

ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПОДПИСАТЬ, ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧИТАЙТЕ

Переезд: коробки, сумки, грузчики

Обман при переезде превратился в распространенную проблему, с которой сталкиваются люди по всей стране. Среди пострадавших чаще всего пенсионеры и студенты, поскольку и те, и другие бывают не слишком щепетильны при оформлении заказа. Они забывают уточнить наличие лифта, километраж, этаж доставки и прочие мелочи, которые суммируются в итоговые тысячи рублей. Как же обманывают грузчики честных граждан во время переезда и доставки вещей? Оказывается, у недобросовестных носильщиков тяжестей тоже есть свои схемы афер.

За час или за предмет?

Компании по организации переезда делятся на два типа: с почасовой оплатой услуг грузчиков и транспорта и с тарификацией по количеству предметов для перевозки. Хитрят при итоговых расчетах и те, и другие, но только в случае, если нет договора и предварительной сметы.

К примеру, чтобы не пугать заказчика многочисленными нюансами, компании выставляют почасовую оплату за сборку и разборку мебели, упаковку, погрузку и выгрузку, аренду автомобиля. Предварительные расчеты выполняет диспетчер, основываясь на данных, предоставленных клиентом. Таким образом, сумма вроде бы известна заказчику заранее, но по факту бригадир грузчиков предъявляет счет к оплате в 1,5-2 раза больше. Почему? Давайте разберемся.

К примеру, заказав переезд с почасовой оплатой, вы можете, выполнив расчеты заранее, решить, что переезд займет 5 часов «под ключ». Но при этом вам вряд ли придет в голову, что бригада грузчиков будет использовать те же

5 часов для собственных перекуров, обеда, обсуждения планов на вечер и разговоров по телефону. В результате вместо оговоренных 5 часов переезд запросто займет все 9, которые придется оплачивать. Что делать в такой ситуации? Звонить диспетчеру: как правило, этого достаточно для того, чтобы поторопить грузчиков, чей бригадир способен с первого взгляда оценить заказчика и прикинуть, можно потянуть время или лучше поостеречься. Если вы видите, что работа не делается, жалуйтесь: этого от вас ожидают меньше всего, иначе не пытались бы обмануть.

При переезде с оплатой за объем работы грузчики могут использовать другие схемы обмана. К примеру, одна нашумевшая в юридических кругах история, произошедшая в Нижнем Новгороде, в очередной раз доказала, насколько беззащитны перед недобросовестными грузчиками пенсионеры. Женщина заказала услугу через диспетчера без договора, согласовала условия, согласилась с суммой в 3000 рублей и стала ждать бригаду. Встретила, усадила за стол, напоила чаем и по итогам получила смету на 16 000 рублей, где в качестве отдельных предметов для упаковки и перевозки были указаны даже стаканы и чайные блюдца поштучно. Сопровождающих у пенсионерки не было, бригадир вел себя по-хамски, в результате женщина отдала все наличные деньги, 2 золотых кольца и слегла с сердечным приступом. Соседи пенсионерки, которые попытались добиться для нее справедливости, ничего не смогли доказать, ведь пострадавшая сама подписала бумагу о том, что оплатила грузчикам всего 3 000 рублей. Что делать в такой ситуации? Вызывать полицию при малейших признаках агрессии и вымогательства со стороны представителей бригады грузчиков. Пожилым людям при организации переезда необходимо обзавестись хотя бы одним сопровождающим, который в случае чего выступит свидетелем. Если ситуация выходит из-под контроля, то до приезда полиции никаких денег не платить и никаких документов не подписывать.

«... Плюс укладка, пронос и сохранность»

Судя по комментариям моих коллег-юристов, сталкивающихся с практикой накручивания дополнительных услуг к оговоренной сумме, зачастую в договорах, предлагаемых клиентам компаниями грузоперевозок, часто содержится невнятный пункт о дополнительных услугах, которые бригада оказывает по согласованию с заказчиком. Причем тарифы на эти услуги нигде не указаны. В результате итоговая смета увеличивается в 2-3 раза за счет оплаты «деликатной укладки в машину», «доставки в сохранности» и «проноса на расстояние свыше 10 метров» для каждой вещи в отдельности. Угрозы полицией в данном случае на бригаду не действуют, поскольку права исполнителя защищены договором, под которым стоит подпись заказчика.

Что делать в такой ситуации? Внимательно читать договор, задавать все возможные вопросы до начала выполнения работ, а еще лучше – вызывать сметчика до заключения договора, поскольку многие компании предоставляют такую услугу бесплатно.

«А тарифы уже устарели...»

