

Как «Эльдорадо» посылает покупателей

В ноябре прошлого года жительница Улан-Удэ купила в крупном супермаркете бытовой техники швейную машинку. Однако, не проработав и года, машинка сломалась. А покупательницу лишили гарантии.

Улан-удэнка Татьяна Эрдынеева работает в детском саду. А в свободное от работы время женщина шьет. - Я шью всю жизнь, начиная с 4 - 5 класса, - говорит женщина. - Одежду в магазинах не покупаю вообще. Предпочитаю сама моделировать для себя и своих детей красивые, эксклюзивные вещи.

В прошлом году, когда старая швейная машинка Татьяны перестала ее устраивать, она решила приобрести новую и современную, работать на которой намного легче и приятнее.

За покупкой женщина отправилась в один из крупных сетевых супермаркетов бытовой техники, о чем впоследствии сильно пожалела.

Купила машинку с огромной переплатой

- Я выбрала швейную машинку марки «Ягуар», стоила она шесть с лишним тысяч рублей, - рассказывает Татьяна. - Это не самая дорогая машинка — среднего уровня. Но для меня все равно достаточно дорогая. Свою покупку Татьяна Эрдынеева решила оформить в кредит.

- Кроме швейной машинки, я купила еще аппарат для установки кнопок и утюг, - объясняет женщина. - Сейчас кредит уже погашен.

В итоге швейная машинка стоимостью 6600 рублей обошлась Татьяне значительно дороже. И все бы ничего, но вскоре дорогостоящая покупка сломалась.

Поломка за поломкой

В первый раз, по словам Татьяны, ее новая швейная машинка вышла из строя в июне 2011 года.

- У машинки перестал работать реверс, и 21 июня я понесла ее в сервисный центр, - рассказывает женщина. - Поскольку машинка на гарантии, мне ее без проблем отремонтировали и через несколько дней вернули обратно.

Однако спустя немного времени отремонтированная машинка сломалась вновь. Причем произошло это перед самым днем рождения Татьяны. Женщина как раз дошивала себе нарядное платье.

- Она стала ломаться по нарастающей, - считает Татьяна. - Сначала снова вышел из строя реверс, а затем машинка перестала передвигать материал. Чтобы дошить платье, мне приходилось буквально тянуть его.

Поскольку гарантия на швейную машинку заканчивается только 15 ноября, Татьяна снова решила обратиться в сервисный центр.

- Я увезла ее и сдала в ремонт, - говорит женщина. - Через несколько дней мне пришло SMS-уведомление о том, что мой заказ готов.

Неприятный сюрприз

Приехав в сервисный центр, Татьяна узнала, что ее машинку никто не ремонтировал. Оказалось, что ее попросту сняли с гарантии.

- Когда я сдавала машинку в ремонт, молодой человек, приемщик, спросил: много ли я шью, - объясняет Татьяна. - Я честно сказала, что да, шью много: и себе, и детям.

По всей видимости, истолковав слова клиентки не совсем верно, молодой человек указал в акте, что швейная машинка используется на производстве.

- Я еще тогда насторожилась и спросила, не повлияет ли это на гарантию, - вспоминает Татьяна. - Но молодой человек меня заверил, что ничего страшного не случится: машинку отремонтируют даже быстрее.

Женщина поверила приемщику и поставила под актом свою подпись. Как оказалось, зря.

- Мне выдали заключение, в котором значится, что аппарат используется на производстве, что является нарушением условий гарантийного обслуживания, - с возмущением говорит Татьяна. - Мою машинку сняли с гарантии, сказав, что произошел износ запчастей.

«Они даже не понимают, как сильно меня обидели»

Не желая мириться с таким поворотом событий, Татьяна Эрдынеева отправилась искать справедливость. Сначала расстроенная женщина обратилась к инженеру сервисного пункта.

- Она разговаривала со мной очень грубо, - вспоминает Татьяна. - Сказала, вот шьете день и ночь, деньги заколачиваете. В общем, пыталась сделать мне внушение.

Не став забирать испорченную машинку, женщина отправилась на поиски заведующей магазина, в котором приобрела технику.

