

Ох, уж эти розничные торговые сети! Казалось бы, ты заходишь за покупкой в обычный магазин, а в реальности перед тобой – монстр. С головой, неизвестно где, чернильным мешком

с

ушлыми юристами и бесконечными щупальцами. Мы сегодня о телефонах. Если тебе попалась на 100% здоровая трубка, ты – счастливчик. А вот если нет... Но развести как лоха тебя могут даже при покупке. Спроси себя: готов ли ты бороться с монстром,

как только поймешь, что тебя развели, или если не по-детски столкнешься с айсбергом неисправностей? Вот две реальные новороссийские истории, где обычным людям удалось победить тот самый «Связной», чья розница сегодня насчитывает более 2900 магазинов в России и Беларуси.



***** Немного инфы о «Связном» [из Википедии](#) и [с официального сайта](#):**

******* Сеть основана 9 октября 1995 года как компания «Максус». Торговая точка на «Горбушке», офис площадью 20 квадратных метров – тогда в штате фирмы были всего 5 сотрудников. В 2002 году сменила название на «Связной». А в 2007 году налоговые органы по итогам камеральных налоговых проверок за 2004-2006 гг. предъявили компании претензии на сумму свыше 2,5 млрд руб. (включая штрафы и пени). Претензии, по мнению налоговиков, обусловлены использованием фирм-однодневок и связанным с этим завышением себестоимости и завышением налоговых вычетов по НДС.

******* В начале февраля 2008 года было объявлено о банкротстве одного из ключевых

юридических лиц, входящих в группу «Связного» - ЗАО «Связной». По собственной информации компании, причиной банкротства стала неспособность выполнения ранее предъявленных налоговых претензий ФНС (1,223 млрд руб. на 31 января 2008 года) и обязательств перед кредиторами (2,754 млрд руб.). Основной бизнес компании был переведён в ЗАО «Связной-Логистика».

*** В 2010 году ГК «Связной» приобрела «Промторгбанк» для создания на его основе крупного розничного банка. В октябре того же года «Промторгбанк» поменял название на Связной Банк. 99,99 % компании номинально принадлежат нидерландской компании Svyaznoy N.V. Её основной владелец — компания Trellas Enterprises Limited (82 % данной компании принадлежит президенту «Связного» Максиму Ноготкову).



*** В ноябре 2011 года Связной запустил проект розничной непродовольственной торговли Enter Связной, использующий Интернет-магазин и сеть оффлайн-магазинов.

*** Структура управления. В розничном подразделении «Связного» (сами салоны) действует следующая структура управления:

- менеджер по продажам (весь ассортимент);
- менеджер по финансовым продуктам («кредиторы»);
- руководитель торговой точки (РТТ) - руководитель одного магазина, в подчинение у которого находятся менеджеры по продажам и менеджеры по продажам финансовых продуктов. Задачи и суть работы весьма разносторонние, начиная от

Автор: Марина ЭКСТЕР, Юлия КОНДРАТЬЕВА
25.10.2012 17:40

```
① ЖИВИ ОБЩЕНИЕМ
*****
* ЗАО "СВЯЗНОЙ ЛОГИСТИКА" *
* 8-800-700-5000 *
* Вопросы по платежам и контрактам *
* ЦМС161 КРНД НОВОРОССИЙСК2 *
*****
-----Фактический адрес-----
353910, Краснодарский край,
Новороссийск г, Ленина пр-кт, дом №
4
-----Юридический адрес-----
115280, Москва, ул. Ленинская
Слобода, 19
КАССА ШТРИХ-ФР-К V.1.X #2
-----КАССОВЫЙ ЧЕК-----
ККМ 00029977 ИНН 007703567318 #8569
25.09.12 13:24
ПРОДАЖА №6075
Код ТТ: 06050161
Код чека: 4174659906
-----
Продавец: Мацелюк Ю.А. 27838160
Флип-кейс Samsung EFC-1G6SBECSTD
Внутренний код товара: 4032417
= 1490.00
скидка: Скидка прогресс количество
20 %
```

***Сергей вот что в жалобе в редакцию пишет. «Во-первых, защитная плёнка. Когда при покупке спросили у продавщицы: «защитная плёнка в комплекте есть?», та ответила: «да, сейчас её найдут». Нашли эту плёнку, распаковали при нас и наклеили на телефон. Но оказалось, что эта плёнка вовсе не входит в комплект (и в стоимость) телефона. Продавщица подсунула нам плёнку за отдельную цену – 1 209 руб. И наклеила её, НЕ ПРЕДУПРЕДИВ нас, что это, оказывается, платная услуга. В чеке я потом прочёл: «наклейка плёнки на «планшет» = 399 руб». И ведь наклеила продавец её плохо, халтурно. Я бы сам сделал это гораздо аккуратнее! Никогда бы не подумал, что продавщица, предлагая наклеить плёнку, не любезность оказывает, а навязывает платные услуги, да ещё по такой цене – 399 руб. всего за несколько секунд работы».

