

Кот из отдела возвратов



ОТДЕЛ ВОЗВРАТОВ

БЫСТРО
УДОБНО
НАДЕЖНО



ВОЗВРАТ —
ЭТО НОВОЕ
НАЧАЛО



МЫ ВСЕГДА
НА ВАШЕЙ
СТОРОНЕ

Ухаживай
посылки —
своя
история



Алексей Корнелюк

Алексей Корнелюк
Кот из отдела возвратов
Серия «Лекарства для души», книга 1

<https://litres.ru/74120623>

SelfPub; 2026

Аннотация

Матвей Зорин работает в отделе возвратов большого маркетплейса. Каждый день люди приносят обратно всё, что им не подошло: платья для несостоявшихся свиданий, ежедневники для новой жизни, микрофоны для голоса, который так и не решился зазвучать. Матвей давно привык оформлять чужие отказы и почти перестал замечать, что сам живёт так же — как товар с нарушенной упаковкой.

Однажды среди коробок находят кота. Без трек-номера, без владельца, без объяснений. Рядом — старая книга учёта, где появляются настоящие причины возвратов. Не «не подошло». Не «передумал». А «испугался», «не выдержал», «не смог стать собой».

Кот ложится только на те коробки, которые нельзя списывать. И чем больше Матвей пытается вернуть странного гостя системе, тем яснее понимает: некоторые вещи возвращаются не для того, чтобы от них избавиться. А чтобы человек наконец открыл их и увидел себя.

Алексей Корнелюк

Кот из отдела возвратов

Кот из отдела возвратов

К одиннадцати утра мне уже вернули красное платье, два увлажнителя воздуха, детский самокат, набор кухонных ножей, который пах чужими духами, книгу «Как перестать откладывать жизнь на потом» с нетронутым корешком, электрическую зубную щётку без насадки, но с человеческой тоской, и мужчину лет сорока в сером пальто. Мужчину, конечно, по документам никто не возвращал. Он просто стоял у стойки с коробкой под мышкой и лицом товара, который не подошёл никому, включая себя.

У нас такое лицо было через одного.

Пункт выдачи и возвратов находился на первом этаже нового дома цвета мокрого цемента. Дом назывался «ЖК Скандинавский квартал», хотя из Скандинавии там были только цены, ветер между корпусами и депрессия в окнах. На вывеске над дверью горело: «ПОЛУЧАЙТЕ. ВОЗВРАЩАЙТЕ. ЖИВИТЕ ЛЕГКО». Иногда третье слово мигало, и получалось честнее: «ПОЛУЧАЙТЕ. ВОЗВРАЩАЙТЕ. ЖИВИТЕ». Без «легко». Легко у нас было только пакету порваться по шву.

Я работал старшим смены в отделе возвратов маркетплейса «МногоМир». Старший смены — это когда ты получаешь на семь тысяч больше, чем остальные, зато имеешь право первым разговаривать с теми, кто считает, что их жизнь сло-

малась из-за неправильно оформленного возврата на четыреста девяносто рублей. На бейдже у меня было написано: «Матвей. Помогу решить вопрос». Бейдж врал аккуратнее меня.

Каждый день люди приносили обратно вещи, которые ещё вчера казались им началом новой жизни. Они входили, стараясь выглядеть невиновными, будто возврат — это маленькое преступление против собственного энтузиазма. Ставили коробку на стойку. Отводили глаза. Говорили стандартные фразы.

— Не подошло.

— Передумала.

— В приложении было другое.

— Я не пользовался.

— Это не моё.

Последняя фраза была моей любимой. «Это не моё». Её говорили про платья, кроссовки, сковородки, кольцевые лампы, книги, игрушки, подушки для беременных, наборы для каллиграфии, гантели, кофемолки, сексапильные рубашки с блёстками, чайники, которые слишком шумно кипели, и зеркала, которые слишком честно отражали. Люди вообще очень любили говорить «это не моё» про всё, что застало их врасплох.

Я сканировал штрихкод, выбирал причину возврата, проверял состояние товара и нажимал «принять». Иногда мне казалось, что так и устроена взрослая жизнь: просканиро-

вал, разочаровался, выбрал причину, сдал обратно, получил деньги, сделал вид, что ничего не было. Только с годами у человека почему-то всё меньше возвратного срока и всё больше следов эксплуатации.

— Мужчина, вы долго ещё будете на коробку молиться? — спросила Саша из соседнего окна.

Саша работала у нас третий месяц и уже достигла того уровня просветления, когда могла одновременно жевать батончик, ругаться с приложением, улыбаться клиенту и ненавидеть человечество без потери качества обслуживания. Ей было двадцать шесть, но усталость у неё была как у женщины, которая в прошлой жизни управляла вокзалом, роддомом и маленькой войной. Мужчина в сером пальто вздрогнул.

— Я просто... там написано, что нужен оригинальный пакет.

— Там много чего написано, — сказала Саша. — Вон на освежителе воздуха написано «океанский бриз». Вы когда-нибудь нюхали океанский бриз в Мытищах?

Мужчина посмотрел на меня. Люди всегда смотрели на меня, когда Саша говорила правду. Видимо, ждали, что я сейчас включу старшего смены и верну им иллюзию нормального сервиса. Я взял у него коробку. Внутри лежали мужские ботинки. Дорогие, кожаные, почти новые. Подошва чистая, заломов нет, бирка на месте. Ботинки были из тех, в которых человек покупает не обувь, а возможность однажды

зайти в ресторан и не чувствовать себя там мебелью.

— Причина возврата? — спросил я.

— Не подошли.

— Размер?

— Нет. То есть размер подошёл.

— Цвет?

— Цвет нормальный.

— Брак?

— Нет.

— Тогда что не подошло?

Он сжал губы. За его спиной уже образовалась очередь из четырёх человек: женщина с пакетом, парень с монитором, бабушка с коробкой от робота-пылесоса и девочка лет семи, которая держала плюшевого гуся так, будто готовилась его опознать в морге.

— Жмут, — сказал мужчина.

Я посмотрел на ботинки. Потом на него. Потом снова на ботинки. Они не жали. Это было видно по ним. Есть обувь, которая жмёт. У неё сразу виноватый вид: чуть перекошенный мыс, залом на сгибе, человеческое страдание у шва. Эти ботинки выглядели спокойными. Они просто попали не к тому человеку.

— Ладно, — сказал я. — Жмут так жмут.

В системе были причины: «не подошёл размер», «не понравился внешний вид», «товар повреждён», «другое». Самая большая человеческая трагедия всегда проходила у нас

как «другое». Я выбрал «не подошёл размер». Система пискнула, как мышь, которой наступили на хвост. Возврат принят.

— Следующий, — сказал я.

Женщина поставила на стойку пакет с красным платьем. Пакет был аккуратный, дорогой, с хрустящей бумагой внутри. Женщина тоже была аккуратная и дорогая, но бумага внутри у неё, кажется, давно намокла. Лицо собранное, помада ровная, пальцы сжаты так, что кольцо на безымянном пальце оставило красную полосу. Возраст — сорок плюс-минус два развода.

— Возврат, — сказала она.

У нас вообще редко говорили «здравствуйте». «Возврат» было новым «добрый день». Иногда я думал, что если над входом повесить табличку «Приёмный покой для несбывшегося», люди всё равно заходили бы и говорили: «Возврат».

