Наша Газета
nashagazeta.ch

Опубликовано на Швейцария: новости на русском языке (https://nashagazeta.ch)

На что жалуются швейцарцы? | Les Suisses, de quoi se plaignent-ils?

Author: Заррина Салимова, Берн , 04.01.2019.

Интернет-покупки – это всегда лотерея... Фото: Pixabay

Альянс организаций защиты прав потребителей составил национальный рейтинг главных жалоб швейцарских покупателей.

|

L'Alliance des organisations de défense des consommateurs a présenté le classement national des principales plaintes des consommateurs suisses.

Les Suisses, de quoi se plaignent-ils?

20 499 – такое количество жалоб в прошлом году направили швейцарцы в Альянс, объединяющий Федерацию потребителей Романдии FRC, Общество защиты прав потребителей немецкоязычной Швейцарии SKS и Тичинскую ассоциацию потребителей ACSI. Другими словами, каждый день швейцарцы в среднем подают 56 жалоб на производителей, продавцов, поставщиков товаров и услуг.

Почти треть всех проблемных ситуаций возникает вокруг отдельных пунктов договоров купли-продажи. Клиентам, например, могут отказать в гарантийном обслуживании товара или замене отдельных частей, сославшись на то, что покупатель сам виноват в поломке оборудования и заставляя его за свой счет проводить экспертизу, чтобы доказать, что речь идет о производственном браке. Все больше жалоб связано с онлайн-шопингом: несоответствие товара картинке и описанию, задержка доставки или недоставка оплаченной покупки.

На втором месте хит-парада жалоб – операторы связи. Потребители недовольны непонятными тарифами на роуминг, слишком короткими сроками оплаты, сложностями при переносе номера от одного мобильного оператора к другому, пользовательскими соглашениями, в которых скрываются неприятные сюрпризы, а также односторонними изменениями договора, например, переводом клиента без его ведома на более дорогой тариф или включением в тарифный план ненужных услуг, за которые придется платить больше.

3 346 жалоб были поданы против нечестных способов ведения бизнеса и агрессивных методов продаж. Имеются в виду введение в заблуждение, обман покупателей, телефонный маркетинг, навязчивые звонки с предложением что-нибудь купить, ответить на вопросы, сыграть в лотерею или поучаствовать в конкурсе, призов в котором, естественно, не будет. Особую опасность представляет такой вид телефонного и интернет-мошенничества, как спуфинг. Спуферы подделывают номер, с которого звонят, или электронный адрес, с которого отправляют письма. Отвечающий на звонок или получатель письма думает, что общается с полицией, властями или знакомыми, и поэтому часто соглашается выполнить требования мошенников, например, отдать деньги и ценные вещи на «хранение» лжеполицейским или перевести сумму на счет человека, представившегося попавшим в беду внуком.

Завышенная стоимость медицинских услуг, слишком дорогие лекарства, непрозрачные счета от врачей, стоматологов и больниц – на четвертом месте рейтинга Альянса организаций защиты прав потребителей. Далее следуют методы коллекторских агентств, которые угрожают включить покупателей в реестр должников в случае неоплаты или выставляют пеню за то, что платеж был совершен на несколько дней позже, например, из-за того, что человек находился в отпуске. Замыкают список банки, уменьшающие объем услуг, но не забывающие при этом увеличить свою комиссию.

Оставшиеся 15% жалоб касаются испорченных и заплесневевших продуктов питания, кусочков пластика в еде, вводящей в заблуждение упаковки, скрытых таможенных расходов, договоров аренды, работы почтовых отделений, закона о защите данных и нарушений авторских прав.

Добавим, что по сравнению с 2017-м количество жалоб в прошлом году уменьшилось на 50%. Это объясняется тем, что 60% всех жалоб потребителей в 2017 году было связано с неправильно начисленным НДС при взимании пошлины на тв и радио

(напомним, что разбирательства по этому вопросу завершились победой потребителей – НДС будет возвращен всем швейцарским домохозяйствам), а также с «дизельным скандалом» вокруг занижавшего количество вредных выбросов программного обеспечения автомобилей Volkswagen.

Швейцария
Статьи по теме
Потребительская страсть в Швейцарии
Маленькая победа над Billag
Где в Швейцарии можно недорого купить лекарства?
Швейцарию ждет благоприятный электронный потребительский климат
Шопинг в Швейцарии становится доступнее
Шопинг по-русски или наши в городе
Полиция предостерегает о телефонном мошенничестве
Интернет-мошенники действуют под маской швейцарской таможни

Source URL:
http://www.nashagazeta.ch/news/la-vie-en-suisse/na-chto-zhaluyutsya-shveycarcy