- Я нашла заведующую, ее зовут Татьяна Юрьевна Юдакова, - говорит Татьяна. - Однако она отослала меня к менеджеру по качеству, которого не оказалось на месте.

Устав бегать от сотрудника к сотруднику, женщина решила позвонить в Роспотребнадзор.

- Я позвонила туда с сотового прямо при заведующей и объяснила всю ситуацию, - говорит Татьяна. Однако такой поворот событий заведующую не устроил. По словам Татьяны, звонок в контролирующую инстанцию ее сильно разозлил.

- Она сказала: ах так, будете меня еще Роспотребнадзором пугать! А потом начала ругать меня, говорить, что я всю родовую обшиваю, сама сломала машинку, а теперь качаю права и жалуюсь, - возмущается женщина.

Не выдержав нервной обстановки и откровенного хамства, Татьяна расплакалась прямо в магазине, на глазах у покупателей и персонала.

- Я не скрываю, что тоже говорила на повышенных тонах, ругалась. Но ведь они сами меня спровоцировали своим хамским отношением. Сейчас сложно описать, как сотрудники магазина перешептывались между собой, хихикали и бросали на меня косые взгляды. Они даже не понимают, насколько сильно меня обидели, - сдерживая слезы говорит Татьяна. - Меня два дня лихорадило, настолько сильно я перенервничала.

"Я согласна на все варианты"

После неприятного инцидента в сервисном центре, а затем и в магазине Татьяна Эрдынеева повторно обратилась в Роспотребнадзор. Там женщине объяснили, что уже после первой поломки она имела право потребовать возврата денег за некачественную швейную машинку.

- Мне посоветовали написать заявление с требованием вернуть деньги, - рассказывает Татьяна. - Никакого производства у меня нет, о чем я тоже написала в заявлении.

В магазине заявление Татьяны приняли. Однако сейчас женщина не знает, чем закончится вся эта история.

- Я не знаю, что буду делать, если мне откажут, - говорит женщина. - Наверное, придется идти в суд. Татьяна говорит, что она готова рассмотреть все варианты, которые предложит ей магазин, потому что

швейная машинка для нее — незаменимая в хозяйстве вещь.

- Машинка мне очень нужна. Сейчас дома заканчивается ремонт, мне нужно будет прострочить занавески, а нечем, - говорит Татьяна. - К тому же я педагог и должна выглядеть соответствующе.

Машинку обещали заменить

«Информ Полис» связался с магазином, в котором Татьяна Эрдынеева приобретала швейную машинку. К сожалению, заведующая Татьяна Юдакова оказалась в отпуске. Однако сотрудники магазина подтвердили, что обращение по поводу швейной машинки действительно имело место.

- Мы подняли все документы и выяснили, что Татьяна Эрдынеева действительно обращалась с заявлением, - сообщил Александр, сотрудник магазина «Эльдорадо», временно исполняющий обязанности отсутствующей заведующей.

По нашей просьбе Александр связался с сервисным центром и выяснил, что швейная машинка начала ломаться из-за того, что внутри прибора начался естественный износ запчастей.

- В большинстве случаев мы идем навстречу клиентам и сейчас готовы произвести замену машинки, - сказал Александр. - Сейчас мы уже разрешили этот вопрос и в ближайшее время поменяем машинку Татьяны на новую.

КОММЕНТАРИЙ

Дмитрий Машинец, юрист Общества защиты прав потребителей Республики Бурятия:

- Использование швейной машины на производстве вовсе не является основанием для прекращения гарантии. Основанием для прекращения гарантии могут стать только негарантийные случаи. Например, механическая поломка машинки, вмешательство в аппарат и прочее. А частота использования техники не имеет никакого отношения к гарантии: человек может шить хоть целыми днями, машинка в любом случае должна выдерживать такие нагрузки, поскольку для этого и предназначена.

Источник: Улан-Удэнский городской портал.

Автор: Артур Скальский © Babr24.com ЭКОНОМИКА, МИР 👁 4109 25.08.2011, 22:04 📌 457

URL: <https://babr24.com/?ADE=96603> Bytes: 29512 / 7415 Версия для печати Скачать PDF

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

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: eqquatoria@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](#)