

# Старое лицо новой торговли, или как обманывают в супермаркетах

Ах, как мы все мечтали о возвышении нашего человеческого достоинства на заре превращения советской плановой экономики в российскую рыночную!

Ну, хотя бы в той же торговле. Задолбал дефицит! Бесконечные унижения перед завмагом, чтобы с «черного хода» добыть сервелатику, красной икорки, баночку крабов, сыра, вкусенького фруктового компотику... Унизительное заискивание перед продавщицей, дабы она, миленькая, отрезала не горбушку ветчины, сыра, колбаски, а кусочек из середочки. В то же время люди, побывавшие за границей, западнее нашей самой тогдашней «заграницы» Югославии, рассказывали чудеса. Там, в частных магазинах, до ста сортов колбас! А еще, если покупатель зашел даже в самый маленький промтоварный итальянский магазинчик, к нему тотчас сбегутся продавцы и завьются вокруг него юлой, предлагая на выбор различные кофточки, рубашки, блузочки, туфли, сапожки. И главное, не спрашивая ни размера, ни роста, принесут как раз то, что надо! Одним словом – сервис. Кто же такое не вожделеет?

Мы и вожделили. Перестройку экономики начали как раз с торговли. С программы разгосударствления розничной сети. На продажу для частного владения были выставлены существующие государственные магазины. Достались они вчерашним фарцовщикам, инженерам, учителям, медикам, шоферам и меньше всего профессионалам от торговли. И пошла новая, капиталистическая торговля!.. Это когда кирзовые сапоги легли рядом со сливочным маслом, шерстяные носки - с сахарным песком, соленая сельдь - в одной холодильной витрине с сырым мясом.

Покупателю такой переход к рыночной торговле как-то не очень понравился. Зароптал он. Но политологи, социологи и свежеепеченные коммерсанты успокоили – это накопление первичного капитала, дальше все будет о`кей.

Сегодня торговля в Иркутске - одна из самых мощных отраслей городской экономики. Ее годовой товарооборот - под 70 млрд. рублей, а налоговый платеж в городской бюджет - свыше 400 миллионов. Появилась и окрепла розничная сеть. Всем известны коммерческие системы «Слата», «Багира», «Цезарь», «О`Кей» и другие. Конечно, в этих супермаркетах сапоги и масло рядом уже не лежат. Магазины оборудованы прекрасными холодильными прилавками и витринами, насыщены разнообразными продуктами питания и промышленными товарами. И колбас там не меньше, чем в заграничных магазинах. Словом, были бы денюжки, а купить теперь нам есть что. От первичной приватизации ушли далеко. И все же, как-то не проявляется итальянский сервис. Не крутится возле покупателя юлой продавец!

...Захожу в магазин «О`Кей» на улице Байкальской, расположенный рядом с торговой фирмой «Дока», чтобы купить пакет молока и двести граммов колбасы. Ищу глазами корзину и не нахожу. Оказывается, здесь корзины отменили и теперь покупатель должен пользоваться только тележками. Спрашиваю у охранника: «Почему?» Получаю ответ: «Так решило начальство». Беру телегу и качу ее через весь магазин для пакета молока и двухсот граммов колбасы. Оглядываюсь по сторонам и вижу – многие покупатели оказались умнее меня. Они телеги не покатали, а взяли товары в охапку и стоят с ними в очереди к кассиру. Неудобно? Зато «начальству», видимо, хорошо.

Подруливаю к холодильной витрине, облюбовываю «Русскую» колбасу и прошу продавщицу отвесить мне двести граммов.

- Как это я сделаю? – удивленно спрашивает она.

- В чем проблема? - говорю я.

- Мы не режем, берите всю палочку, - отвечает продавщица.

А палочка потянет под килограмм.

- Девушка, - объясняю я, - мне столько не надо.

- Резать начальство не разрешает, - получаю категоричный ответ.

И только после того, как я настойчиво требую пригласить «начальство», предъявляю удостоверение корреспондента «Торговой газеты» и объясняю, что неплохо знаю правила торговли, получаю свои заветные двести граммов. Естественно, в душе закипает раздражение. Подкатив с телегой к кассиру, оплатив колбасу и молоко, иду к тому месту, где красуется вывеска «АДМИНИСТРАТОР». Им оказывается молоденькая девушка, которая ничего вразумительного ответить не может и предлагает мне переговорить с менеджером. По громкоговорящей связи она называет мужское имя и просит подойти этого человека к ней. Время идет, никто не появляется. Прошу объявить повторно.

