

Как я в новогодние каникулы шубу покупала

В эти новогодние каникулы, пробираясь по ледяным буграм мимо магазинов на 8-м километре, услышала я объявление по радио: «Меняем старые шубы на новые!» Вспомнив о том, что моя длинная норка мне уже порядочно надоела: длина – до пят, в автобусе не проедешь, пешком тоже некомфортно, решила я, что это очень своевременное объявление.

Запаковав свое сокровище (стоила моя шуба в свое время более 100 тысяч), пришла я в торговый центр «Империял», где было обещано зимнее женское счастье. С самого начала меня огорчили, оценив мою практически неношеную вещь в 20 тысяч рублей. Немного поторговавшись, мы сошлись на 70 тысячах. Мне предложили выбрать любую шубку со скидкой в 70 тысяч. Я нашла за 78. Продавцов это не устроило: «Давайте вы померяете другую, вот отличная красивая шубка за 180 тысяч рублей. Для такой вещи совсем недорого.

Можно оформить в кредит». Мне хотелось ту, что подешевле, тем более она меня устраивала. Но хозяевам торговой точки, конечно же, хотелось продать что подороже. В общем, решила я попробовать приобрести шубу в кредит, хотя терпеть не могу любые финансовые обязательства без острой на то необходимости. Тем более что у меня был печальный опыт общения с «Восточным Экспресс Банком». Но тут меня, как говорится, черт дернул: «Давайте оформим кредит».

Были каникулы. У нас – утро, а в Москве, где находятся банки, с которыми существует договоренность продавцов (или кого там еще), – ночь. В общем, до 17-ти часов я наблюдала за торговлей в ожидании ответа банка. Не сказать, что торговля шла бойко, но реклама делала свое дело, и женщины шли менять старое на новое. Меня несколько насторожило, что при расчете наличными покупателям не выдавалось никаких документов: ни кассового чека, ни товарного, ни гарантии на изделие, хотя шубки стоили не одну тысячу рублей.

Наконец-то представитель банка, как отрекомендовали молодого человека, связался с «Почта Банком». По телефону сообщил сумму кредита, который я согласилась оформить.

Распечатав несколько листочков (сообщение об одобрении кредита, заявление о предоставлении кредита, расписку о приеме этого заявления, согласие заемщика), он предложил показать, где нужно расписаться. Я попыталась почитать договор, но в зале были еще покупатели, которые хотели приобрести товар побыстрее. В общем, окружение не располагало к спокойному чтению документов.

Забрав домой предполагаемую покупку и все документы, я позвонила подруге, которая на шубах «собаку съела». Осмотрев меховое изделие, она заявила: «Нижняя часть – точно норка, а вот верх – я сильно сомневаюсь. Похоже на сурка. Настаивать не буду, лучше сделать экспертизу. Видишь, у норки ость одной длины, а здесь она пострижена».

На шубке (во всяком случае, на той, которую предложили мне) мы не обнаружили ярлыка с пиктограммами по рекомендуемым способам чистки. Не прилагалась памятка по уходу. Вообще-то памятка – это не просто бумажка, чтобы расширить ваш кругозор. Повреждение изделия в результате нарушений правил эксплуатации не является гарантийным случаем. Производитель/продавец, которому приносят севшее изделие после стирки с претензией по качеству, открывает свою же памятку и показывает пункт: не стирать. Мне показалось, что отсутствие памятки – косвенный признак того, что с претензиями либо не работают, либо не имеют отношения к производителю.

Выслушав подругу и почитав внимательно договор, я сильно засомневалась в необходимости приобретения такого «счастья», хотя шуба, на мой взгляд, была действительно хороша. На бирке с названием фирмы («Эдгар. Меховые изделия». И очень мелко: ИП Шабаев Ф.В.) было наклеено два цветных стикера, один на другой. Под верхним с ценой 180 тысяч находился другой, с ценником 135 тысяч.

В Интернете набираю: «Меховые изделия. Эдгар» (по утверждению продавцов именно это предприятие шьет шубы), отвечает, что есть обувная фабрика с таким названием. А это, скорее всего, ИП Шабаев. И вроде точно работает в Пятигорске, известном своими качественными меховыми изделиями. Ищу какие-нибудь отзывы – ни одного. Более того, по информации налоговой службы, 27.06.2016 межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 11 по Ставропольскому краю в ЕГРИП внесена запись о

прекращении деятельности ИП Шабает. Как тогда был получен сертификат на продаваемую продукцию, который мне сразу же показали реализаторы? Интересно, а Феликс Витальевич знает, что на Камчатке продают шубы, сшитые его предприятием.

Теперь про договор. В сообщении об одобрении кредита в п. 2.1. читаю: «1 % переплаты (0% –16–24). Что это означает, я не угадала. Наименование торговой организации – ИП Николаенко С.С. Наименование торговой точки – г. Тамбов [...].

