

Двери, ведущие в никуда

ОБРАТИВШИСЬ В ОДНУ ИЗ МЕСТНЫХ ФИРМ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВКИ НОВЫХ ДВЕРЕЙ, ЕВАТОРИЙКА ВАЛЕНТИНА ШЕВЧЕНКО ВМЕСТО ОЖИДАЕМОЙ РАДОСТИ ОТ ПОКУПКИ И КОМФОРТА ПОЛУЧИЛА БОЛЬШУЮ НЕРВОТРЕПКУ

ВСЕ НАЧАЛОСЬ с того, что Валентина Николаевна приобрела у частного предприятия «Стиль окон» входную металлическую дверь и деревянную межкомнатную. После того как изделия, согласно сумме предоплаты, были доставлены и установлены, хозяйка с ужасом заметила, что работа сделана, мягко говоря, не очень качественно...

«Я НЕ Я И РАБОТА НЕ МОЯ...»

ЦИТИРОВАТЬ дословно писемку обиженной заказчицы было бы долго и, наверное, для газетного формата неуместно. Приведем лишь ту его часть, в которой изложена суть возникшей проблемы. «Металлическая дверь, — пишет В. Шевченко, — установлена не по уровню, не параллельно стене и не по вертикали с комнатной... Не отрегулирован зазор между дверью и коробкой. Дверь скрипит при открывании и закрывании... Деревянная дверь установлена не по уровню, защелка при закрывании цепляет за коробку... Наличники не установлены и зря занимают место, хотя за них уплачены деньги...».

Не полагаясь только на мнение заявительницы, мы решили увидеть все, как говорится, собственными глазами, а в качестве экспертов пригласили опытных специалистов в данной области. И вот что по итогам коллективного обследования качества работ, выполненных в квартире В.Н. Шевченко, проживающей в доме №119 по улице Демышева, записано в протоколе:

«1. Входная металлическая дверь установлена со следующими недостатками:

1.1. Левая притворная сторона коробки выдвинута наружу на 2 см от нормы.

1.2. Низ дверной коробки по вертикали смещен от уровня на 1 см внутрь.

1.3. Скрип при открывании дверей обусловлен, вероятно, качеством установленных дверных петель.

2. Внутренняя деревянная остекленная дверь:

2.1. Верхняя петлевая сторона дверной коробки по вертикали смещена от уровня на 1 см наружу.

2.2. Нижняя притворная сторона дверной коробки смещена по вертикали от уровня на 1 см внутрь.

2.3. Ответная планка замка требует заглубления в полотно коробки».

Думается, даже те из читателей, кто далек от технических тонкостей подобного рода, уже поняли, что действительно наличие производственного брака. В таких случаях, согласно Закону Украины «О защите прав потребителей», гражданин, недовольный качеством приобретенного товара, вправе в течение 14 дней, без объяснения причин, вернуть товар продавцу и получить обратно уплаченные деньги. Либо, по согласованию сторон, реализатор товара или услуги безвозмездно устраняет замеченные недостатки.

Этим правом и попыталась воспользоваться гражданка

Шевченко В.Н. Но, к сожалению, вторая сторона этого бытового конфликта, в лице директора ЧП «Стиль окон» А. Ковальчука, от мирового соглашения уклонилась. В объяснении, данном заместителю начальника управления торговли и предпринимательства горсовета С. Островскому, к которому обратилась за помощью В. Шевченко, А. Ковальчук заявил: принял и выполнил заказ данной гражданки только в части продажи металлической и межкомнатной дверей, наличников и коробки. Установку дверей не осуществлял, кем и когда они устанавливались, не знает.

В принципе, логику рассуждений предпринимателя можно понять. Своим отказом от «авторства» в установке дверей он убивает сразу двух зайцев: во-первых, отменяет ответственность за качество установки, а во-вторых, страхует себя от возможной ответственности за выполнение работ без соответствующей лицензии на данный вид деятельности.

Однако, с другой стороны, позиции уважаемого предпринимателя в данном случае весьма уязвимы. Если он сам признает тот факт, что установкой дверей не занимается, то это серьезный сигнал его потенциальным клиентам. В городе существует немало фирм, обеспечивающих законченный комплекс данных услуг «под ключ».

ДАВАЙТЕ ЖИТЬ ДРУЖНО!

АВТОРЫ этих строк, со своей стороны, сделали все, чтобы помочь конфликтующим сторонам найти общий язык. Однако неоднократные беседы с хозяином «Стиля окон» ни к чему в итоге не привели. Поначалу А. Ковальчук вроде соглашался решить проблему с заказчицей по ее выбору: либо переделать работу, либо забрать изделия и вернуть деньги. Но потом почему-то передумал. Видимо, нашлись советчики, убедившие предпринимателя в том, что никто ничего не докажет, и потому, дескать, можно особо не стараться.

