

■ Па той бок прылаўка

СПАТКАННЕ НА КАСЕ

На што мае права пакупнік і калі ён вінаваты?

Чалавек пражывае ў рэжыме чакання ад 2 да 6 гадоў свайго жыцця, сведчаць розныя даследаванні. Трэцяя частка гэтага часу прыпадае на чэргі: на вакзалах, у аўтамабільных заторах, крамах. Апошнія характарызуюцца асаблівым напружаннем і псаваннем нерваў сабе і навакольным. Пры гэтым часцей за ўсё спажываюцца вінавацяць у маруднасці і непрафесіяналізме касіраў. Ніхто не задумваецца, як адчуваюцца сябе яны падчас 12-гадзіннай змены, калі на касе можа абслугоўвацца да 2000 чалавек.

Мая суразмоўца за 10 гадоў працы паспытала касірскага хлеба ў крамах некалькіх сеткавых рытэйлераў. Частыя аб'явы пра недахоп касіраў у такіх крамах тлумачацца жорсткай сістэмай штрафаў і пакаранняў і не вельмі прывабным сацыяльным пакетам.

«Адмена! Прынясіце ключ!»

Памятаючы правіла, што спажывец заўсёды мае рацыю, мы, на жаль, забываемся не толькі на нашы абавязкі як пакупніка, але і на элементарныя павагу і кемлівасць.

— Большасць пакупнікоў — нармальныя людзі, аднак сустракаюцца такія экзэмпляры, што проста жах. То кідаюць пакункі на транспартную стужку, а то ставяць прама на яе кошык і камандуюць: выкладвай, гэта твой абавязак! — расказвае Жанна. — Аднак менавіта пакупнік павінен выкласці тавар на транспарце, пры гэтым бутэлькі абавязкова трэба класці, а не ставіць. Я заўсёды папярэджваю пра гэта, і калі хтосьці не паслухаў і бутэлька разбілася, за яе плаціць пакупнік. Калі я не папярэдзіла — кошт разбітай бутэлькі вылічаць з мяне.

Яшчэ адзін абавязак пакупніка — аддзяляць свае пакупкі ад іншых, карыстаючыся спецыяльным раздзяляльнікам, што ляжыць на стужцы. Касір не можа ўвесь час сачыць, дзе скончыліся тавары аднаго і пачаліся пакупкі іншага. Праз гэта, дарэчы, часта і ўзнікаюць адмены на касе, калі прыходзіцца крычаць «Адмена! Нясіце ключ!» і клікаць старэйшага касіра, каб адміністрацыя з чэка лішні тавар. А гэта лішні час і нервы.

Часам прыходзіцца адмяняць цэлую гару пакупаў, бо спажываюць «не заўважаюць» надпіс «каса працуе толькі па наяўным разліку» або ў іх не хапае грошай. Здараюцца адмены і праз чыста тэхнічны момант, калі выпадкова сканер пікне два разы запар замест аднаго або касір націсне на адну лічбу двойчы.

— Ліміту на колькасць адмен за змену няма, аднак калі яны па віне касіра, а не пакупніка, гэта абыходзіцца дарага. Вось здарылася, што пакупнік бярэ 5 сыркоў, а ты незнарок прабіў 55, і ён аплаціў, тады ты выплаціш за 50 лішніх сыркоў са свайго кішэні і нават забраць іх не зможаш, — уздыхае дзяўчына. — А ёсць магазіны, дзе кіраўніцтва вырашыла не дапускаць адмен увогуле. Калі яны здараюцца, касір аплачвае суму вернутага тавара, прычым часам у 10-разовым памеры. Тавар пры гэтым застаецца ў краме.

На паліцы цана адна, на касе — іншая

Калі пакупнік прыходзіць з таварам, цана якога на касе не супадае з той, што напісана на паліцы ў аддзеле, ён можа патрабаваць разлічыць яго па ўказанай цане, а адміністрацыя крамы прыйдзецца пакрываць

розніцу. Гэта здараецца, калі ведамасць з новай цаной толькі закрылі, на касу давялі, а змяніць цэннікі на зале яшчэ не паспелі. Аднак пакупнік можа ўвайсці ў становішча і заплаціць новую цану.

Здараецца, што на пэўным тавары пазначана ўвогуле іншая цана (скажам, на латок з ялавічынай наклеена этыкетка з сумай коштам свініны). Тады спажывец мае права купіць яго менавіта за ўказаную суму. У гэтым выпадку заплаціць эканамісты магазіна, якія пераблыталі лічбы.

Шмат спрэчак паміж касірамі і пакупнікамі ўзнікае і адносна акцыйных тавараў. Прыгожыя рэкламныя праспекты запрашаюць набыць прадукцыю па прывабных цэнах, а ў краме такіх найменняў часам проста не аказваецца.