Ктулху* – ложь, но в нём – намёк... А стоит ли вообще связываться со «Связным»?

Автор: Марина ЭКСТЕР, Юлия КОНДРАТЬЕВА
25.10.2012 17:40

Адаптация Сим-Карты (2) = 298.00
 Внутренний код товара: 4022227
 = 149.00-
 Телефон GSM Samsung I9300 Galaxy S
 III
 Внутренний код товара: 9055
 Код IMEI: 352993058522079
 = 22490.00
 скидка: GSM_MTC_ от 5000
 = 200.00
 Консультация по установке при
 Внутренний код товара: 129670
 = 299.00
 Консультация в создании УЗ Mar
 Внутренний код товара: 120267
 = 199.00
 Настройка Internet
 Внутренний код товара: 9712924
 = 149.00
 Количество прогресс ACC
 Внутренний код товара: 4006911
 = 0.00
 Держатель-бренд PLF Yo-Yo с
 автосмоткой
 Внутренний код товара: 100004
 = 100.00
 скидка: Скидка прогресс количество
 20 %
 = 20.00
 RED Елегау (150р) # МТС
 Внутренний код товара: 107440
 Номер телефона: (3) 9180914731
 = 200.00
 Продавец: Шмелева
 А.Е. 29978932
 Платеж МТС Касса
 Внутренний код товара: 114709

 0 091809 147317
 Номер телефона:
 9180914731
 Код операции: 600941855740
 К зачислению =300.00
 Комиссия =0.00
 Операторы:
 CyberPlat 8(800)100-100-8
 ОСМП 8(495)626-52-52
 Рапид 8(800)555-444-1
 Поставщик:
 Юр.лицо: ОАО "Мобильные
 ТелеСистемы"
 Телефон: 8 800 333 08 90
 ИНН: 7740000076
 = 300.00
 Продавец: Мацелюк Ю.А. 27838160
 Скидка с подключением
 Внутренний код товара: 107379
 = 0.00
 Защитная пленка Sgr Steinheil FlexHD
 Внутренний код товара: 4036875
 = 1290.00
 скидка: Скидка прогресс количество
 20 %
 АСС-3 (4) = 258.00
 Внутренний код товара: 4036780
 = 0.00
 Наклейка пленки на "Планшет"
 Внутренний код товара: 4023914
 = 399.00

Контракт № 40114731 от 25.09.2012 г. на сумму 26289.00 руб. с НДС

Итого к оплате 26289.00 руб. с НДС

СОХРАНЯЙТЕ ЧЕК ДО ЗАЧИСЛЕНИЯ СРЕДСТВ
 Информация о статусе Вашего платежа на c.svyaznoy.ru

Оплата по карте : 1776
 Сумма операции: 26289.00
 Дата операции: 25.09.2012 13:23:30

=====

СУММА ЧЕКА: =26289.00
 1 = 25789.00
 2 = 0.00

ИТОГ =26289.00
 ПЛАСТ.КАРТОН =26289.00

ФП
 ЭКЛЗ 0864776503
 00020449 #040067

Кассир: Шмелева А.
 Подпись кассира
 СПАСИБО ЗА ПОКУПКУ!



2. «Связной» платит трижды



*** Вторая история произошла с покупательницей А. (женщина попросила не называть себя в прессе), которая приобрела в «Связном», расположенном в торговом центре «Красная площадь», телефон Nokia С7. Покупка была сделана в кредит с уплатой первоначального взноса 2 630 руб. Рассчитаться по кредитному договору надо было за 4 месяца. Вскоре владелица выяснила, что с «трубой» ей очень не повезло. Телефон самостоятельно перезагружался и зависал. Набор недостатков был «веселее» некуда! Батарея быстренько нагревалась и разряжалась. Телефон не видел сеть, подвисал в приложениях...