— Код.

Она показала экран телефона. Я просканировал. Платье вылезло в системе: «Платье женское вечернее. Цвет: красный. Размер: сорок шестой. Статус: получено вчера в 18:42».

— Причина?

— Не подошло.

— Размер?

— Да.

Я достал платье из пакета. Оно было хорошее. Из тех платьев, которые вешают в шкаф не ради ткани, а ради собы-

тия. Красное, глубокое, без дешёвого блеска. Такое платье не просто надевают. В него входят, как в комнату, где тебя давно ждали. Размер ей подошёл бы. Это я тоже видел. После трёх лет в возвратах человек начинает понимать размеры людей без сантиметра. Не тел. Людей. Кому велико желание. Кому тесно в надежде. Кому жмёт собственный шанс. Эта женщина не возвращала платье. Она возвращала вечер, в который не смогла прийти.

На ткани пахло духами. Совсем слабо. И ещё чем-то солёным, почти незаметным. Слезы всегда пахнут плохо, если их долго держали при себе.

— Бирка на месте, — сказал я.

— Конечно.

— Следов носки нет.

— Я же сказала, не подошло.

Голос у неё стал тоньше. Не громче, а именно тоньше, как чековая лента к концу рулона.

— Принять? — спросила система на экране.

Я нажал «принять». Возврат ушёл в корзину. Женщина забрала чек и вышла так быстро, будто боялась, что платье передумает и бросится за ней.

— Ты опять смотришь на людей, как участковый психотерапевт, — сказала Саша.

— Участковым психотерапевтам платят больше?

— Им платят таблетками и чувством превосходства.

— Тогда мне не подходит.

— Оформи возврат.

К двум часам очередь стала злее. В обед люди вообще приносили особенный тип возвратов: торопливый, голодный, с запахом офисного супа и обиды на мир. Парень в куртке вернул монитор, потому что «пиксель не такой». Женщина с зелёной сумкой пыталась сдать набор контейнеров без трёх крышек и говорила, что так и было. Мужик с красными глазами принёс детский конструктор, но, пока я проверял детали, всё время смотрел на дверь, будто оттуда мог войти ребёнок и сказать: папа, ну ты и трус.

— Не хватает двух деталей, — сказал я.

— Там так было.

— В описании восемьсот сорок деталей. У вас восемьсот тридцать восемь.

— Вы что, пересчитывали?

— Я похож на счастливого человека?

Робот-пылесос от бабушки тоже не приняли. Не потому что мы были звери, а потому что робот приехал в пункт своим ходом. Он выкатился из коробки прямо на стойку, сдул с края чек, ткнулся в сканер, развернулся и поехал к двери. Бабушка смотрела на него с ненавистью и уважением.

— Он у вас рабочий, — сказал я.

— Вот именно, — сказала она. — Мне рабочий не нужен. У меня муж всю жизнь был рабочий. Ходил по квартире, гудел, всё задевал и вечно застревал у кресла. Я думала, этот будет молча. А он тоже туда ездит.

— Куда?

— К креслу. Каждую ночь. И питит.

Робот уткнулся в плинтус и жалобно пискнул.

— Может, карта помещения неправильно построена, — сказал я.

— Молодой человек, у меня вся жизнь неправильно построена. Карту уже поздно менять.

Я открыл рот, закрыл, снова открыл, снова закрыл. Система предлагала варианты: «брак», «не соответствует описанию», «передумал», «другое». Жизнь бабушки явно проходила как «другое», но робот был исправен. Я объяснил правила. Бабушка посмотрела на меня так, будто я лично придумал смерть, гарантийный талон и маленький шрифт.

— Ладно, — сказала она. — Пусть живёт. Только если он снова поедет к креслу, я его в подъезд выставлю. Вместе с креслом.

Она поставила робота обратно в коробку. Робот внутри коротко пикнул. Мне показалось — с облегчением. К четвёртому у меня заболела челюсть от вежливости. Есть такая специальная боль у сотрудников сервиса: не зубная, не мышечная, а от того, что ты весь день держишь лицо, которое тебе не принадлежит. Оно висит на тебе, как корпоративная футболка. Синтетика, размер не твой, но снять нельзя.

Я вышел в подсобку, налил кофе из автомата. Кофе был цвета старой батареи и вкуса административного наказания. На стене висел график смен, инструкция по пожарной без-

опасности и плакат: «КЛИЕНТ ВОЗВРАЩАЕТ ТОВАР, А НЕ ВАШЕ НАСТРОЕНИЕ». Плакат повесили после того, как Саша на вопрос «почему так долго?» ответила женщине: «Потому что мы все однажды умрём, а приложение уже начало».

Я сделал глоток. Телефон показал три пропущенных от номера, который я не сохранял, но знал наизусть. Лера. Бывшая. У нормальных людей бывшие подписаны именами. У меня она была просто номером, потому что имя слишком много просило. Имя хотело ответа. Номер можно было игнорировать как системное уведомление. Следом пришло сообщение: «Матвей, мне надо отдать твою коробку. Я больше не хочу её хранить».

Я посмотрел на экран. Потом на плакат про настроение. Потом снова на экран. Моя коробка. У каждого мужчины после тридцати есть такая коробка. У кого-то в ней провода неизвестного назначения, старый паспорт, три зарядки от умерших телефонов, открытка от женщины, которую он не удержал, и документы, которые однажды понадобятся, но лучше бы нет. У меня в коробке лежало хуже. Там лежал человек, которым я почти стал.

Я заблокировал телефон. В торговом зале кто-то крикнул: — Сотрудник! Тут у вас очередь вообще движется или мы все тут красиво стоим?

Я вернулся.

К шести вечера пункт начал пахнуть мокрой одеждой. На

улице пошёл дождь, и люди потянулись за заказами так, будто плохая погода напомнила им о существовании товаров, которые должны были сделать жизнь теплее. Вошла девушка с наушниками и забрала лампу для ногтей. Вошёл мужчина в костюме и вернул массажёр для шеи, потому что «слишком сильно давит». Вошла мать с ребёнком и получила огромную коробку с детским стулом. Ребёнок спросил:

— А меня можно вернуть?

Мать сказала:

— Не начинай.

— Только в оригинальной упаковке.

Ребёнок засмеялся. Мать нет. У матерей вообще сложные отношения с юмором, в котором есть правда. Саша проби-вала возврат каких-то кроссовок и тихо напевала песню без слов. Когда Саша пела без слов, это означало, что ей осталось примерно два клиента до внутреннего пожара.

— Матвей, — сказала она, не поднимая головы, — если ещё один человек скажет «я вообще-то ваш постоянный клиент», я уйду жить в лес.

— В лесу нет возвратов.

— В лесу есть грибы. Они хотя бы молчат, когда я их не принимаю.

В этот момент дверь открылась, и в пункт вошёл курьер.

Точнее, сначала вошёл дождь. Потом запах мокрой ткани, холодного картона и подъездного железа. Потом уже курьер — высокий, худой, в куртке с капюшоном, натянутым так

низко, что лица почти не было видно. На плече у него висела сумка, в руках он держал коробку. Обычную на вид. Бурая, перемотанная прозрачным скотчем, без фирменной ленты, без нормальной транспортной этикетки. Только на боку — старый, размазанный штрихкод и чёрная стрелка вверх, нарисованная от руки.