— Гэта не віна магазіна, — тлумачыць Жанна. — У кожным буклеце напісана, што акцыя дзейнічае пры наяўнасці тавару на складзе. А здараецца, што пастаўшчык гэтай прадукцыі прывозіць вельмі абмежаваную партыю ў першы дзень акцыі, а пасля проста не папаўняе аб'ём. Спажывец павінен зразумець, што мы рэалізатары тавара, а не вытворцы.

Узяў — пакладзі на месца!

Сутыкненні на касе часта ўзнікаюць і праз цацкі. Маленькія пакупнікі часта перастаўляюць іх з месца на месца. А бацькі потым бяруць іх з паліцы, не звяртаючы ўвагі на тое, чаму вялізны ружовы слонік каштуе 2 рублі, і толькі на касе высвятляецца, што гэты слонік каштуе 12 рублёў, а той, што танны, — у 5 разоў меншы па памеры.

Тое ж самае тычыцца выпадкаў, калі дзіця нешта паб'е — заплаціць за рэч давядзецца бацькам. А вось калі дарослы пакупнік выпадкова зачэпіў нешта сумкай ці спадніцай або яго штурхнулі і ён наляцеў на паліцы і нешта разбіў, гэта расцэнываецца як ненаўмыснае псаванне маёмасці. Выплочваць за зламанае грошы спажывец не павінен, хоць большасць крам настойвае на адваротным. І вось тут ужо трэба адстойваць правы і разбірацца.

— З іншага боку, калі прадавец «раіць» вам сачыць за малым, каб не чапаў тавар, бо ён не туды паставіў боцікі, а то «нам потым усё расстаўляць», спажывец мае права не слухаць такіх «парад». Расстаўляць рэчы па месцах пасля прымерак — абавязак прадаўца, — адзначыла мая суразмоўца.

«Вампіры», «кафейнікі», «жвачнікі»

Асаблівы кантынгент пакупнікоў — тыя, хто хоча атрымаць тавар задарма і спрабуе вынесці яго з залы. Іх па «спецыялізацыі» называюць «кафейнікамі», «жвачнікамі», «каўбаснікамі». Такія людзі бяруць на зале тавар, адрываюць штрых-код, засоўваюць рэчы ў кішэні ці пад адзенне і прама крочаць на выхад.

— Часцей за ўсё мы іх затрымліваем, бо ўжо ведаем у твар, сочым за іх паводзінамі і вядзём на агляд у спецыяльнае памяшканне, — распавяла Жанна. — Але аднойчы дзючына-«жвачніца» была ў краме разам са сваім хлопцам, якому, пэўна, паспела перадаць тавар, перш чым мы да яе падыйшлі. У знак праведнага абурэння, што мы яе падазраём,

яна цалкам агалілася проста каля касы. А хлопец спакойна вынес пацук жуйкі.

Тыя, каму трэба пахмяліцца, бяруць на зале мінералку, выпіваюць і спрабуюць заплаціць на касе, як за мінералку. Ёсць таксама аматары пачэсці, пакуль ходзяць па зале. Ядуць усё. Супрацоўнікі потым знаходзяць скуркі ад каўбасы, абгорткі ад цукерак, паккі з-пад соку і іншае.

Аднак калі дзіця будзе есці булачку ці піць сок, пакуль маці занятая пакупкамі, заўвагу яму не зробіць. Галоўнае — на касе не забыцца папярэдзіць, што трэба гэты пачастунак дадаць у квіток.

— Ёсць людзі, якія проста прыходзяць у краму «павампірыць» энергетыку. Яны нешта бубняць сабе на касе, абураюцца, а калі не вядзецца на гэта і ім не адказваеш, чуюць: «А чаму вы маўчыце? Як вы так можаце?!» Некаторыя проста адкрыта абражаюць, — успамінае касір. — А ёсць маладыя хлопцы, які ўжо месяц штодня прыходзіць у краму, набірае поўны кошык тавараў, сярод якіх абавязкова знаходзіцца піва, прабівае на іх чэк на касе і... пакідае ўсе пакупкі ў касіра, бо спіртное яму прадаць не могуць, бо ён непаўналетні. Ён так і паабяцаў: «Я буду да вас хадзіць, пакуль вы мне не прададзіце». Дарэчы, 18 яму споўніцца літаральна праз месяц...

Такія вось атрымліваюцца «карціны з выстаўкі». Асабіста мне было вельмі цікава паглядзець на сябе збоку, слухаючы суразмоўцу. Цікава, а ці пазнае хто з вас сябе ў замалёўках партрэтаў пакупнікоў?..