Многие бригады по организации переездов не имеют собственного офиса и пользуются услугами центров, которые принимают звонки клиентов. В этих центрах наемные диспетчеры решают конкретную задачу — обеспечить заказ, за который они получают фиксированную оплату. При этом диспетчер не заинтересован в предоставлении полной информации, а иногда просто не владеет ею и мотивирован только на то, чтобы продать услугу. Такие диспетчеры вам могут пообещать переезд из Владивостока в Москву за 3000 рублей, а во время «разбора полетов» сослаться на неточную информацию, предоставленную компанией грузоперевозок.

Кстати, «устаревшие расценки» — одна из самых популярных афер, которую используют бригады перевозчиков. Ведь в итоге бригадир выставляет смету существенно выше обещанной диспетчером, ссылаясь на то, что тарифы давно

устарели и услуги предоставляются по смете, которая составляется прямо при заказчике.

Что делать в такой ситуации? Быть внимательнее. Вы заказываете услугу на рынке, который не имеет отдельного государственного регулирования, — все условия закрепляются в простом гражданском договоре. Проверяйте актуальность тарифов, выясняйте все случаи, которые могут стать основанием для доплаты: например, лифт не грузовой, а пассажирский, инструменты для сборки-разборки ваши или входят в услугу. И помните, если вам предлагают организовать переезд без заключения договора, значит, есть риск, что вас попытаются обмануть.

Можно ли вернуть переплаченное?

В некоторых случаях — можно, но сделать это не просто. Объясню на конкретном примере, когда такая возможность существует.

К примеру, вы купили шкаф в мебельном магазине и сразу оплатили его доставку с подъемом до двери. Шкаф выбрали огромный, высотой 2,3 метра и весом 195 килограммов, а заказ оформляли в магазине через продавца-консультанта, ведь вы хотели лично обговорить все детали, чтобы исключить любые риски. В вашем доме нет грузового лифта, что должно было усложнить доставку высокого и тяжелого шкафа. Но консультант заверил вас, что проблем не будет, ведь мебель разобрана на составные детали, которые легко поднять на обычном лифте или вручную. Потом вы выбрали день и время доставки и оплатили товар, а также услуги грузчиков в размере 1400 рублей с учетом подъема без грузового лифта до двери.

Давайте разберемся: как оформляется доставка по закону. Обычно условие о доставке прописывается в основном договоре, который подтверждает покупку товара. Если у вас все было оформлено именно так, то ваш договор будет называться заказом. В таком случае доставка — это не отдельная услуга, а часть сделки, согласно которой продавец обязуется

в установленный срок поставить товар туда, куда скажет покупатель. Продавец вправе доставить груз самостоятельно или позвать на помощь транспортную компанию.

Если вы не указали место доставки, то товар должны привезти по адресу вашего места жительства (оно указано в договоре). При этом обязательства продавца считаются исполненными не раньше, чем покупатель получит товар. Если условие о доставке вынесено в отдельный договор с транспортной компанией, будьте осторожны: в этом случае продавец уже не отвечает за действия грузчиков, и любые сложности с доставкой его не касаются. И если возникнут проблемы, вы будете решать их один на один с транспортной компанией.

Помните, что перед подписанием договора нужно не полениться и внимательно ознакомиться со всеми бумагами. Многие люди торопятся, ставят подпись, не читая, а потом ходят по судам, но не могут доказать свою правоту. Так что не спешите. Если что-то непонятно, не стесняйтесь задавать вопросы.

Рассмотрим следующую ситуацию: вы подписали документы и оплатили заказ, тем самым подтвердив, что согласны с условиями договора, где была зафиксирована стоимость доставки с подъемом и без указания на то, что грузчики вправе требовать доплаты. Кстати, в момент доставки покупателю должны сообщить информацию о товаре, порядке и сроках его возврата, причем в письменной форме. Обычно такая информация оформляется в виде отдельного документа, где указываются купленные товары, количество, ассортимент, дополнительные характеристики, а иногда и цены: такой документ называется заказом на доставку. Представитель транспортной компании вместе со шкафом должен привезти вам такой заказ на доставку и попросить расписаться в нем. Подпись подтверждает, что вы получили товар, и, следовательно, продавец исполнил свои обязательства. В этом же документе может быть отдельное поле для замечаний по качеству услуг: ни в коем случае не пишите: «Претензий не имею», если часть товара не доставлена, что-то повреждено или возникли любые проблемы, которые требуют вме-

шатательства продавца. Иначе потом будет сложно доказать правоту и возместить ущерб: вы же сами подтвердили, что все в порядке. Свои замечания указывайте на каждом экземпляре — на своем и чужом. Если отдельной графы о претензиях нет, то пишите замечания в любом свободном месте. Подписывайте документы только после того, как убедитесь, что товар доставлен в целости и сохранности, вы получили именно то и в том количестве, что заказывали, а качество товара соответствует заявленному.

Если вы покупаете товар не в крупном, а в маленьком магазине, то все может быть иначе. Например, вам просто на словах скажут, что к такому-то часу привезут товар, и предложат записать телефоны грузчиков. Советую избегать подобных способов оформления: будет сложно доказать свою правоту в суде, если продавец откажется выполнять устные договоренности. Единственным вариантом сохранить свои деньги в таком случае будет оплата товара только после того, как вам его доставили в целости и сохранности.