— Приём возвратов до двадцати одного, — автоматически сказала Саша.

Курьер не посмотрел на неё. Он поставил коробку на мою стойку. Аккуратно. Даже бережно. Так ставят не товар, а что-то, что может обидеться.

— Это что? — спросил я.

— Возврат.

— Код?

— Нет кода.

— Без кода не принимаем.

— Примете.

Я устал. В усталости человек становится честным, но не умным.

— Слушайте, у нас инструкция. Без кода возврата, без заявки, без штрихкода системы я могу принять только собственную смерть, и то после подтверждения в приложении.

Саша фыркнула. Курьер молчал.

Он был странный. Не мистически странный, не как люди в кино, которые стоят в дверях и говорят: «Вы не понимаете, во что ввязались». Просто слишком неподвижный. В пункте

все двигались: клиенты перекладывали пакеты, дети трогали ленты, Саша щёлкала сканером, монитор моргал, дверь пищала, дождь стекал с курток. А он стоял так, будто вокруг него забыли включить время.

— Откуда посылка? — спросил я.

Он поднял голову. Лица всё равно было мало: щетина, острый нос, мокрая тень под капюшоном.

— Из отдела возвратов.

— Вы в отделе возвратов.

— Нет, — сказал он. — Вы в пункте. Отдел — ниже.

Я посмотрел на Сашу. Саша посмотрела на меня. Мы оба не сказали очевидного: ниже у нас был подвал с трубами, офис управляющей компании и парикмахерская «Локон судьбы», где стригли так, что судьба потом подавала жалобу.

— Накладная есть? — спросил я.

Курьер достал из кармана мокрый прямоугольник бумаги и положил на стойку. Бумага была не наша. Не термолента, не фирменный бланк, не акт. Она была плотная, желтоватая, как страницы старых бухгалтерских книг. На ней от руки было написано: «Не списывать».

— Это не документ, — сказал я.

— Уже да.

— Вы из какой службы?

— Из той, которая приходит после последней.

— После последней чего?

— Попытки.

Очередь за ним зашевелилась. Мужчина с пакетом сказал: — Девушка, ну вы там философию потом разведёте, мне бы товар забрать.

Саша повернулась к нему с улыбкой человека, который мысленно уже выбрал место для тела.

— Сейчас вам всё вернут, не переживайте.

Я взял сканер и навёл на размазанный штрихкод. Сканер молчал. Я нажал кнопку ещё раз. Красная полоска легла на коробку, как царапина. Ничего. Третий раз. Сканер издал короткий звук, не похожий на обычный писк. Скорее на кашель. На экране появилось: «Товар не найден».

— Видите? — сказал я.

Курьер смотрел на коробку. Изнутри что-то стукнуло. Очередь замолчала. Даже ребёнок с плюшевым гусем перестал давить ему на живот. Стук повторился. Потом коробочка тихо вздрогнула. Не так, как вздрагивают товары. Товары не меняют решения.

— У вас там что? — спросила Саша.

— Животных мы не принимаем, — сказал я.

Коробочка ответила глухим недовольным мявом. Саша вытащила изо рта батончик.

— Ну конечно, — сказала она. — Чего нам не хватало для полного счастья? Кота без документов.

Мужчина из очереди оживился:

— Это нарушение санитарных норм.

— Спасибо, Роспотребнадзор, — сказала Саша. — Без вас

бы мы гладили его грязными руками и ели с пола.

Я аккуратно разрезал скотч канцелярским ножом. Картон был влажный, но плотный. Скотч тянулся мутной жилой. От коробки пахло дождём, пылью, старой бумагой и чем-то живым — тёплым, шерстяным, раздражённым. Когда створки раскрылись, оттуда сначала показались два жёлтых глаза. Потом уши. Потом вся морда.

Кот был чёрный с белой грудью, мокрый, тяжёлый на вид и совершенно не благодарный за спасение. Он сидел внутри, как начальник, которого случайно доставили в филиал. На шее у него не было ошейника. На носу — маленькая белая полоска, будто кто-то провёл кисточкой и передумал. Глаза у кота были не милые. Милые глаза бывают у котят на открытках, у которых потом нет налогов, бывших и приложения «МногоМир». У этого были глаза существа, которое видело все ваши возвраты и ни один не одобрило.

— Привет, — сказала девочка с гусем.

Кот посмотрел на неё. Потом на гуся. Гусь, кажется, потерял уверенность. В коробке рядом с котом лежала книга. Не художественная. Не подарочное издание. Старая книга учёта в потёртом сером переплёте, с тканевым корешком, разбухшим от времени. Такие книги раньше лежали в ЖЭКах, школьных библиотеках и бухгалтериях, где женщины с красными руками знали про людей больше, чем участковый. На обложке не было названия. Только наклеенная бумажка, пожелтевшая по краям: «Возвраты. Ручной разбор».

Я достал книгу. Она оказалась неожиданно тяжёлой. Как будто внутри были не страницы, а мокрый песок. Курьер отступил на шаг.

— Распишитесь, — сказал он.

— Где?

Он протянул мне ручку. Обычную шариковую. Синюю. На корпусе было написано: «Верните себе главное». Дешёвый рекламный слоган. Такие я когда-то писал пачками, пока не понял, что слова тоже можно сдавать обратно, если слишком долго пользоваться ими не по назначению.

— Я ничего не принимаю, — сказал я.

— Уже приняли.

Я поднял глаза. Курьера у стойки не было. Дверь пикнула, будто он вышел. Но я не видел, как. Саша тоже не видела. Мужчина из очереди оглянулся.

— А где этот... с коробкой?

— Может, растворился в клиентском сервисе, — сказала Саша, но уже без обычной бодрости.

Я посмотрел на камеру над входом. Красная лампочка горела. Камера смотрела на нас тупым стеклянным глазом. Я развернул монитор, открыл запись. Время: 18:37. Дверь открылась. Дождь вошёл. Никто не вошёл. На записи коробка появилась на стойке сама.

— Ого, — сказала Саша.

— Технический сбой, — сказал я.

— Конечно. Очень частый. Самоприходящая коробка с

котом. У нас такое каждый вторник.

Кот тем временем выбрался наружу. Не выпрыгнул, а именно вышел — медленно, оскорблённо, с достоинством мокрого чиновника. Он прошёл по стойке, оставляя следы лап на сером пластике, обнюхал сканер, чихнул и сел рядом с монитором.

— Убери его, — сказала Саша.

— Куда?

— В жизнь. В приют. В коробку. В депутаты. Я не знаю.

Кот повернул голову и посмотрел на неё.

— Ладно, не в депутаты, — сказала Саша. — Там конкуренция.

Я попытался взять его под живот. Кот изогнулся так, что превратился из животного в скобку, впился когтями в коврик для подписи и издал звук, который ясно означал: тронешь — оформлю тебя без права обжалования.

— Хороший котик, — сказал я.

Он ударил меня лапой. Без когтей. Пока без. Очередь окончательно решила, что это лучше, чем большинство сериалов. Женщина достала телефон. Мужчина с пакетом забыл про санитарные нормы. Девочка с гусем шепнула:

— Он тут главный?