- Подождите, - объясняет администратор, - видите, он занят, - и показывает мне на молодого человека, разгружающего в зале с тележки товар, привезенный из подсобного помещения.

Да... многое поменяла рыночная экономика. Вчерашний грузчик теперь ме-нед-жер. Только о чем с таким менеджером говорить? Прошу Книгу жалоб и предложений. Администратор подает мне школьную тетрадь с несколькими записями таких же «противных», как я, покупателей. На вопрос, почему Книга не соответствующего образца, получаю все тот же ответ: «Такую дало начальство». Естественно, «начальство» в данный момент отсутствует. Пишу про неудобство покупателей из-за отсутствия корзин и про колбасу.

Через неделю захожу в магазин беру эту тетрадь, чтобы прочитать ответ о принятых мерах. Но там есть еще жалобы и предложения от других покупателей, а ответа ни мне, ни им нет. Задаю письменно вопрос: «Зачем существует в магазине Книга жалоб и предложений, если нет никакой ответной реакции руководства торгового предприятия?» Но и этот вопрос оказался как в стенку горох. Вот тебе и итальянская юла! Того и гляди, дабы за настырство взашей из магазина не выкинули! «Да не выкинут, не выкинут, - начала уверять меня коллега из рекламного отдела. - Есть гораздо лучший способ таким принципиальным от ворот поворот дать. «О`Кей» его на всю катушку использует. Слушай. Стою как-то возле кассы с полной тележкой снеди, жду своей очереди и прикидываю, как бы поуютней вечер провести. Заметила стопку газет «Комсомольская правда» («толстушка» которая, с телепрограммой). Купила ту, что сверху лежала.

Прихожу домой, наливаю большую кружку чая, сооружаю хозяйский бутерброд и с ногами залезаю в любимое кресло газетку почитать. А там – опа!- страница вырвана. Абидна. Да.

Хватаю газету, километровый чек из супермаркета, зонтик (в это время дождь начался) и – «Снова здравствуйте!» Та же сопливая администраторша на моё требование вернуть тётеньке деньги и оплатить проезд на троллейбусе (даже паспорт показала со штампом о месте жительства в трёх остановках от места действия!) выдала мне на-гора ряд возражений:

-- «Мы же не знаем, вдруг у вас проездной, а билетки вы просто на остановке подобрали!»

-- «Смотреть надо было, чё берёте!» Хм...А если я беру толстый журнал или «Трёх мушкетеров»? Тоже каждую страницу смотреть? Оказывается, да.

-- «Мы же не можем к каждой странице камеру наблюдения прицепить!».

-- «Здесь гороскоп вырван. Зачем он вам? Вы что, в гороскопы верите?»

-- «Сходите лучше в редакцию и спросите, почему у них газета с вырванными страницами!»

И тут меня осенило, что со стороны «начальства» это есть стратегический ход: посадить за администраторскую стойку Святую Простоту с глазками, которая лучше всякого мордоворота от таких, как я, отбояриться сможет.

Решила зайти с другой стороны. Мягенько так предложила не падать в грязь лицом перед покупателем, который раз в неделю выходит из магазина с чеком, длины которого вполне хватит для изготовления полноценной мумии. И тут в стратегии «начальства» обнаружилась солидная брешь. Ибо барышня дала завершающий совет: «Ну дак не ходите в наш магазин больше!» И улыбка во все молочные зубы.

Но это был хороший совет. Я им до сих пор пользуюсь.

И в той же «Цидульке жалоб и предложений» запись оставила. Вместе с номером телефона. До сих пор жду звонка от «начальства» супермаркета... хотя какой он после этого «супер»?.. »

Буквально через неделю после этого рассказа собрались мы с женой на День рождения племянницы. Зашли в магазин «Слата», находящийся в Лисихе, купить открытку. Так как время поджимало, решили, что подпишем ее там, на месте. Так и сделали. Но, бог мой! Когда открыли страничку открытки, чтобы написать поздравление, оказалось, нас опередили. Кто-то шариковой ручкой уже написал поздравление какому-то Игорьку. Возмущению жены не было предела.

