

Сантехнический лохотрон

История о банальном ремонте,
превратившемся в детектив

Сегодня человечество отмечает оригинальный праздник. Всемирный день туалета был провозглашен в 2001 году – в ходе международной конференции в Сингапуре, посвященной проблемам туалетов. Была ли представлена на форуме столь злободневной темой наша страна, история умалчивает. Однако очевидно, что в жизнь рядовых россиян сие эпохальное событие особой пользы не привнесло. Мы по-прежнему не застрахованы от внезапного дефицита не только исправности, но и самого наличия места, коему посвящен всемирный день. Устранение элементарной поломки предмета первой необходимости в России частенько бывает связано с риском – если не для жизни, то уж как минимум для сил, нервов и кошелька обывателей.

16 сентября, пятница

Аварийное состояние сантехники заставило меня обратиться к услугам сотрудников ЖЭУ. Вынеся приговор предмету первой необходимости, мастер удалился, оставив меня наедине с проблемой. Имел право: была пятница, конец рабочего дня, а в связи с ветхостью труб могла произойти еще более сложная поломка и, как следствие, неотложная работа в выходные.

Газеты сегодня пестрят всевозможными объявлениями о нужных мне услугах, я выбрала некую фирму, и это стало моей первой ошибкой и началом двухмесячного противостояния организованной и неорганизованной преступности на рынке сантехнических услуг Магнитогорска.

19 сентября, понедельник

Работники пришли в назначенное время, но лишь для того, чтобы... сказать об отсутствии времени. Спешку объяснили срочным вызовом. Ссылаться на то, что договоренность со мной на это время была достигнута три дня назад, я постеснялась. После продолжительных уговоров, отчаянно торопясь, мастера все же принялись за работу. Чтобы устранить неисправность унитаза, сняли с пола кафель, укладывая же его обратно, обстоятельно пояснили, что раствор готовить не умеют, и это вообще должны делать либо мы сами, либо плиточники. Деньги за ремонт, тем не менее, получили – наличными из рук в руки, но ни расписки, ни чеков, ни договора на выполненную работу так и не предоставили. Лишь рассказали, где при желании можно все это получить. Кафель отстал от пола на следующий же день, а предмет первой необходимости начал шататься во всех направлениях с креном... в десять сантиметров.

20 сентября, вторник

Иду в офис фирмы предъявить претензии, получить документ о проделанной работе и просить об устранении неполадок. Наивная, я полагала, что решать, кто, как и когда будет исправлять эту абстракцию, которой позавидовал бы сам Малевич, будет директор фирмы. У него по этому поводу было иное мнение. Милейшая девушка-диспетчер выслушала меня с пониманием, обещала связаться с начальником и убеждала, что все поправимо.

В течение трех последующих дней руководитель этой фирмы Сергей С. регулярно переназначал время встречи, при этом ни разу не удосужившись поставить меня в известность о переносе времени. На мое возмущение диспетчер лишь беспомощно разводила руками: мол, как же я, маленький человек, могу приказывать директору? Впоследствии оказалось, что ее вежливость была единственным сервисом этой фирмы, всепоправимость проблем – относительной, безответственность сотрудников – голой.

22 сентября, четверг

Днем в квартире появились-таки господа наладчики и с недовольными лицами принялись устранять последствия собственного же «ремонта». Удивившись и рассердившись, что мы за это время не устранили дефект сами, сантехники... развернулись на 180 градусов. На прошание обнадежили, что уж сегодня-то директор точно мне позвонит, а завтра они, так уж и быть, придут с плиточниками и все исправят. Ни звонка директора, ни визита сантехников мы так и не дождались.

24 сентября, суббота

Дозваниваюсь до Сергея С. сама, и первое, что слышу на свое приветствие: «Ну, так в каком там у вас все состоянии?» Терпеливо объясняю, что о состоянии он был проинфор-

мирован четыре дня назад и, как руководитель, обязан был взять уже ставшую абсурдной ситуацию под личный контроль. В ответ мне было предложено подождать...

понедельника. Категорически не согласная с таким оборотом дела, я зартачилась. «Ладно, перезвоните через час», – Сергей С. смилостивился и пообещал найти своих уже вовсю отдыхающих сан-

Настоящая банда, а вовсе не бригада занималась, как говорится на воровском жаргоне, «наводкой»

техников. Поняв, что выходные пойдут насмарку, я принялась ждать – как оказалось – опять нескольких бесценных советов «мастеров».

Насытившись пустыми обещаниями, от услуг фирмы я отказалась. Несколько дней по инерции еще пыталась получить договор, но для его составления нужен был директор. Он же, ссылаясь на занятость, в офисе появляться перестал.

К решению увеличившихся ровно вдвое проблем я привлекла – так же по газетному объявлению – еще одну фирму, полагая, что с первой нам просто банально не повезло. Однако новые знакомцы потрясли наше воображение гораздо больше.

Главным действующим лицом второй части этой драмы, постепенно переросшей в детектив, стал то ли бригадир сантехников, то ли директор – сейчас выясняет следствие – Александр М. Приехал он незамедлительно, обнадежил, что фирма у них серьезная, работает только через договора и только с суперквалифицированными специалистами, что все необходимое для ремонта у них есть на собственной базе, и мне, несведущей в сантехнических тонкостях, наконец, можно расслабиться. Затем осмотрел водопровод и настойчиво рекомендовал заодно заменить все трубы. Сказал, что работа займет не более трех дней и обойдется в 3,5 – 4,2 – 5 тысяч рублей – именно так росли расценки. Последнюю сумму взяли задатком якобы на покупку необходимого оборудования и материалов, не предоставив ни чеков, ни договора на услуги.