— Пока нет, — сказал я.

Я не трогал клавиатуру. На экране сама открылась форма приёма возврата. Белое окно. Серые поля. Синие кнопки. Наш обычный интерфейс, от которого у меня иногда снились

сны: я стою перед Богом, а он говорит: «Заполните обязательные поля». Поле «Номер заказа» было пустым. Потом в нём появились цифры. Сами. 0000000000. Поле «Категория товара» заполнилось следующим: «Живое. Не классифицировано».

Саша перестала жевать окончательно.

— Матвей...

— Вижу.

Поле «Состояние»: «Бывшее в употреблении». Поле «Упаковка»: «Нарушена». Поле «Следы эксплуатации»: «Существенные».

— Это про кота? — спросила Саша.

Кот сел ровнее. Как человек на паспортном контроле, которому нечего скрывать, кроме нескольких жизней. Я потянулся к мышке, чтобы закрыть окно. Курсор завис. Потом сам перепрыгнул к следующему полю.

«Получатель».

Появились буквы. Зорин М. А. Моя рука стала холодной. Сначала пальцы. Потом запястье. Потом где-то внутри, в месте, которое нельзя согреть кофе.

— Это ты? — спросила Саша тихо.

На экране мигало последнее поле.

«Причина возврата».

Пауза длилась секунды три, но за это время я успел вспомнить всё, что обычно не вспоминал: Леру с коробкой у двери моей старой квартиры; рекламный отдел, где я придумывал

чужим людям новые жизни; отца, чей последний звонок я сбросил, потому что был «не в ресурсе»; свой ноутбук, который пять лет лежал в чужом шкафу; текст, который я обещал написать; человека, которого я в какой-то момент аккуратно снял с себя, сложил, заклеил скотчем и сдал в «другое».

На экране появилась строка:

«Не подошёл себе».

Никто в очереди её не видел. Монитор был развёрнут ко мне. Саша стояла сбоку, но прочитала. У неё изменилось лицо. Обычно у Саши лицо было как у кассового аппарата после короткого замыкания: живое, но опасное. Сейчас оно стало просто человеческим, и от этого мне стало хуже. Не ласково. Не мудро. Не как проводник, посланный вселенной с мягкими лапками и задачей исцелить мою душу за двадцать четыре главы. Он смотрел так, как смотрит существо, которому надоело, что ты врёшь в анкете.

— Матвей, — сказала Саша, — это какая-то фигня.

Я хотел сказать: да. Хотел сказать: технический сбой. Хотел сказать: вирус, розыгрыш, маркетинг, новый корпоративный проект, чья-то тупая попытка сделать вирусное видео. Хотел сказать что-нибудь взрослое, прочное, с печатью и номером обращения. Вместо этого я нажал «Отмена». Я нажал ещё раз. На экране появилось: «Отказ невозможен. Возврат уже принят». В пункте выдачи запахло мокрой шерстью, картоном и началом неприятностей. За дверью дождь бил по вывеске, и слово «ЛЕГКО» снова мигало так, будто

ему самому было стыдно.

Кот зевнул, спрыгнул со стойки, прошёл между коробками и улёгся на серую корзину с красным платьем той женщины, которая сказала, что ей не подошёл размер. Потом положил морду на лапы. И закрыл глаза. Будто на сегодня выбрал первую коробку.

Глава 2. Кот не проходит по базе

Сначала мы попытались действовать по инструкции. В инструкции, конечно, не было пункта «если из неизвестной коробки вышел мокрый кот, посмотрел на вас как на неудачную форму жизни и лёг на чужое красное платье». Корпоративные инструкции вообще пишут люди с очень бедным воображением. У них есть пожар, потоп, драка в клиентской зоне, угроза жизни сотрудника, подозрительный предмет, сбой кассового оборудования, эвакуация при задымлении и порядок действий при обнаружении товара с признаками биологического загрязнения. Но живой кот, который, кажется, сам выбрал себе должность, в нашу документацию не входил. Я открыл внутренний портал, набрал в поиске «животное». Портал выдал: «Животноводство. Категория товаров. Условия возврата кормов». Набрал «кот». Портал задумался и предложил мне вакансию «контролёр отгрузки, Котельники». Это было почти оскорбительно точно.

— Может, он из зоотоваров? — сказала Саша.

Кот открыл один глаз.

— Он не из зоотоваров, — сказал я. — Он из ада, просто сейчас у ада пункт выдачи на первом этаже.

— Ну оформи его как брак.

— Брак чего?

— Мироздания.

Очередь разошлась не сразу. Люди у нас вообще любили задерживаться возле чужих странностей, если свои на сегодня уже сдали. Женщина с пакетом сняла кота на телефон, парень с монитором спросил, можно ли его погладить, бабушка с роботом-пылесосом сказала, что коты лучше роботов, потому что хотя бы смотрят с презрением честно. Девочка с плюшевым гусем стояла ближе всех и шептала коту: «Ты не бойся». Кот, судя по выражению морды, в жизни боялся только дешёвого корма и людей, которые называют животных «пушистикami».

— Граждане, — сказала Саша громко, — представление окончено. Кот найден, кот никому не отдан, кот нарушает регламент. У кого получение — к третьему окну, у кого возврат — ко мне, у кого экзистенциальный кризис — в порядке живой очереди, мы тут все с ним.

Никто не засмеялся, кроме девочки. Девочка вообще была нашим лучшим клиентом дня, потому что пока ещё не знала, что жизнь выдаётся без примерки.

Я поставил книгу учёта в нижний ящик стола. Не потому что решил её спрятать. Просто человеческая психика любит первое время делать вид, что вещь перестала существовать, если убрать её из поля зрения. Так дети прячут разбитую чашку за штору, мужчины — письма из налоговой под стопку газет, а взрослые люди — собственную жизнь в папку «Разное». Книга не стала легче от того, что лежала в ящике. Наоборот, я чувствовал её там, под столешницей, как чув-

ствуют занозу, которую пока не решились вытащить.

Кот лежал на серой корзине с красным платьем. Корзина стояла у меня под стойкой, рядом с другими принятыми возвратами. По правилам после проверки товар должен был уйти в зону сортировки, оттуда — на склад, потом либо обратно в продажу, либо в уценку, либо в серый мир «решение будет принято позднее». У нас у вещей была посмертная бюрократия лучше, чем у людей. Но кот положил на платье переднюю лапу и смотрел на меня так, будто это был не текстиль, а вещественное доказательство.

— Нам надо его убрать, — сказала Саша.

— Ты уже говорила.

— Я буду говорить, пока он не исчезнет или пока я не привыкну. Я не хочу привыкать. Привыкание — первый шаг к тому, что ты начинаешь считать ненормальное рабочим процессом. Так люди и оказываются в браке, ипотеке и отделе возвратов.

Я обошёл стойку и присел перед корзиной.

— Слушай, — сказал я коту. — Тут тебе нельзя.

Кот медленно моргнул. У котов это считается знаком доверия. У этого — служебной запиской с пометкой «отказывать».

— У нас санитарные нормы.

Он зевнул.

— Камеры.

Он почесал ухо задней лапой.

— Управляющая.

На слове «управляющая» он перестал чесаться и посмотрел на меня внимательнее. Видимо, в каждом существе есть инстинктивное понимание, что управляющая страшнее дождя, голода и внезапной кастрации.