Если это действительно так, то плохие, надо сказать, советчики. Такая позиция — это дверь, ведущая в никуда. Доказать свою правоту заказчице при желании можно. А в бизнесе, как известно, потерять репутацию намного легче, чем ее завоевать.

Чем закончится данная история, «ЕЗ» обязательно расскажет. Насколько нам известно, В. Шевченко оказалась женщиной с характером и намерена отстаивать свои интересы в суде. А пока что несколько слов о другом.

Данной публикацией газета «Евпаторийская здравница» и «Городская Евпаторийская бизнес-ассоциация» (ГЕБА) начинают совместный проект под рабочим названием «Цивилизованное предпринимательство». Его основная цель — утверждать и развивать в нашем городе принципы и стандарты честного бизнеса, культуру предпринимательства, которые бы исключали возможность возникновения описанных выше конфликтных ситуаций, а в случае их возникновения — помогали находить сторонам приемлемые пути решения проблемы.

Не так давно ГЕБА на одном из собраний приняла «Декларацию о качестве», положения которой ложатся в основу упомянутого выше социального проекта. С полным текстом декларации члены организации были ознакомлены во время принятия и подписания этого документа. На официальном сайте ГЕБА с декларацией могут ознакомиться все желающие — предприниматели и просто граждане, интересующиеся возможностями защиты своих прав.

Приведем лишь несколько выдержек из декларации, дающих представление об основных направлениях начатой работы. «Мы заявляем о своей активной позиции в содействии формированию и реализации городской, региональной и национальной политики в области качества. Мы убеждены, что качество товаров, менеджмента и обслуживания клиентов играет и будет играть все большую роль в развитии громады города Евпатории, АР Крым, Украины в целом. Мы осознаем, что повышение уровня качества продукции, работ и услуг — важнейший фактор конкурентоспособности как на внутреннем, так и на внешних рынках, обеспечения на этой основе роста объемов производства, доходов пред-

приятый, подъема экономики».

Таким образом члены ГЕБА ясно и недвусмысленно определяют основные векторы движения к поставленной цели. Одним из таких векторов, как раз и является активное участие бизнес-ассоциации в конфликтных ситуациях — между покупателем и продавцом, между клиентом и субъектом сферы услуг, между предпринимателями-смежниками, партнерами по бизнесу и проч.

Жители города, столкнувшись с некорректным, на их взгляд, поведением того или иного субъекта предпринимательства, могут обращаться либо в ГЕБА, либо в редакцию «ЕЗ», и мы совместно будем пытаться решать возникшую проблему. Для этих целей в структуре бизнес-ассоциации создаются специальные экспертные группы, конфликтные комиссии, работают на общественных началах квалифицированные юристы и советники по различным отраслям деятельности.

Параллельно формируется база данных, в которую заносится информация обо всех действующих в городе предпринимателях, физических лицах-предпринимателях, а также составляется «черный список» дискредитировавших себя предприятий и лиц, с которыми не рекомендуется иметь дело. Надеемся, этих мер для начала будет достаточно, чтобы свести негативные процессы в деловой среде города к минимуму. Давайте бороться за достойное качество жизни вместе!

А. ДЖУЛАЙ,
председатель Городской Евпаторийской бизнес-ассоциации,
член Общественного совета при городском голове г. Евпатории.
В. ШЕЛЕСТ,
корреспондент «ЕЗ».

ВМЕСТО ЭПИЛОГА

ПОСКОЛЬКУ этот разговор у нас начинался с конкретной проблемы, предлагаем читателям — потенциальным покупателям и клиентам — памятку на случай приобретения металлопластиковых изделий. Итак, что необходимо знать и учитывать...

1. Размещать свой заказ желательно у местных производителей, имеющих свою производственную базу и мощности, наработанный авторитет.

2. Для проверки качества изделий и правильности установки дверей, окон требуйте рассрочки платежа до трех месяцев. Добросовестный исполнитель, как правило, не боится таких условий оплаты.

3. Перед оформлением заказа обязательно старайтесь получить от производителя данной услуги максимум информации: наименование и адрес, Ф.И.О. и контактные телефоны руководителя, наличие лицензии на этот вид деятельности, какие материалы используются, есть ли на них украинские сертификаты качества, какие документы выдаются на руки заказчику и т.п.

4. Принимая работу, тщательно проверяйте комплектность поставки и полноту выполненных работ согласно договору, сумме оплаты.

5. Требуйте выдачи корешка приходного кассового ордера или товарного чека, в котором должны быть отражены и скреплены печатью, подписью ответственного лица все виды сделанные вами платежи и вся уплаченная сумма.

6. Когда работа вами принята, вам должны выдать на руки талон гарантийного обслуживания с указанием сроков и пределов гарантии.

Удачи вам!