- Хорошо, мы пришли к родственникам, они нас знают - негодовала она. - А случись, пошли бы на День рождения к другим людям, что бы о нас подумали? Скупердяи, даже открытку не могли новую купить, а вытащили использованную из своего альбома.

После Дня рождения мы зашли в «Слату». Услышали извинения за нелепую ситуацию? Ага! Сейчас! Заведующая посмотрела на нас выразительным взглядом как на крохоборов, не постеснявшихся потребовать возврат за пятнадцатирублевую открытку. И лишь позже, поняв, что дело не в деньгах, стала объяснять, что магазин получает каждый день немало открыток и все просмотреть их рабочий персонал не в состоянии. Одним словом, вины магазина нет. На мой вопрос, а как же быть с существующим положением о разбраковке товара, заведующая всем своим видом дала понять: ты, дядя, не в той эпохе.

Буквально на днях открылся в Лисихе еще один «О`Кей». И с первого дня в нем усвоили приемы «современной торговли». Это когда покупателя привлекают ценой на товары ниже, чем в других торговых точках. Стояли на прилавке два сорта тушенки: Улан-Удэнская и Калининградская. Последняя намного дешевле. Однако на кассе сканер считает цену ее на 10 рублей 10 копеек дороже. Администратор по залу объясняет мне: «Ценник перепутали». Однако где тушенка, на которую выписан этот ценник, объяснить не может. Этот приёмчик сегодня применяют многие магазины самообслуживания. Например, если купите фрукты, цена которых в магазине дешевле даже, чем на рынке, не обольщайтесь. Взвесьте покупку, разделите заплаченную сумму на вес, и вам откроется, что цена на товар на выставленном ценнике и фактическая разная.

Одним словом, походишь по нашим нынешним «капиталистическим» магазинам и придешь к печальному выводу: миф о том, будто стоит только магазинам стать частными - и сразу между покупателем и продавцом не возникнет иных слов, как «благодарим вас за покупку» и «спасибо вам за приятное обслуживание» так и остался несбыточной иллюзией.

Ежегодно Виктору Низовцеву, начальнику отдела защиты прав потребителей администрации города Иркутска, приходится разбираться с четырьмя тысячами заявлений от горожан, из которых 70 процентов касаются жалоб по товарам. Это реальность.

- Нужен закон о торговле, - говорит Александр Попов, заместитель председателя комитета по потребительскому рынку. – Необходимы единые правила, которым бы подчинялись все, кто работает в коммерции. Проект закона уже несколько лет гуляет в коридорах Государственной думы, а принять его никак не могут. Потому сегодня каждый и дует в свою дуду. Вот так.

Но в законе ли только загвоздка? А как быть, например, с совестью? Есть, знаете ли, такая штукавина... Нет, как видно, нежного аромата итальянского сервиса нам еще долго не вдыхать. Остается лишь декламировать слова великого поэта: «Здесь русский дух! Здесь Русью пахнет!» К сожалению, не в том смысле, который вкладывал в них поэт.

Виктор Киселев

---

## ОБЪЯВЛЕНИЕ

Доставляем журнал "Иркутские кулуары" нашим читателям. Стоимость доставки 100 рублей. Телефон службы доставки: 8-964-1257227.

Автор: Артур Скальский © Babr24.com РАССЛЕДОВАНИЯ, БАЙКАЛ 👁 22148 03.09.2008, 15:33 📄 584

URL: <https://babr24.com/?ADE=47303> Bytes: 11201 / 11175 Версия для печати Скачать PDF

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

**ДРУГИЕ СТАТЬИ В СЮЖЕТЕ:** ["ИРКУТСКИЕ КУЛУАРЫ"](#)

*Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:*

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

*Связаться с редакцией Бабра:*

[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

Автор текста: **Артур  
Скальский.**

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24\_link\_bot

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: @bur24\_link\_bot

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24\_link\_bot

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24\_link\_bot

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: @nsk24\_link\_bot

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: @tomsk24\_link\_bot

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

Прислать свою новость

#### ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot\_bot

эл.почта: equatoria@gmail.com

#### СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

Подробнее о размещении

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)