

Уголок потребителя

Их – в дверь, они – в окно



Из архива «ММ», Дмитрий Рухманёв

Навязывание по телефону услуг по регулировке оконных конструкций больше похоже на мошеннические действия

Четыре года назад по телефонному звонку согласилась на предложение одной из фирм бесплатно проверить и отрегулировать оконные конструкции в квартире.

Тогда в дом пришёл молодой мужчина, осмотрел все окна, кое-что подкрутил, рассказал, что выходит из строя, какие работы желательно провести и, конечно, предложил устранить все недочёты – понятное дело, в удобное время за определённую сумму. Я отказалась, обещав подумать. После этого пару раз мне из этой компании звонили, но на отказ реагировали спокойно и в конце концов оставили в покое. Тогда меня ничто не напрягло: рекламная акция с целью найти фронт работ – нормальное дело.

Несколько месяцев назад ситуация повторилась: на сотовый телефон стали настойчиво звонить с тем же предложением – провести бесплатный осмотр и регулировку окон. На сто первый раз согласилась, не скрою – с корыстной целью: балконная дверь и створка одного окна не всегда открываются с первого раза, ручка расшатана, пускай, думаю, приведут в порядок. Диспетчер объяснила, что перед приходом специалиста мне позвонят и скажут имя и фамилию мастера, и я смогу проверить его удостоверение.

В назначенный час в дверь постучал молодой парень. Руслан оказался вежливым, улыбчивым, аккуратно одетым – как на подбор, в наличии все нужные качества работника сферы услуг. Но поскольку не отношусь к доверчивым людям и не люблю чужаков в доме, ходила за ним по пятам. Довольно быстро он осмотрел все окна. Единственное, что специалист оконной компании сделал, это поставил ленту-заглушку в паз профиля балконной двери, чтобы туда не забивалась грязь. Ни о какой регулировке речи не шло.

Напротив, он так истово дёргал ручки и шатал конструкции, что пришлось сделать замечание: не ломайте то, что до вас хорошо работало

На это парнишка возразил, что и так всё нуждается в ремонте, и предложил присесть где-нибудь для разговора.

Тут решила раскрыть карты, чтобы сразу поставить точки над *i*: я – журналист, и всё происходящее меня инте-

ресует больше с профессиональной стороны. Руслана это не остановило: в его задачу входило вывести меня на платные услуги. Ручка быстро мелькала по листу бумаги, итоговая цифра за восстановление диагонали просевшей створки, замену фурнитуры составила 4800 рублей. Насколько возможно корректно поинтересовалась: а не рухнул ли он, часом, с дуба? Не моргнув глазом, заверив, что в его компании самые лучшие материалы и специалисты, умеющие ценить свою работу, парнишка порадовал: «Поскольку вы участвуете в акции по регулировке окон, вам полагается скидка в пятьдесят процентов!» Но и такая сумма хозяйке дома не устраивала, и я стала вежливо прощаться с посетителем. Уже не пытаюсь сохранить лицо, молодой человек не удержался от укола в мой адрес, заявив, что я такая же агрессивно настроенная по отношению к мастеру, как моя кошка, которая, к слову, всё время кидалась на него, как обычно делает, если ей человек не нравится. На этой ноте и расстались.

Что подвигло меня, кроме любопытства, согласиться на визит оконщика? Бесконечные предупреждения разных служб о мошенниках, которые ходят по квартирам, уговаривают на приобретение сомнительного качества товаров и услуг по высоким ценам. Как правило, их «клиентами» становится самая доверчивая категория граждан – пенсионеры: достаточно найти правильное слово, дать им мотивацию на здоровье и улучшение качества жизни.

Не могу выдвинуть обвинение в мошенничестве молодому парню, который был у меня, – это будет, как минимум, бездоказательно. Да, старался уговорить потратить деньги. Да, «включал» обаяние, использовал психологическое давление, «брал на понт»: мол, разве не можете, позволить себе жить в комфорте? Изо всех сил склонял к заключению кредитного договора. В итоге разочаровался, поскольку я не поддавалась. Но нельзя сказать, что он хотел совершить какие-то противоправные действия. Предлагать услуги в несколько раз дороже, чем это делают другие фирмы, не запрещено: право выбора всегда за потребителем. Главное, чтобы клиент не терял здравого смысла.

Тем не менее, прокомментировать ситуацию с навязыванием регулировочных услуг попросила специалиста, который больше десяти лет работает в этой сфере, занимается установкой и обслуживанием окон.

– Ситуация, когда горожанам предлагают, а вернее – навязывают услуги диагностики оконных конструкций, известна, – рассказал управляющий профильной фирмы Сергей Пауесов. – На деле получается не услуга, а обман. Говорю не голословно, поскольку знаю многих людей, к которым такие горе-мастера навевались. Как правило, приходят вдвоём. Пока один разговаривает с хозяином, другой осматривает окно. Психологически подготовленные, умеющие убалтывать, не дают никому позвонить – имею в виду в другую фирму, – чтобы элементарно цены сравнить. Вместо регулировки окно просто выводят из строя, конструкцию расстраивают, окно начинает сифонить, детали болтаться. Хозяину показывают: видите, мол, здесь задевает, тут дует. Надо делать, резинки уплотнительные менять. Сталкивался и с другой историей. В квартире сам ставил окна года два назад, вызывают снова. Провожу осмотр, а там резинки стоят какие-то «левые». Выясняется, что такая вот фирма приходила и за работу взяла аж 12 тысяч, а поставила, простите, полное фуфло. Уму непостижимо! В среднем регулировка окна стоит триста рублей, дополнительно могут оплачиваться какие-то комплектующие. Но всё это делается за реальные деньги, здесь же речь идёт о баснословных суммах. Согласитесь, если стандартное новое двухстворчатое окно устанавливают в среднем за десять тысяч рублей, никак не может его регулировка стоить три-четыре тысяч. Это неразумно. Из-за таких контор, которые берут большие деньги за работу и её не делают, портится репутация добросовестных компаний.