26–27 сентября, понедельник–вторник

Работу начали вечером: сняли предмет первой необходимости и пообещали за три дня выложить кафель и произвести замену унитаза. Возникшая при этом аварийная ситуация (сейчас слабо верится, что случайная) убедила нас окончательно в

1 октября, суббота

Я уехала за город отдышаться, оставив плиточницу наедине с моей мамой. То, как выложила кафель эта «мастер», повергло нас обеих в шок и явилось причиной еще одной бессонной ночи: криво, с несовпадением рисунка, с безо всякой причины поломанной плиткой. В воскресенье «специалист» переделывала то, что еще можно было спасти, с точностью до наоборот по отношению к нашим просьбам.

4–5 октября, вторник–среда

Замена водопроводных труб была отложена из-за поступившего бригаде срочного заказа. До нас дошли руки лишь пятого вечером. Вместо окончания работ в 19.00, как мы просили, торопливо доделывали до 1.30 следующего дня.

Во вторник работники развлекали нас установкой водометов и смесителя. Наученная горьким опытом, я подробно инструктировала последних – что, куда и как ставить. Однако, принимая работу, с удивлением обнаружила вместо нового смесителя – старый, извлеченный буквально из помойки. Водомет прикрепили по принципу «нарочно не придумаешь»: точно под дном бачка унитаза, так, что увидеть только изнаночную сторону водометра можно было... лежа на полу туалета. Спасло положение раннее возвращение с работы – я заставила их в очередной раз все переделывать.

Унитаз при установке сантехники раскололи. Случайно обнаружив аккуратно замазанный асбестом скол, я требовала объяснений. В свое оправдание «специалисты» предложили мне... купить новый унитаз!

6 октября, четверг

В качестве плотника для завершения работ бригадир рекомендовал некоего С. Молодой человек оценил свою работу и стоимость необходимых для нее материалов в 1200 рублей, взял деньги и ушел, заверив, что найти его легко по домашнему телефону. Более парня мы не видели. Позже я узнала, что плотник С. был судим за кражу, а оставленный им телефон принадлежит родственнику бригадира Александра М., так же ранее судимым. Переговоры с самим бригадиром закончились сменой последнего номера телефона.

Через десять дней из-за неправильно установленного бригадой переходника у соседней «потек» потолок, пришлось вызывать специалистов из третьей по счету организации и снова платить. Договор Александр М. мне так и не предоставил.

Отчаявшись, я обратилась за помощью к следователям. В результате оказалось, что банда М. – именно банда, а не бригада – и, кстати, не она одна, занимается, как говорится на воровском жаргоне, «наводкой». Под предлогом выполнения услуг преступники определяют материальное состояние и график работы жильцов, планировку квартир, а затем либо сами, либо их «коллеги» грабят заказчиков.

Со слов пострадавшей записала
Ольга ПЛАТОНОВА.

необходимости замены труб.

Первый тревожный сигнал я почувствовала, увидев, как горе-специалист вместо цемента начал сыпать в раствор для кладки кафеля клей. Причем, не воду лил в смесь, а наоборот. На замечание «мастер» огрызнулся: мол, почему мы ему об этом раньше не сказали. В итоге плитка не была выложена ни в среду, ни в четверг, ни в пятницу. Сказать о переносе сроков эти «серверисты» так же не удосужились. Бригадир Александра М. я искала сама.

30 сентября, пятница

Вместо обещанных 17.00 бригадир с расхваленными им плиточниками явился в 19.00, но не для выполнения работы, а чтобы сообщить об очередном переносе сроков на субботу. Унитаз на тот момент не было в нашей квартире уже четыре дня.

Как обезопасить себя от «акул ремонтного бизнеса»

Собираясь воспользоваться какими бы то ни было услугами частных предприятий, обязательно требуйте устав фирмы и свидетельство на предпринимательскую деятельность, проверьте срок действия лицензии.

Обязательно заключайте письменные договора, в которых оговаривайте все виды работ, исполнителей, сроки, вид, порядок и сумму оплаты. В противном случае отказывайтесь от услуг, так как отказ от составления договора – явный признак низкого качества услуг фирмы и безответственного отношения к работе. Кроме того, без договора у вас практически нет шансов защитить, если придется, свои интересы в суде, а у мошенников появляется почти гарантированная возможность безнаказанно вас «кинуть». Договор заключается в двух экземплярах (один – для вас, другой – для фирмы), подписывается вами и директором и заверяется печатью фирмы.

Перепишите реквизиты фирмы: адрес, телефоны, ф., и., о. руководителя и следите, чтобы они были указаны в договоре.

Проверяйте документы, подтверждающие квалификацию сотрудников фирмы.

Все необходимые для ремонта материалы либо покупайте сами, либо строго требуйте товарные и кассовые чеки, если мастера приобретают их сами от вашего имени.

Никогда не работайте через диспетчеров – их легко можно заменить, вы же при этом теряете шансы найти недобросовестных исполнителей.

Стоит насторожиться, если фирма не имеет кассового аппарата, а для связи вам предоставляют только номер сотового телефона.

По окончании работ оформите и подпишите акт приемки-сдачи. Если услуги вам оказывало частное лицо, возьмите с мастера расписку о получении оплаты.

Фирмы, честно работающие на рынке услуг, не оскорбятся вашими просьбами соблюсти законные требования, потому что заинтересованы как в заказчиках, так и в своем добром имени и зачастую продолжают курировать своих клиентов в дальнейшем.