Ірына СІДАРОК. sidarok@vziazda.by

БУДАЎНІКІ СЫШЛІ, А НЕПРЫЕМНАСЦІ ЗАСТАЛІСЯ

(Заканчэнне. Пачаток на 1-й стар.)

— Менш чым з ААТ супрацоўнічаць па выкананні будаўнічых работ не рэкамендуецца, заўважае эксперт па будаўніцтве Мінскага таварыства абароны спажываючых Алена БАРЫСЭНАК. — У іх ёсць статутны фонд, можа быць офіс, пэўныя грошы яны ўкладаюць у сертыфікацыю, атэстацыю работнікаў. Імідж арганізацыі дарага каштуе і яго шкада губляць. Усе нясуць

матэрыяльную адказнасць за няякасна выкананыя работы, і арганізацыю прасцей прымусіць да вяртання матэрыяльнага ўрону.

Калі вы заключаеце дагавор з арганізацыяй, прасіце акт выкананых работ. Ужо са штраблення сцен і закладкі электраправодкі нейкая лічба ўлічваецца ў гэты дакумент, і гаспадар ставіць подпіс, што яго ўсё задавальняе. Гэта прамежкавыя моманты прыёму якасці. Да дагавора ў аб-

вязковым парадку павінен быць прыкладзены каштарыс з пералікам відаў і аб'ёмаў работ. Гэта тая папера, якая дазволіць кантраляваць працэс будаўніцтва і выдаткаваныя на яго грошы.

АПЕРАЦЫЙНЫ КАНТРОЛЬ ЗА ШПАЛЕРАМІ

«Танныя» майстры могуць не толькі няякасна выканаць работу, але і сапсаваць матэрыялы.

— Наяўна ў мяне была экспертыза. Калі дарагія шпалеры (каля 700 тысяч за трубку) былі наклееныя, гаспадыня ўбачыла швы, — расказвае Алена. — Майстры часта выкарыстоўваюць для папярэдняй падрыхтоўкі сцен грунтоўку-канцэнтрат. Сам па сабе грунт вельмі добры, але калі пры яго развядзенні не прытрымлівацца неабходнай прапорцыі, і ён будзе больш канцэнтраваны, чым патрэбна, сцяна набудзе воданепрымальныя якасці. Як вынік — краі шпалераў не прыклеіваюцца да сцяны. Клей падсыхае, і швы паміж палотнішчамі становяцца відавочнымі. Прычым такая праблема «вылазіць» і на бясшвоўных шпалерах.

Шпалеры — рулонны матэрыял, і наяўнасць на іх швоў — норма, ні ў адным нарматыве РБ няма такога дэфекта. Але гэту праблему прасцей не дапусціць, чым выпраўляць. Трэба развесці грунтоўку ў патрэбнай прапорцыі, замазаць месцы стыку палотнішчаў папярэдне клеём для стыкаў шпалераў, прычым не размазваць яго, а наносіць толькі па краях.

Часта майстры эканомяць час: адразу наразаюць шпалеры на ўвесь пакой, а ў выніку, калі ўсплываюць нейкія дэфекты, гаспадар не можа вярнуць грошы за няякасны матэрыял. Магазін вяртае толькі адну трубку. Ён можа накіраваць свайго тэхнічнага спецыяліста ці выклікаць незалежную экспертызу, каб высветліць, адкуль пачаўся дэфект і колькі шпалераў можна было захаваць, і выступіць з сустрэчным іскам аб парушэнні аперацыйнага кантролю. Добры майстар спачатку прыклеівае толькі тры палотнішчы і раіцца з гаспадаром, ці задавальняе яго такі варыянт. У ідэале яму лепш узяць пісьмовую згоду ў кліента. Калі выконваецца аперацыйны кантроль, дэфекты адразу бачныя, фінансавыя страты і гаспадара, і выканаўцы, і магазіна мінімальныя.

МАЙСТРЫ-ШКОДНІКІ

Дэфекты дзвярэй і вокнаў, менавіта не заводскія, а тыя, што ўзніклі пры выкананні работ па іх устаноўцы, усплываюць даволі часта. Як правіла, мантажнікі не маюць дачынення да арганізацыі, якія непасрэдна вырабляюць матэрыялы. Каб падстрахавацца, трэба ўказаць у дагаворы, які тычыцца матэрыялаў, што ўбудовваюцца, пункт «мантаж».

Алена Барысэнак расказала пра майстра, які сапсаваў 6 якасных шпаніраваных дзвярэй у трохпакаёўцы: паабдзіраў шпон, пазаляпваў мантажны пенай, якую з яе немагчыма ачысціць. Арганізацыя пайшла з кліентам на міравое пагадненне і замяніла



дзверы, але, каб дайшло да суда, наўрад ці яна панесла б выдаткі.