Законно или нет?

Крупные магазины не доставляют товары сами, они сотрудничают с транспортной компанией, представители которой приезжают по назначенному адресу, выгружают товар из машины, а потом оставляют его или поднимают в квартиру — в зависимости от выбранного вида доставки.

Как грузчики прощупывают возможность подзаработать? Допустим, грузчик может подняться на этаж с коробкой мелких деталей и заявить: «Двери шкафа в лифт не влезают, они тяжелые, грузового лифта нет, такой подъем в доставку не входит, и мы оставим двери у входа в подъезд. Вы можете отказаться от заказа, но оформление займет много времени. Есть еще третий вариант — доплатить за подъем. Решайте». Затем грузчик озвучивает размер доплаты: 250 рублей за каждый этаж.

Конечно, вы понимаете, что уже оплатили доставку с подъемом, и у представителей транспортной компании с собой

есть заказ на доставку, который подтверждает вашу правоту. Но когда вы берете этот документ и объясняете («Так вот же, доставка с подъемом. Указано, что грузового лифта нет, почему мне надо платить?»), это не помогает. Грузчик пожимает плечами и предлагает, чтобы вы позвонили в службу поддержки торговой сети. Он сразу предупреждает, что придется ждать немислимое количество времени, так и получается.

Итак: ситуация сложная, и в итоге вы соглашаетесь на условия предприимчивых грузчиков, хотя на самом деле стоит действовать иначе: чуть больше уверенности, меньше сомнений, более четкие и ясные формулировки претензий, и все сложилось бы в вашу пользу. Но все-таки вы согласились и переплатили за 8 пролетов (квартира на девятом этаже) лишних 4 тысячи рублей.

В таком случае постарайтесь убедить грузчиков, чтобы они оставили запись об этой доплате в заказе на доставку. К примеру, сказав им, что понимаете: все проблемы из-за сотрудников магазина, которые не предупредили о доплате. А бедные трудяги-грузчики якобы ни в чем не виноваты, а просто стали жертвами обстоятельств.

Как же теперь вернуть потраченные деньги? Когда грузчики уедут, сразу пишите две жалобы: одну отнесите в магазин, другую отправьте почтой письмом с уведомлением на адрес магазина и непременно укажите о намерении заявить о своих претензиях в полицию и суд. Все претензии адресуйте продавцу, ведь вы подписывали договор с ним, а не с транспортной компанией. В тексте указывайте номер заказа и подробно расписывайте хронологию событий. К жалобам приложите копию чека и документов, в которых представитель транспортной компании расписался за полученные деньги. Если магазин дорожит своей репутацией и не желает связываться с правоохранительными органами, он очень быстро вернет вам незаконно вытянутые грузчиками деньги. Вы легко добьетесь возврата, потому что требования грузчиков противоречат письменным договоренностям. Тогда как, если бы все нюансы остались на уровне устного соглашения, было бы трудно доказать, что вы предупреждали консультанта об отсутствии лифта.

Другой момент: вы обратились к продавцу с претензией, а он отказал вам или проигнорировал ваши требования. Тогда у вас появляется право взыскать с него через суд еще и штраф за неудовлетворение требований потребителя.

Еще раз подчеркну, что до всего этого можно и не доводить, если вовремя проявить настойчивость. Допустим, вы уже полностью оплатили доставку, а в документах указаны все ее особенности и условия, но грузчики все равно требуют денег. Тогда спокойно, вежливо, но уверенно перечислите все причины для отказа, покажите документы, пригрозите, что будете жаловаться и требовать увольнения бригады аферистов. Возможно, этого хватит: как правило, представители транспортной компании, почувствовав отпор, идут на попятную.

Еще один вариант — отказаться от товара. Это, конечно, радикальное решение проблемы, но вы вправе это сделать. Покупатель может отказаться от товара в любое время до его получения и в течение семи дней после. Отказ оформляется отдельным заявлением в свободной форме. В тексте обязательно укажите, почему вы не приняли товар: сошлись на ненадлежащее оказание услуги доставки. Отрадите все нюансы в отказе и уточните, что при оформлении заказа вас о дополнительных поборах со стороны грузчиков не предупредили. Продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней после того, как получит заявление. Составьте отказ в двух экземплярах: один — себе, другой — представителю транспортной компании.

Напоследок могу посоветовать следующее: обращайтесь в проверенные транспортные компании и всегда читайте документ, прежде чем его подписать. Ну а если хотите избежать общения с грузчиками при переезде, зовите друзей, знакомых, складывайте вещи в коробки, сумки и пакеты, вызывайте «Газель» с почасовой оплатой.

Олеся КАЛЬНИЦКАЯ,
юрист, адвокат.