Управляющую звали Оксана Романовна. Она приходила дважды в неделю, проверяла чистоту полов, наличие наклеек «улыбнитесь, вас обслуживают люди» и выражение лиц сотрудников. По её мнению, лицо сотрудника должно было одновременно излучать радость, покорность и готовность принять чужую посылку без суда. Оксана Романовна не любила животных. Она говорила, что животные — это непредсказуемый фактор. Людей она, кажется, любила именно потому, что считала их предсказуемыми. В этом была её главная ошибка и источник всех наших ежедневных развлечений.

— Давай в подсобку, — сказала Саша. — Закроем до конца смены, потом решим.

— Нельзя.

— Почему?

— Там еда.

— У нас там батончики и кофе, который можно использовать как средство от грызунов. Пусть попробует.

Я осторожно взял кота под передние лапы. На этот раз он не стал превращаться в скобку. Он позволил поднять себя, но не расслабился. В нём было килограммов шесть мокрой самостоятельности. Таких котов не носят. Их временно пе-

ремещают с согласия высшей силы.

— Тяжёлый, — сказала Саша.

— Может, это не кот. Может, это маленький налоговый инспектор.

— Тогда унеси его дальше. У меня не закрыта декларация по душе.

Я понёс его в подсобку. Кот смотрел через моё плечо на зал. Клиенты провожали его глазами. У нас за день не всякий человек получал столько внимания. На секунду пункт выдачи стал похож на вокзал, с которого уезжал кто-то важный, только вместо чемодана у него были усы и отношение к миру.

В подсобке я поставил кота на пол и закрыл дверь. Он сел между коробкой с пакетами и сломанным кулером. Сломанный кулер стоял у нас уже полгода, потому что заявка на ремонт была «в работе». В работе у нас вообще много чего было: кулер, кондиционер, человеческое достоинство.

— Сиди, — сказал я.

Кот посмотрел на дверь.

— И не ори.

— Это временно.

Он отвернулся. Знаете, есть особый тип молчания, после которого ты понимаешь, что тебя только что обозвали, но без слов и юридических последствий. Я вышел и закрыл подсобку на ключ.

— Всё? — спросила Саша.

— Всё.

Из-под стойки раздалось негромкое мям. Мы одновременно посмотрели вниз.

— Я не буду это обсуждать, — сказала Саша.

— Я тоже.

— Хорошо.

— Хорошо.

Мы помолчали.

— Ты же закрыл дверь? — спросила она.

— На ключ.

— Ключ у тебя?

Я показал ключ.

— Может, у нас два кота?

— Один мокрый кот уже перебор. Два — это франшиза.

Саша пошла к подсобке. Открыла дверь. Внутри было пусто. Коробка с пакетами, сломанный кулер, плакат прошлого Нового года «Пусть ваши заказы приходят вовремя!», на котором кто-то ручкой дописал: «а люди — нет». Кота не было. Окна в подсобке тоже не было. Вентиляционная решётка держалась на двух шурупах и честном слове, но через неё не пролез бы даже нормальный кот, не говоря уже о нашем проверяющем из отдела вечности.

— Технический сбой, — сказала Саша.

— Не начинай.

— Нет, это ты начинай. Ты у нас старший смены. Старшие смены нужны именно для таких моментов: кот телепор-

тировался из закрытой подсобки на платье разведенки, что делаем, Матвей?

— Не называй её разведенкой.

— А как?

— Клиенткой.

— Клиентка — это человек, который покупает. Она вернула.

— Тогда бывшей клиенткой.

— Слишком много бывших вокруг тебя, Зорин.

Я сделал вид, что не услышал. Это был мой самый развитый навык после сканирования штрихкодов и внутренней эмиграции из разговора.

Мы решили оформить заявку в поддержку. Поддержка у нас была трёх уровней. Первый уровень отвечал шаблонами. Второй уровень отвечал шаблонами с извинениями. Третий уровень не отвечал, и этим внушал уважение. Я открыл чат «Инциденты ПВЗ», выбрал категорию «Иное», потому что вся русская цивилизация стоит на категории «иное», и написал: «В пункт доставлена коробка без номера. Внутри обнаружено животное. Невозможно установить отправителя. Система самопроизвольно создала карточку возврата».

Ответ пришёл через восемь секунд.

«Здравствуйте, Матвей! Спасибо за обращение. Для решения вопроса приложите фото товара, упаковки, транспортной этикетки и акта несоответствия».

Я сфотографировал кота. Кот на фото выглядел лучше

меня на всех документах за последние пять лет: собранный, подозрительный, с ясной целью. Сфотографировал коробку. Сфотографировал отсутствие этикетки, что само по себе было философским упражнением. Отправил. Ответ:

«Фото товара не соответствует категории обращения. Уточните, является ли товар технически сложным».

— Является, — сказала Саша, заглянув в экран. — Очень технически сложным. У него есть функция презрения, автонаведение на ложь и, возможно, ночной режим.

Я написал: «Это кот». Поддержка задумалась на двенадцать секунд.

«Уточните бренд и модель».

Саша согнулась от смеха за стойкой. Не красиво, не мелодично, а как человек, из которого наконец вышел воздух.

— Пиши: бренд — жизнь, модель — неудачная.

Я закрыл чат.

Кот тем временем поднялся с платья и подошёл к коробке мужчины с ботинками. Обнюхал её. Фыркнул. Прошёл дальше. Остановился у робота-пылесоса, которого бабушка всё-таки оставила до выяснения, потому что забыла чек. Робот внутри коробки пикнул. Кот ударил коробку лапой один раз. Робот замолчал. Это был первый случай за день, когда кто-то решил вопрос быстрее, чем я.

Потом кот вернулся к красному платью и лёг на него снова.

— Почему именно оно? — спросила Саша.

— Может, цвет нравится.

— Кот чёрно-белый. Ему всё равно.

— Может, женщина ему понравилась.

— Женщина всем понравилась. Даже ты начал дышать реже.

— Саша.

— Что? Я наблюдательная. Это профессиональная деформация.

Я протянул руку. Кот положил лапу мне на запястье. Когти не выпустил. Просто остановил.

— Мне надо проверить товар, — сказал я.

Кот смотрел.

— Это моя работа.

Он медленно убрал лапу. Не потому что согласился. Скорее потому что решил посмотреть, что я испорчу дальше. Я достал платье из пакета и развернул на стойке. Красная ткань легла между сканером и терминалом как чужая кровь в слишком ярком освещении. Внутри действительно что-то было. Между складками, в подкладке, застрял небольшой прямоугольник плотной бумаги. Не чек. Не бирка. Билет.

Я вытащил его двумя пальцами.

«Стол № 7. 19:30. Ресторан “Лаванда”. Бронирование: Инга + 1».

Дата — вчерашняя. Саша присвистнула.

— Инга, значит.

— Не начинай.

— Я молчу. Просто теперь мы знаем, что размер платья был “почти счастье”, но не подошёл по самооценке.

Я положил билет на стойку. Кот встал, обнюхал его и сел рядом. С видом нотариуса. В этот момент на мониторе пикнуло уведомление.

«Возврат 7845-33 приостановлен. Требуется ручной разбор».