*** Ровно через 8 дней после покупки А. сдала ее обратно в магазин – для проведения проверки качества и замены на другую модель с перерасчетом цены. Через две недели вместо замены было сделано обновление программного обеспечения «мобилы». Не помогло. Уже через 4 дня А. принесла повторную претензию с требованием заменить модель. Ей в этом отказали. Еще месяц

покупательница помучалась с «монстро-гаджетом», а затем в письменной форме потребовала расторгнуть договор купли-продажи и вернуть ей деньги за товар ненадлежащего качества. И опять получила отказ.

*****- Здесь юристы компании пошли вот по какому пути, - рассказала Светлана Шендрикова. - Они попытались доказать, что смена программного обеспечения не является разновидностью гарантийного ремонта. Если бы эта уловка прошла, то покупатель мог бы до бесконечности ходить в магазин за новым и новым обновлением программы. Однако после обращения в суд была проведена экспертиза. Эксперт из Краснодара дал заключение о том, что было сделано именно несколько гарантийных ремонтов, ведь смена программного обеспечения – это тоже вмешательство в телефон, вызванное его ненадлежащим качеством. А раз так, то потребитель в соответствии с законом вправе требовать возврата денег.**



*****И не просто возврата денежной суммы, уплаченной за некачественный товар! Вот что решил суд. Взыскать с ЗАО «Связной-Логистика» стоимость телефона Nokia C7 – 14 209 руб. 75 коп. Это раз. Неустойку за просрочку удовлетворения требований об обмене товара – 3 000 руб. Это два. Неустойку за просрочку удовлетворения требований о возврате стоимости телефона – 5 000 руб. Это три. Компенсацию морального вреда – 2 000 руб. Это четыре. Судебные расходы 7 000 руб. Это пять. Штраф в доход муниципалитета за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 12 104 руб. Это шесть. Госпошину в доход государства – 866 руб. Это семь.**

*****Как нетрудно подсчитать, «связисты» вместо 14 с лишним тысяч рублей выплатили на 17 тыс. руб. больше. А помимо этого - еще около 13 тыс. руб. штрафа и пошлины. Кстати, на сегодняшний день не только судебное решение вступило в законную силу, но и ответчиком выплачены все суммы. Три в одном! Можно смело снимать ролик антирекламы.**

*****Вместо итога – комментарий Светланы Шендриковой из «Центра**

защиты прав потребителей»:

***- После приобретения мобильных телефонов новоросийцы приходят к нам с жалобами часто. Если говорить о компаниях-продавцах, одно время печальное лидерство по числу заявлений от потребителей в Новороссийске держала «Евросеть». Сейчас чаще всего проблемы с потребителями «Евросеть» старается решать в досудебном порядке. А вот в отношениях с ЗАО «Связной-Логистика», за редким исключением, вопросы решаются только после победы в суде. Правда, после поражения в суде «Связной» заплатит намного больше, чем это случилось бы при договоренности в досудебном порядке. Предполагаю, что сетевики рассчитывают на то, что не каждый обиженный потребитель доведет защиту до решения суда. Что ж, если продавцу так удобно, пусть, «Связной», как скупой, платит дважды, трижды и т.п.



Господи, помоги дожить в России до того момента, когда уважение, даже любовь к покупателю (пусть и в результате жесткой конкуренции) станет нормой бизнеса, а не редким исключением. Чтобы мы после неудачной покупки гаджета для связи не сокрушались, хватаясь за пузырьки с валерьянкой:

- Ничего себе общение!

А с монстрами и хуже бывает. Говорят, что Ктулху вообще может захватить наш моск. И не говорите теперь, что это только

черная

легенда.



Смайлики в подарок, если испугались!..



**** Ктулху - спящее на дне Тихого океана чудище, способное удалённо влиять на разум человека. Впервые упомянут в рассказе Говарда Лавкрафта «Зов Ктулху» (1928). На вид Ктулху разными частями тела подобен осьминогу, дракону и человеку. Чудище имеет голову с щупальцами, гуманоидное тело, покрытое чешуёй и пару рудиментарных крыльев. Ктулху принадлежит роду Древних. Он лежит во сне, подобном смерти, на вершине подводного города Р'льех посреди Тихого океана. При определенном положении звёзд Р'льех появляется над водой, и Ктулху может освободиться.

Ктулху* – ложь, но в нём – намёк... А стоит ли вообще связываться со «Связным»?

Автор: Марина ЭКСТЕР, Юлия КОНДРАТЬЕВА
25.10.2012 17:40