И никакого упоминания о Пятигорске (продавцы рекламировали шубы как пятигорские). ФИО сотрудника торговой организации отсутствует, подпись тоже. На м.п. также зияет пустое место. В расписке о приеме заявления, видимо, традиционно отсутствует подпись сотрудника банка, как, впрочем, и на остальных документах.

А, обнаружив в пакете банковских документов заявление на оказание услуги «Подключение к программе страховой защиты» и итоговую сумму в связи с этим – на 30 тысяч больше, я восхитилась умением продавца (или банка?) пользоваться моментом. Мало кто может внимательно вчитаться в мелкие строчки кредитного (да и любого другого) договора в условиях, когда вокруг ждут своей очереди люди, тоже желающие приобрести товар. Так и было. Молодые и не очень женщины просто подписывали документ, не глядя, а следуя указаниям «представителя банка»: «Поставьте подпись там, где галочки».

На следующее утро я вернулась в ТЦ «Империял» с целью вернуть меховую драгоценность и выяснить несколько интересующих меня вопросов. Сначала я спросила, почему меня не предупредили о том, что подключили к программе страхования. «Представителя банка» на месте не было. Мне предложили прийти позднее.

Пока я ждала этого «позднее», мне позвонила одна из продавцов и сообщила, что они готовы выплатить мне сумму этой страховки в размере 30 тысяч рублей. Тут уж мне стало совсем интересно, какая же торговая организация так печется о своих клиентах?

Вечером я вновь пришла на встречу с «представителем банка». Женщины продолжали подписывать договоры, не читая.

Дождавшись, когда молодой человек освободится, я попросила его ответить на несколько вопросов. Но первый же вопрос ему не понравился.

– Почему меня подключили к программе страхования, не поставив в известность?

– Мы всем так делаем. Вы же читали договор.

– Я хочу сразу отказаться от программы страхования. В заявлении, которое вы мне дали, есть пункт 7, в котором написано, что я могу отказаться от услуги в любое время. Правда, я еще не выяснила, что такое «при условии оплаты фактически понесенных расходов». Какие это расходы?

– Я не знаю.

– Я вообще не хочу брать кредит и товар на таких условиях, Я возвращаю ваш товар.

– Мы вчера подняли человека рано утром, чтобы оформить вам кредит, а вы...

– Но я не хочу брать кредит, и ваш товар меня не устраивает.

– Хорошо, но вы должны оплатить издержки банка.

Какие именно издержки понес банк и чем мне грозил отказ от программы страхования – никому не приснится и в страшном сне.

Вечером звоню в службу поддержки банка и пытаюсь выяснить, что я должна заплатить в случае заключения и затем отказа от кредитного договора.

Приятный голос сначала уверяет, что мой звонок очень важен, потом предлагает на выбор воспользоваться другими номерами телефонов. Дозвонившись наконец до нужного мне сотрудника, я с непередаваемым чувством узнаю, что должна банку 12 тысяч рублей с чем-то там еще. Интересуюсь, откуда взялась такая сумма. Мне вежливо отвечают, что по моему заявлению меня подключили к услуге, ну, вы уже сами знаете какой. И еще я пользовалась кредитом в течение двух суток.

– И что я должна делать, чтобы меня от этой услуги отключили? Я не собираюсь платить эти деньги, которые «ни за что». Как вы считаете сутки, если вчера утром я собиралась взять кредит, а сегодня утром передумала?

– Тогда вы должны прийти в вашу страховую компанию и написать отказ.

– И где находится моя страховая компания?

– Минуточку, я уточню информацию.

Не знаю как вы, дорогой читатель, а я «в восторге» от предприимчивости банков, которые к услуге подключают сами, а чтобы «отключиться», вы должны прийти в офис и написать заявление.

– Да, у вас нет офиса страховой компании. Вы должны позвонить по телефону...

Тут я уже не совсем вежливо: «Я ничего не должна. Вы меня подключили, вы и отключайте».

– Минуточку. Я уточню информацию

Надо отметить исключительную вежливость и выдержку банковских работников. Здесь, наверно, им нет равных.

– Спасибо, что дождались ответа. Вам нужно прийти в офис «Почта Банка» в вашем городе.

– А где в нашем городе офис этого банка?

– Минуточку. Я уточню информацию.

– Спасибо, что подождали. Да, в вашем городе нет офиса. Тогда вам придется проехать в ближайший город, где такой офис есть.

Я в искреннем восхищении от непосредственности сотрудника банка: «И какой же это город? Хабаровск? Владивосток?»

– Минуточку. Я уточню информацию.

Пока сотрудник уточняет информацию, я прикидываю, в какой же город мне нужно съездить и во что мне может обойтись такая поездка.

– Спасибо, что подождали. Да, нашего офиса нет ни в Хабаровске, ни во Владивостоке...

– Так вы предлагаете мне прогуляться в Москву? Да запросто.

