин, Тверская обл.

ПИСЬМО СЕДЬМОЕ: «В СТИРАЛЬНОЙ МАШИНЕ «ИНДЕЗИТ» СГОРЕЛА ВНУТРЕННЯЯ ЭЛЕКТРОПРОВОДКА»

«Три недели назад у нас вышла из строя стиральная машина «ИНДЕЗИТ»..., неизвестно по какой причине загорелась изнутри. Мастерской по ремонту данного вида машин у нас нет... Единственный вид транспорта на сегодня - вертолет до г. Салехарда, так что в вопросе ремонта машины на сегодня у нас полный тупик. Стиральную машину «ИНДЕЗИТ» WGD 835 TX мы приобрели в окружном центре г. Салехард... в магазине «777» (на сегодняшний день закрыт), инструкции по использованию на русском языке не было, перевод сделали сами, соответствующую розетку удалось приобрести в Москве. Что на сегодняшний день можно предпринять, нам в сложившейся ситуации представляется неясным - за покупку машины заплачены большие деньги... такой стиральной машины нам больше не купить...»

Дмитрий Николаевич Ильин,
село Мужей, Ямало-Ненецкий а/о

ПИСЬМО ВОСЬМОЕ: «ВИРТУАЛЬНЫЙ ВЫИГРЫШ ОТ ФИРМЫ «РЕД СТАР»

«Зазвонил телефон (это был межгород)... Слышу голос девушки: «С вами говорит фирма «РЕД СТАР». Ваша карточка выиграла персональный компьютер. Вам его доставить или сами заберете?» Я, конечно, растерялась. Спросила, не ошибка ли это? Но мне в ответ этот же приятный голос назвал мой номер телефона, мой адрес, мою фамилию, имя, отчество. Тут сомнений не было. Я спросила, надо ли платить? В ответ услышала, что нужно только расписаться в получении. И до сих пор жду свой выигрыш... Имела глупость похвастаться выигрышем, теперь от родных и знакомых покоя нет... смеются надо мной. Я... до сих пор верю во все хорошее».

Людмила Ивановна Дорофеева,
п. Никель, Мурманской обл.

Комментарий редакции. Хорошо быть волшебником! Взмахнул эдак волшебной палочкой и всем помог! Но, к сожалению, возможности нашей газеты весьма ограничены. Тем не менее по экземпляру «Покупателя» всем упомянутым фирмам-производителям быстро ломающейся бытовой техники мы вышлем. А потом опубликуем ответы. Если ответят...

Сергей Алексеев
www.expertiza.ru

Автор благодарит редакцию «Клуба Потребителя» газеты «Комсомольская правда» и секретариат Независимой ассоциации покупателей России (НАП РФ) за предоставленную информацию.

назад у нас вышла из строя стиральная машина «Индезит» (как выяснилось, начиная с 1 сентября 1996 года), и вдруг неизвестно почему перестала работать. Обратилась к продавцу, который мне ее продал, но он мне ничего не ответил, кроме того, что он не знает, кто изобрел эту машину. Обратилась к производителю, но он мне ничего не ответил, кроме того, что он не знает, кто изобрел эту машину. Обратилась к производителю, но он мне ничего не ответил, кроме того, что он не знает, кто изобрел эту машину.

Звонящая редакция!
Обращаюсь к вам с просьбой дать консультативный ответ в вашей «Клубе Потребителя»!
Вопрос в том, что мной 11.02.99 г. был приобретен телевизор марки «Самсунг» СК-5339ZR в магазине «Бытовая автоматика» г. Новгород.
Почему-то дома есть один телевизор такой марки, в первые дни он мне очень понравился, но в последующие дни я поняла, что, когда телевизор включается в дежурный режим, он начинает свистеть, причем тихий свист слышен за 3,5 метра с дивана, вблизи же телевизора звук слышен отчетливо, к тому же ощущается довольно неприятный запах сильно нагретой пластмассовой изоляции.
Понаблюдав за этим 2 дня, я обратилась в «Сервис-центр Самсунг», где мне заявили, что при работе в «дежурном режиме» непрерывный свист - это нормально, запах - тоже нормально... Они заинтересованные лица, независимыми экспертами не являются, поэтому я прошу вас, ответьте, пожалуйста, как должен работать телевизор в дежурном режиме: со свистом или тихо, с запахом или без него, должен ли владелец телевизора обращать внимание на это?»

ЕСЛИ ТЕАТР НАЧИНАЕТСЯ С ВЕШАЛКИ, ТО ГАЗЕТА НАЧИНАЕТСЯ С ОТДЕЛА ПИСЕМ. ДЕЙСТВИТЕЛЬНО, КАК ИНАЧЕ УЗНАТЬ МНЕНИЕ ЧИТАТЕЛЯ О ГАЗЕТЕ В ЦЕЛОМ И ОБ АКТУАЛЬНОСТИ КОНКРЕТНОЙ ПУБЛИКАЦИИ В ЧАСТНОСТИ. ПИСЬМА ЧИТАТЕЛЕЙ ДОНОСЯТ ДО НАС ВЕСТИ О РЕАЛЬНОЙ ЖИЗНИ РЯДОВОГО ПОКУПАТЕЛЯ, О ТЕХ ПРОБЛЕМАХ, КОТОРЫЕ ЕМУ ПРИХОДИТСЯ РЕШАТЬ, О РЕАЛЬНОСТИ РЕКЛАМНЫХ ОБЕЩАНИЙ, ОБ ИСТИННЫХ КАЧЕСТВАХ ТОВАРОВ И УСЛУГ И О ТОМ, КАК ОН (ПОКУПАТЕЛЬ) ОЦЕНИВАЕТ ТРУД ЖУРНАЛИСТОВ ГАЗЕТЫ «ПОКУПАТЕЛЬ».

ВСЕ ПИСЬМА ДОСТОЙНЫ ПУБЛИКОВАНИЯ... ИМЕННО ПОЭТОМУ МЫ РЕШИЛИ НАЧАТЬ ПУБЛИКАЦИЮ ПИСЕМ ЧИТАТЕЛЕЙ, ПРИШЕДШИХ В АДРЕС РЕДАКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПРОЕКТОВ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ПРЕССЫ, НЕЗАВИСИМУЮ АССОЦИАЦИЮ ПОКУПАТЕЛЕЙ РОССИИ (НАП РФ) И РЕДАКЦИЮ НАШЕЙ ГАЗЕТЫ. В НЕКОТОРЫХ СЛУЧАЯХ МЫ ПОЗВОЛИМ СЕБЕ КОММЕНТИРОВАТЬ ПИСЬМА, НО ЧИТАТЕЛИ ВСЕГДА МОГУТ БЫТЬ УВЕРЕНЫ В ПОДЛИННОСТИ ОПУБЛИКОВАННЫХ ПИСЕМ.