Я открыл карточку. Красное платье. Статус изменился с «принято» на «ожидает решения». Причина: пусто. Комментарий системы: «Истинная причина возврата не указана».

— У нас система стала моралистом, — сказала Саша.

— Может, обновление.

— Обновление совести? Его точно не согласовали бы.

Я попробовал поменять статус обратно. Доступ запрещён. Попробовал выбрать причину вручную. Поле неактивно. Попробовал закрыть карточку. Внизу появилась кнопка, которой раньше не было: «Открыть книгу».

— Нет, — сказал я.

— Что нет?

— Ничего.

Но Саша уже увидела.

— Какую книгу?

— Не знаю.

— Ту, которую ты сунул в ящик, потому что решил, что если она в ящике, то мы живём в нормальном мире?

— Примерно.

— Открывай.

— Нет.

— Матвей, у нас в пункте кот проходит сквозь закрытые двери, система пишет про истинные причины, а ты сейчас решил провести границу рациональности на кнопке «открыть книгу»?

Она была права. Я ненавидел, когда Саша была права. В такие моменты её хотелось повесить, уволить и попросить остаться. Я достал книгу учёта из ящика. Она была тёплая. Не комнатной температуры. Именно тёплая — как будто кто-то держал её под одеждой. Переплёт пах пылью, сыростью и старой канцелярией. На ребре страниц темнели пятна. Я положил книгу на стойку рядом с билетом.

Кот подошёл ближе.

— Только без фокусов, — сказал я ему.

Книга раскрылась сама. Не драматично. Без ветра, свечей, церковного хора и прочего дешёвого театра. Просто обложка приподнялась, страницы быстро, почти деловито пролистнулись и остановились на чистом развороте. Вверху левой страницы было напечатано старым шрифтом: «Ручной разбор». Ниже — таблица. Дата. Товар. Заявленная причина. Фактическая причина. Решение. Чернила появились медленно, как кровь под ногтем. Дата: сегодняшняя.

Товар: платье красное, вечернее. Заявленная причина: не подошёл размер. Фактическая причина: владелец испугалась быть желанной. Решение: не списывать.

Саша молчала. Я тоже. В пункте выдачи впервые за день стало тихо настолько, что было слышно, как за окном дождь стекал по вывеске. Даже приложение не пищало. Очередь, к счастью, к этому моменту рассосалась. Остался только парень, который забирал корм для собаки и теперь стоял у постамата, не понимая, почему сотрудники смотрят в старую книгу так, будто та только что объявила результаты анализов.

— Это уже не смешно, — сказала Саша.

— А до этого было?

— До этого было смешно страшно. Сейчас просто страшно.

Я закрыл книгу. Вернее, попытался. Обложка не поддавалась. Страница ждала. Внизу таблицы появилась ещё одна строка: «Сотрудник, ответственный за решение». Рядом пустое место.

— Не вздумай, — сказала Саша.

— Я ничего не делаю.

— Ты всегда так говоришь перед тем, как сделать что-нибудь тупое молча.

У меня был выбор. Можно было закрыть пункт, вызвать управляющую, сказать «мы обнаружили подозрительный предмет», выбросить книгу в контейнер, кота передать волонтерам, платье отправить на склад, билет выкинуть, а себя вернуть в исходное состояние. В исходном состоянии я был не счастлив, зато привычен. Привычка вообще опасная вещь: она не делает боль меньше, она просто выдаёт ей

форму мебели. Ты ходишь вокруг неё годами, ударяешься мизинцем и называешь это планировкой.

Я посмотрел на платье. На билет. На кота. На строку в книге.

— Что значит «не списывать»? — сказал я.

Книга, конечно, не ответила. Книжки редко отвечают на прямые вопросы. Они для этого слишком умные или слишком старые.

— Это значит, — сказала Саша, — что мы не отправляем платье обратно.

— Мы обязаны.

— А ещё мы обязаны не держать на стойке пророческих котов. День обязанностей сегодня явно провалился.

В этот момент дверь открылась. Инга.

— Что у вас происходит? — сказала она. — Мне пришло уведомление, что возврат приостановлен. Почему? Я всё сдала по правилам.

Саша медленно повернулась ко мне. Кот сел на платье. Книга лежала открытая.

— Технический сбой, — сказал я.

Инга посмотрела на меня так, как смотрят люди, которым уже весь день говорят «технический сбой», а у них на самом деле рушится не техника.

— Мне нужны деньги обратно.

— Да, конечно. Мы разберёмся.

— Что значит «разберёмся»? Вы приняли товар. У меня

есть чек.

— Возврат ушёл на ручной разбор, — сказал я.

— Какой ещё ручной разбор? У вас всё автоматически.

— Обычно да.

— А сегодня что?

Кот мякнул. Инга опустила взгляд.

— Это ещё что?

— Кот, — сказала Саша.

— Я вижу, что кот. Почему он на моём платье?

Хороший вопрос. В обычной жизни на него можно было бы ответить: потому что коты ложатся на всё чёрное, чистое, дорогое, важное и чужое. Но сегодня обычная жизнь взяла больничный.

— Он... препятствует списанию, — сказала Саша.

— Что? — сказала она. — Ты бы лучше сформулировал?

Инга медленно поставила сумку на стойку.

— Вы издеваетесь?

— Нет, — сказал я. — Хотя понимаю, что это слабое утешение.

— Вы хотите сказать, что мне не вернут деньги, потому что кот лёг на платье?

— Если формально...

— Матвей, — сказала Саша.

— Если формально, причина другая.

— Какая?

Я посмотрел на билет. Надо было спрятать его. Надо было

не трогать. Надо было выбрать самый простой путь: извините, сбой, ожидайте решения, до свидания. Но билет лежал между нами белым прямоугольником, и в нём было больше правды, чем во всей нашей системе возвратов. Инга увидела его. Лицо у неё изменилось мгновенно. До этого она была клиенткой. Злой, требовательной, готовой написать жалобу. Теперь стала человеком, которого поймали не на лжи даже, а на том, что ему было больно в одиночку.

— Откуда это у вас?

— Было в платье.

— Вы не имели права.

— Я проверял товар.

— Это личное.

— Да.

— Тогда зачем вы на него смотрите?

Я хотел сказать: потому что оно само выпало. Потому что кот. Потому что книга. Потому что день пошёл не туда, когда неизвестный курьер принёс мне мою причину возврата. Но вслух это звучало бы как показания человека, которому уже нельзя доверять ключи от пункта выдачи.

— Вы сказали, размер не подошёл, — сказал я.

— И что?

— Он подошёл.

— Вы теперь ещё и размеры женщин обсуждаете?

— Нет.

— Тогда что?

Кот прыгнул с корзины и сел на стойку между нами. Инга отступила на полшага.

— Уберите его.

— Он не очень слушается.

— Это ваш кот?

Я посмотрел на кота. Кот посмотрел на меня. Мы оба, кажется, были против формулировки «ваш».

— Нет.

— Тогда чей?

Саша тихо сказала:

— Хороший вопрос номер два.

Инга взяла билет со стойки. Сжала его в кулаке. Бумага смялась.