— У маёй практыцы быў выпадак, калі арганізацыя ўзялася рабіць фундамент. Натуральна, работы выконваліся летам, а да зімы яна ўжо з усіх сіл судзілася з заказчыкам, — расказвае эксперт. — Работнікі праігнаравалі ўсе нормы, якія неабходна ўлічваць пры будове фундаменту. У іх не было на яго праекта. І пры ўсім гэтым арганізацыя не мела сертыфіката на забудову фундаменту. Праз суд з яе спагналі 55 мільёнаў на старыя грошы, якія ім заплаціў гаспадар, стапрацэнтны штраф на карысць дзяржавы, выдаткі на дэмантаж фундаменту і на вядзенне судовага працэсу. У выніку 55 мільёнаў выраслі да 170.

Ёсць шэраг будаўнічых работ, для выканання якіх неабходна наяўнасць сертыфікатаў (іх пералік можна знайсці на сайце «Будтэхнорма»). Без наяўнасці ў юрыдычнай асобы ці індывідуальнага прадпрыемальніка сертыфіката на канкрэтны від работ ён не мае права аказваць гэту паслугу. Напрыклад, абавязковыя сертыфікаты на мантаж

вокнаў, дзвярэй, сантэхніку, каналізацыю, унутраную і знешнюю разводку. Іх, як правіла, афармляюць арганізацыі, іпэшнікі гэтага не робяць, таму што гэта даволі дарагая справа (адзін сертыфікат каштуе каля 300 долараў). А іх на розныя віды работ арганізацыі трэба мець мінімум 10—12. Акрамя таго, атрымаць такі дакумент вельмі складана. Трэба пацвердзіць якасць работ, якія арганізацыя можа выконваць, даць магчымае даступна спецыялістам арганізацыі, якая займаецца сертыфікацыяй, на свае аб'екты. Важна мець і неабходнае абсталяванне.

Калі вы давяраеце работнікам закупляць будматэрыялы, сачыць за тым, каб з вас не ўзялі лішніх грошай і не закупілі непатрэбнага. Часам работнікі заяўляюць, што для аддзелкі сцен какою пайшло столькі тынкоўкі, колькі б хапіла на дзве кватэры. Калі фірма закупляла матэрыялы, любіць чалавек можа пралічыць выдаткі на іх і выкрыць, калі яго падманулі. Толькі трэба на ўсе матэрыялы адрозна патрабаваць чэкі.

Алена ДЗЯДЗЮЛЯ.

Прымаем работу

Калі прымаеце новабудоўлю, рабіце кантроль на кожным этапе. Глядзіце на роўнасць сцен, столі. Ёсць нормы допуску. Так, для атынкавання існуюць тры віды якасці, ад простага да палепшанага. Калі эксперт правярае якасць, прыкладае ўзровень і глядзіць на колькасць адхіленняў. Калі заяўлена высакаякаснае тынкавальнае пакрыццё, а яно яўна не дацягвае нават да простага, можна патрабаваць перарабіць альбо суразмерна паменшыць кошт выкананых работ.

У кожнага забудоўшчыка свае «балячкі». У аднаго могуць быць праблемы са столімі ва ўсіх кватэрах. Напрыклад, эксперт агледзела пяць кватэр, у іх была розная вышыня столі і розніца дасягала трох сантыметраў. Была забудова на вуліцы Бяды, дзе ўсе вокны на сонечным баку пакурціла «вінтам», гэтаму ёсць тлумачэнне — тут эканомілі на тэндары на зашкленне. Таму пры выбары забудоўшчыка ў інтэрнеце глядзіце, на што скардзяцца людзі, і звярніце ўвагу на гэта ў абраным доме.

Усе праблемы, звязаныя з мантажом вокнаў, усплываюць у першую ж зіму. У гэтай пары года ёсць вельмі халодны тыдзень, калі за акном мінус 20, і менавіта ў гэты час гаспадар бачыць, што вокны пачынаюць пацець, на іх назіпазваецца кандэнсат. А самы жahlівы выпадак у практыцы Алены Барысэнак, калі вада з акна патокам лілася на падаконнік, а пасля на падлогу. На падобныя выпадкі ёсць гарантыйнае абавязальства арганізацыі аб рамонцы, замене ці перастаноўцы.

Многія нюансы чалавек можа паглядзець сам. Напрыклад, правярыць якасць сцяжкі без спецыяльных інструментаў. Гаспадыням трэба надзець шпілкі і пахадзіць па падлозе. Так, Алена Барысэнак расказвае, як хадзіла па сцяжцы, а абцасы правальваліся. Адрозна зразумела — украдзены цэмент, застаўся адзін пясок, бачна, дзе трэба перабляць.