Потом люди спохватываются, но поздно: деньги-то сами отдают, добровольно

Пластиковые окна сегодня стоят практически в каждой квартире. Когда они входили на рынок, оконщики убеждали потребителя, что эти конструкции вечные. На деле они действительно могут выйти из строя, потребовать ремонта, замены фурнитуры. Тем более что, пока этот рынок стабилизировался, кто только не пытался заработать в этой нише, и не всегда добросовестно.

Чаще всего ремонт пластикового окна требуется при нарушении его герметичности и звуковой изоляции. Подобные проблемы обычно появляются при повреждении резиновых уплотнителей окна, которые нужно заменить. Другая напасть – конденсат. Причин его появления может быть несколько, к примеру, плохо выполненная или отсутствующая конструкция вытяжной вентиляции или нарушение методики монтажа конструкции. Во время использования пластиковых окон может наступить момент, когда створка окна начинает неплотно прилегать к раме. При этом в такие соединения будет дуть ветер, лететь пыль с улицы и выходить тепло из помещения. Проблема может привести к выходу из строя фурнитуры. Ещё одна распространённая «болезнь» пластиковых окон – плохо открывающаяся и закрывающаяся створка. И снова несколько возможных причин: заклинивание ручки, провисание створки окна.

Собственными силами проводить ремонтные работы бывает очень сложно, так как в конечном итоге можно сделать только хуже. К тому же могут потребоваться специализированные инструменты. Поэтому лучше доверить своё окно специалистам. Но не первым встречным, которые сами стучатся к вам в дом. Сегодня на рынке десятки компаний, которые оказывают подобные услуги. Позвоните хотя бы в несколько, зайдите на сайт компании, сравните цены, узнайте об опыте работы специалистов. И только тогда вызывайте мастера.

Кстати. Единственное, что меня реально интересовало, когда ко мне приходил мастер, это приобретение москитной сетки на одно из окон. Но мой вопрос парень задвинул на потом – похоже, алгоритм, что говорить и когда, его работодателями чётко прописан и нарушать его нельзя. В итоге о моей просьбе так и не вспомнил. Другие, видимо, у него были интересы.

© Ольга Балабанова

Конкурс

Нас не обманешь!

В гимназии № 53 завершился конкурс потребительских знаний. Состязания школьников в этой сфере прошли восьмой раз. И они вновь подтвердили, что дети лучше многих взрослых знают, кто прав и как себя вести в магазине и в любом другом учреждении. Их не обманешь.

Именно этого и добиваются многие годы председатель объединения защиты прав потребителей Владимир Зяблицев, считая, что молодое поколение должно быть всесторонне образованным. Владимир Иванович с коллегами даже предлагал ввести в образовательных учреждениях уроки потребительского права, но пока эта идея не реализована. А вот конкурс привлекает всё большее количество молодых людей. Кстати, с 2013 года он приобрёл статус городского. Проходит при поддержке управления образования и на Кубок городского Собрания депутатов.

В этом году в конкурсе приняли участие команды из 21 школы. На первом этапе ребята решали потребительские задачи и делали работы, посвящённые защите в сфере цифровых услуг. В финал вышли семь команд из школ № 59, 63, 9, 67, 60, 58 и гимназии № 53.

Многие годы конкурс проходит на базе гимназии № 53. В этот раз за победу в финале боролись команды из трёх учащихся от 8 до 11 класса. Жюри собралось весьма солидное и уже ставшее традиционным. Председатель МГСД Александр Морозов отметил, что главная цель конкурса – чтобы мальчишки и девчонки могли защитить права – свои, родных, друзей. А начальнику управления образования Наталья Сафонова подчеркнула, обратившись к финалистам, что они уже победители.

– Вы показали, что знаете законодательство и сможете его применить, – сказала Наталья Викторовна. – Желаю вам удачи. Добивайтесь целей, которые перед собой ставите, и не останавливайтесь на достигнутом!

Затем начались сложные вопросы о правах потребителей, которые для школьников, впрочем, оказались довольно простыми. Ошибки, конечно, были, но в общем и целом школьники порадовали членов жюри ответами. В прошлом году, напомним, лучшей в сфере защиты прав потребителей стала команда школы № 28. Ныне чемпионы – СОШ № 9, которой и достался Кубок МГСД. Второе место заняла команда школы № 58, третье – гимназия № 53. Все победители получили дипломы, денежные премии и билеты в кино.

© Татьяна Бородина



Владимир Зяблицев, Александр Морозов, Наталья Сафонова

© Андрей Серебряков