— Я не пошла, ясно? — сказала она. — Довольны? Хотите ещё что-нибудь узнать для вашего ручного разбора? Я не пошла. Платье подошло. Стол был заказан. Мужчина был нормальный. Даже слишком нормальный. Я дошла до ресторана, увидела себя в стекле и поняла, что выгляжу как женщина, которая очень старается доказать, что её ещё можно выбрать. И мне стало так противно, что я развернулась и поехала домой. Всё. Принимайте возврат.

Слова повисли над стойкой. У них был запах дождя и духов. Тот самый. Саша отвернулась к монитору, хотя монитор ничего не требовал. У неё было хорошее качество: когда человеку становилось по-настоящему стыдно, она переставала смотреть. Не из вежливости. Из личной солидарности с ка-

тастрофой.

— Вы не обязаны мне это рассказывать, — сказал я.

— Конечно не обязана. Но вы же уже почти всё прочитали по своему коту.

— Он не мой.

— Да какая разница.

Я посмотрел на книгу. Внизу строки всё ещё ждало поле «решение». Не знаю почему, но я взял ручку. Ту самую, что оставил курьер. «Верните себе главное». Дешёвая синяя ручка. На вид ею можно было подписать только договор на микрозайм или признание в собственной слабости.

— Что вы делаете? — спросила Саша.

— Не знаю.

— Отличная база для управленческого решения.

Я написал в книге напротив платья: «Возврат приостановить. Товар выдать владельцу по требованию». Чернила впитались в бумагу. Страница чуть потемнела. Монитор пикнул. Карточка возврата изменилась: «Ожидает решения клиента». Инга посмотрела на экран.

— Это что значит?

— Это значит, что мы можем не отправлять платье на склад до завтра.

— Зачем?

— Чтобы вы решили.

— Я уже решила.

— Возможно.

— Не говорите со мной как психолог. Вы работаете в пункте выдачи.

— Это как раз место, где люди чаще всего говорят правду случайно.

Она посмотрела на меня с ненавистью. Но ненависть была уже слабее. За ней проступало что-то другое. Не надежда. Надежда — слово слишком чистое для человека, который стоит мокрый у стойки ПВЗ и держит в кулаке билет на вчерашний вечер. Скорее маленькое раздражающее «а вдруг». Такое «а вдруг» люди обычно дают ногтем, пока оно не выросло.

— И что мне теперь, по-вашему, делать? Надеть его и пойти обратно во вчера?

— Вчера не принимают, — сказала Саша.

Инга повернулась к ней. Саша пожала плечами.

— У нас срок возврата на вчера всегда истёк. Но платье можно забрать.

Инга вдруг усмехнулась. Очень коротко. Почти больно.

— Вы все тут сумасшедшие.

— Мы в процессе оформления, — сказала Саша.

Кот подошёл к Инге и ткнулся носом в её ладонь. Не ласково. Деловито. Как сканер. Она замерла. Потом медленно, двумя пальцами, коснулась его головы. Кот позволил. Это выглядело не как умиление, а как временное соглашение между двумя существами, которые не хотели быть пойманными на нежности.

— Я не заберу его сегодня, — сказала Инга.

— Кота? — спросила Саша.

— Платье.

— Кота тоже не надо, — сказал я.

Инга положила билет обратно на стойку. Но уже не смяла его сильнее.

— Пусть полежит до завтра.

— Хорошо.

— Если я передумаю, вы оформите возврат?

Я посмотрел на кота. На книгу. На экран. На свою руку с ручкой.

— Да, — сказал я. — Если вы правда передумаете.

Она услышала это «правда». Вздогнула чуть заметно, как от сквозняка. Потом забрала сумку и пошла к двери. У выхода остановилась.

— Его как зовут?

— Кого?

— Кота.

Мы с Сашей переглянулись.

— Пока никак, — сказал я.

Инга посмотрела на него. Кот сидел на стойке возле книги и бил хвостом по пластику. На боку у него, когда он повернулся, среди мокрой шерсти вдруг стала видна тонкая белая полоска. Ровная, короткая. Почти как штрихкод, только без цифр.

— Штрих, — сказала Инга. — У него вид такой. Как будто

его все пытаются пробить, а он не проходит.

Она вышла. Дверь пикнула. Дождь впустил её обратно в город. Кот, получивший имя, не отреагировал. Коты вообще относятся к именам как к чужим попыткам упростить сложный объект. Но Саша повторила:

— Штрих.

Кот моргнул.

— Ну всё, — сказала она. — Теперь он точно останется. Всё, что получило имя, потом фиг спишешь.

Я закрыл книгу. На этот раз она закрылась. Монитор снова пикнул. В чат поддержки пришёл новый ответ.

«Ваше обращение передано на второй уровень. Ожидайте решения специалиста».

Ниже появилось ещё одно сообщение, без имени оператора, без аватарки, без служебного номера.

«Не пытайтесь вернуть кота. Он не проходит по базе».

Саша прочитала. Потом медленно взяла свой батончик, откусила, пожевала и сказала:

— Матвей.

— Что?

— Мне кажется, нам завтра лучше прийти пораньше.

— Почему?

Она кивнула на серую корзину с красным платьем, на закрытую книгу, на кота, который уже устроился возле сканера и положил хвост прямо на кнопку приёма.

— Потому что если это только первый возврат, то очередь

у нас будет не к открытию. Она уже где-то идёт.

Ночью мне снились коробки. Не страшные, не мистические, не те, из которых в плохих фильмах вылезают руки, зубы и актёры второго плана. Обычные коробки из бурого картона. Они стояли в моей комнате от пола до потолка, подписанные чёрным маркером: «не сказал», «не пришёл», «не начал», «не выдержал», «отложил до лучших времён», «лучшие времена не обнаружены». Я ходил между ними босиком, задевал углы пальцами, искал выход, а вместо двери находил стойку ПВЗ. За стойкой сидел Штрих в бейдже «Матвей» и сканировал меня красной полоской. Сканер пищал без остановки, пока на экране не появилось: «Причина возврата: пользователь врёт о состоянии товара». Проснулся я в пять сорок семь, с мокрой спиной, сухим ртом и ощущением, что меня ночью приняли без упаковки.

К семи утра я уже стоял под душем и пытался смыть с себя чувство, будто в моей жизни кто-то открыл ручной разбор. Вода текла слабая, с перебоями, потому что дом у меня был не новый, но с характером старого алкоголика: иногда работал, иногда хрипел, иногда просто смотрел в стену. Я жил в однушке на четырнадцатом этаже, в районе, где дома назывались «Солнечный», «Берёзовый» и «Европейский», хотя солнце туда попадало только в рекламе застройщика, берёзы были пластиковые у входа в офис продаж, а Европа начиналась и заканчивалась на ценнике в пекарне. На подоконнике у меня стояли две чашки, одна моя, вторая Лерина. Лерина

чашка осталась после расставания и уже три года изображала предмет интерьера. Я несколько раз собирался её выкинуть, но каждый раз думал, что выкинуть чашку — это как признаться, что человек правда не вернётся. А я не любил признания. Признания оставляют следы. Отрицание можно протереть влажной тряпкой.

Сообщение от Леры всё ещё висело в телефоне: «Матвей, мне надо отдать твою коробку. Я больше не хочу её хранить». Я прочитал его утром снова, как читают инструкцию к прибору, который уже взорвался. Коробка. Слово стало опасным. Раньше коробка была просто коробкой. Теперь каждая коробка выглядела как маленький гроб для версии человека, которая не прошла сортировку.