Мне уже не просто весело, а очень весело, и я продолжаю издевательским тоном: « А вы мне оплатите эту поездку?»

– Вы должны заплатить 12 тысяч рублей.

– А что, у вас есть договор, подписанный мной?

– Да, есть.

– Этого не может быть. У вас нет такого договора. И потом, ваш так называемый представитель раздает договоры вашего банка без единой подписи, без печати, без даже какого-нибудь штампа. Это правильно?

– Этого не может быть. Ни печати, ни штампа, ни подписи?

– Да, именно это я вам и сказала. Так у вас есть подписанный мной договор?

– Минуточку. Я уточню информацию. Вы должны написать нам на сайт вашу ситуацию. И банк решит, что делать...

– Я думаю, что банку ничего не придется решать, а я ничего не должна делать.

А тем временем на входных дверях многоэтажек продолжают появляться объявления: «Меняем старые шубы на новые...».

И никто из покупательниц не обращает внимания, что при продаже девушка снимает с шубы контрольный идентификационный знак – КиЗ (попросту – чип), объясняя это тем, что данные о нем посылают в налоговую, и его там гасят. А поскольку система учета чипов еще не понятна, некоторые магазины их срезают и хранят вместе с финансовой отчетностью. Интересно, много чипов от этих продавцов получила налоговая?

А ведь возможен и такой вариант: чип просто перевешивают на другое изделие, которое сошьют из шуб, принесенных на обмен. Я не утверждаю этого, но ведь так вполне может быть. Тем более на мой вопрос, куда пойдут принесенные шубы, мне ответили, что из них вырежут стельки для обуви или сошьют попонки и маленькую одежду для собачек. Мне как-то стало жалко эти шубки, некоторые из них были очень даже ничего.

На мой вопрос «представителю банка», почему нет печатей на банковских договорах, молодой человек с раздражением ответил, что все есть в Интернете и можно посмотреть там.

Что можно посмотреть в Интернете – я так и не выяснила. И уже совсем, наверное, были неуместными вопросы о том, почему нет кассового аппарата, почему не выдают товарный чек, почему деньги по карте можно перевести только на карту одного из работников?

Предлагаю потенциальным покупателям ознакомиться с полезной информацией сотрудников Роспотребнадзора.

Документом, который должен интересовать вас в первую очередь, является бумажный ярлык. На нем [должна быть предоставлена информация](#), которую гарантирует продавец.

При продаже вам также должны выдать документ с юридическими координатами продавца (идеально – кассовый чек с ИНН, товарный – с оригиналом печати фирмы, с ОГРН – тоже годится, если в нем фигурирует название фирмы и прослеживается какая-либо логическая связь). По ИНН или ОГРН определяется юридический адрес

компании, по которому в течение 2-х лет со дня продажи вы можете предъявить претензии.

Более того, продавец обязан предъявить вам сопроводительный документ на шубу – сертификат соответствия. В сертификате обязательно должны быть:

- наименование и юридический адрес производителя и (или) продавца (если шубу сделали в России);
- страна и юридический адрес иностранного производителя (если шубу сделали за рубежом) и данные его российского представителя-импортера;
- название организации, проводившей сертификацию, с мокрой печатью и подписью директора этой организации;
- вид меха (норка, куница);
- тип товара, например, меховые пальто и полупальто (проверьте, есть ли в перечне выбранный вами товар);
- стандарты качества, в данном случае – это ГОСТ Р 52584-2006 «Одежда меховая. Общие технические условия»;
- срок действия сертификата (обратите внимание, не просрочен ли документ).

У продавца может быть копия. Но она должна быть заверена нотариусом, органом по сертификации или фирмой-производителем.

Сертификат качества или соответствия (это синонимы) подтверждает, что данный товар соответствует утвержденным государством стандартам качества. С 1 июля 2012 года меховые изделия в России сертифицируются в обязательном порядке.

А в августе 2016 года вступило в силу постановление Правительства РФ № 787 от 11.08.2016, которое обязывает производителей, продавцов и импортеров маркировать изделия из натурального меха специальными контрольными (идентификационными) знаками – КиЗ. Ведь именно меховые изделия из-за высокой доли некачественной продукции (до 80 %) были выбраны для пилотного проекта.

Так что, уважаемые читательницы, если вы приобретали в кредит шубы, которые сделаны на «известных пятигорских фабриках», внимательно прочитайте условия кредитного договора и особенно последнюю страничку – заявление на оказание услуги «Подключение к программе страховой защиты». Сумма вашего кредита значительно увеличилась из-за одного этого заявления. Вы можете отказаться от этой услуги, но учтите мой опыт. Это может быть операция не одного дня. Но оно того стоит. И не поленитесь заглянуть в Интернет, чтобы уточнить информацию о товаре и фирме, его изготовившей.

Желаю успехов.

Татьяна СЕМЕНОВА