

Другая моя знакомая вернула недавно в магазин свитер. Постирала его в кипятке, тот сел. Женщина не растерялась и отнесла его обратно, получив назад деньги. Никого не смутило, что на этикетке было написано, что стирать в горячей воде нельзя. Покупатель-то всегда прав, так что магазины не хотят связываться. Крайне редко могут спросить, почему Вы сдаете товар. Скорее, машинально, потому что продавцу это глубоко по барабану. Для этого достаточно сказать: «I changed my mind», что означает: «Я передумал». И это все.

Бывшие в употреблении сдавать можно, это не проблема. Можно даже вернуть полбанки краски, и Вам за полбанки вернут деньги. Правда, не живьем, а откроют кредит в этом же магазине.

Этикетки в США вообще не срывают, насколько я заметил. Могут ходить в бейсболке, а сбоку возле уха болтается этикетка. Вероятно, чтобы можно было сдать обратно, если вещь надоела. Другого объяснения у меня нет. Что это - навязанная клиентоориентированность? Или лояльность к потребителю? Точно не знаю.

Третья знакомая приобрела сервиз в крупном сетевом магазине, воспользовалась им для проведения вечеринки, а на следующий день без проблем вернула. Объясняет мне: - Ко мне должны были приехать родители мужа с родственниками. Надо было не ударить в грязь лицом, стол накрыть как полагается. Я пошла в магазин, купила сервиз. Но гости бывают у нас очень редко, так что держать в доме адское количество тарелок, чашек и мисок мне просто не нужно. Я сохранила все этикетки, штрих-коды и чеки, а потом принесла посуду в магазин. Деньги мне тут же вернули, им даже объяснять ничего не пришлось.

Конечно, и в России бывают случаи, когда девушки приобретают платье на вечеринку, а после праздника возвращают обратно, но в Америке возврат продуктов и товаров носит катастрофически массовый характер.

К примеру, купила тетенька помаду, две недели попользовалась, а потом решила, что цвет ей все-таки не идет. Несет обратно в магазин – получает деньги. Не представляю, чтобы такая ситуация была возможна в России.

Возврат товара у нас всегда казался мне каким-то мучением. Надо было заполнить

миллион бумажек, оставить паспортные данные, в некоторых местах даже прийти в определенные дни, когда какой-нибудь старший менеджер или начальник на месте. Надо было пройти все круги ада, чтобы сдать даже бракованную вещь. О ситуации, что тебе просто не понравился цвет или фасон и речи быть не могло, поэтому я всегда старалась сразу купить «правильную» вещь.

Внимательно разглядывала дефекты, сто раз примеряла. А здесь девушки не глядя берут пять пар туфелек, дома дефилируют в них, а затем оставляют только одну. А могут и ни одной.

Боюсь спросить: а куда потом деваются все возвращенные товары? Особенно поношенное нижнее белье и пожаренные стейки? У нас бы одежду точно повесили обратно, а стейк бы забрала тетя Маша-уборщица. А здесь они всегда следуют каким-то правилам.

Знаю, например, что в школе еду, оставшуюся от комплексных обедов, просто выбрасывают в мусорку: нормальные бананы, нераспечатанные пачки печенья, соки – всё сваливают в одну корзину. Может и с одеждой поступают так же?

[via](#)

[Read Full Article](#)