Я не ответил. Ответ требовал формы. «Да, конечно, привози» — слишком спокойно. «Зачем ты её хранила?» — слишком поздно. «Прости» — слишком много. «Выкинь» — слишком честно и слишком трусливо одновременно. Я положил телефон в карман, как кладут в карман камень: вроде не мешает, но весь день знаешь, что он там. Саша пришла через пять минут после меня. В одной руке у неё был стакан кофе, в другой — пакет из круглосуточного магазина.

— Я купила корм, — сказала она вместо приветствия.

— Для кого?

— Для тебя, конечно. Вид у тебя как у дворового кота после развода. Для Штриха, гений.

— Мы не знаем, ест ли он корм.

— Все едят корм. Просто некоторые называют его бизнес-ланчем.

Она достала из пакета маленькую пачку влажного корма, миску из фольги и пачку салфеток. Салфетки были для нас. Корм — для кота. Иерархия заботы в пункте возвратов определилась быстро. Штрих сидел на сканере.

— Он как сюда попал? — спросила Саша.

— Мы вчера его оставили в зале.

— Нет. Мы закрыли его в переноске из коробки от самоката, помнишь?

Я помнил. После закрытия мы долго спорили, что делать с котом. Волонтёры не ответили, приют написал «мест нет», управляющей мы решили не звонить, потому что жить всё-таки хотелось. В итоге Саша соорудила временную переноску из большой коробки от самоката, прорезала отверстия канцелярским ножом, положила внутрь старый шарф, который кто-то забыл зимой, и поставила воду в крышке от пластикового контейнера. Штрих дал себя посадить внутрь с выражением лица человека, которому дают плохой номер в гостинице, но потом он вроде бы смирился. Мы заклеили верх скотчем не герметично, но достаточно, чтобы нормальный кот не выбрался без шума.

— Может, у него абонемент на проход сквозь реальность, — сказала Саша.

— Не смешно.

— Матвей, у нас кот сидит на сканере после ночи в за-

крытой коробке. Если мы перестанем шутить, нас придётся госпитализировать.

Я подошёл к Штриху. Он смотрел на меня спокойно. На шее у него по-прежнему не было ошейника, но белая полоска на боку сегодня казалась заметнее. Она была не похожа на обычный рисунок шерсти. Слишком ровная. Почти прямоугольная. Как будто кто-то начал печатать на коте этикетку, но принтер завис.

— Слезь, — сказал я.

Штрих не слез.

— Нам работать надо.

Он моргнул.

— Люди ждут заказы.

— Видишь? — сказал я коту. — Сейчас придёт человек. Человеку нужно получить коврик для ванной или вернуть утюг, которым он не пользовался, но почему-то пахнет жареным полиэстером.

Штрих медленно поднялся, потянулся так, будто специально демонстрировал превосходство позвоночника над корпоративной дисциплиной, спрыгнул со сканера и сел на книгу.

— Отлично, — сказала Саша. — Сканер освободил, книгу захватил. Разумное распределение власти.

Мы открылись.

Первые полчаса прошли почти нормально. Это было хуже всего. Нормальность после странного всегда кажется ло-

вушкой. Пришли люди за заказами. Кто-то забрал кроссовки, кто-то — подставку для ноутбука, кто-то — три одинаковых крема, потому что бесплатная доставка начинается с суммы, на которую человек уже не уважает себя. Саша выдавала, я принимал возвраты. Штрих сидел на книге и следил. Несколько клиентов спрашивали, наш ли кот. Я отвечал: «Временно». Саша отвечала: «Он у нас по проверке». Кот отвечал глазами: «Вы все временно».

В десять пятнадцать пришла Инга.

— Доброе утро, — сказала она.

Вот оно. Редкое слово.

— Доброе, — сказал я и сразу почувствовал себя человеком, который соврал без необходимости.

Саша подняла глаза от терминала. Штрих поднял голову от книги. Инга посмотрела на кота.

— Он ещё здесь.

— Он не прошёл по базе, — сказала Саша.

— Я думала, это была шутка.

— Мы тоже многое думали.

Инга поставила пакет на стойку. Внутри что-то звякнуло. Не платье.

— Я принесла ему корм.

Саша медленно повернула голову ко мне. В этом повороте было всё: «я же говорила», «женщины всегда практичнее», «а ты стоял утром и спорил с котом про санитарные нормы».

— У нас уже есть, — сказала Саша.

— Пусть будет. Там нормальный. Не этот, знаете, где на упаковке кот счастливее владельца.

Штрих прыгнул с книги, подошёл к пакету и обнюхал его. Потом сел рядом. Принял к сведению. Не поблагодарил. Это было в его стиле.

— Вы за платьем? — спросил я.

Инга посмотрела на серую корзину под стойкой. Платье было там, в прозрачном пакете, как сердце в медицинском контейнере.

— Не знаю.

— У нас есть такая услуга, — сказала Саша. — «Не знаю». Очень популярная. Только в приложении пока не добавили.

Инга усмехнулась. Вчера её усмешка была колючей, сегодня — усталой. Усталые усмешки честнее колючих. Колючими человек защищается, усталыми — признаёт, что броня тоже требует сил.

— Мне всю ночь приходили уведомления, — сказала Инга. — Сначала «возврат приостановлен». Потом «ожидает решения клиента». Потом в три ночи почему-то «товар может быть выдан повторно». Я подумала, что у вас система сошла с ума.

— Возможно.

— А потом мне написал он.

Инга открыла телефон, но не протянула мне. Просто посмотрела на экран, как на холодную чашку, которую надо допить.

— Мужчина из ресторана. Мы познакомились в приложении. Ничего особенного. Не любовь века. Не принц. Нормальный мужчина. Я теперь это слово как диагноз произношу — нормальный. Он вчера ждал сорок минут. Потом написал: «Надеюсь, с вами всё в порядке». Не «где ты», не «ну спасибо», не «могла бы предупредить». А вот это. «Надеюсь, с вами всё в порядке». Я на такое не была готова.

— На нормальность? — спросила Саша.

— Да. На претензии была готова. На злость была готова. На то, что он назовёт меня странной, ненадёжной, больной на голову, — тоже. А он просто написал человеческое предложение. Я его не выдержала и заблокировала.

Саша кивнула так, будто этот механизм был ей знаком. Мне тоже был знаком. Когда человек ждёт удара, а его гладят, он иногда кусает руку. Не потому что злой. Потому что уже открыл рот.

— А сегодня? — спросил я.

— Сегодня разблокировала.

— И?

— И ничего. Смотрю на чат. Как старуха на микроволновку. Понимаю, что что-то можно сделать, но боюсь нажать не туда.

Штрих внезапно запрыгнул на стойку. Инга отступила, но не испугалась. Он подошёл к её телефону и положил лапу на экран.

— Эй, — сказала она.

Кот убрал лапу. На экране, кажется, открылось окно сообщения. Я не видел текст, только белое поле и клавиатуру.

— Он что, ещё и переписки читает? — спросила Инга.

— Скорее редактирует, — сказала Саша. — Без диплома, зато с уверенностью.

Инга взяла телефон, хотела заблокировать, но остановилась. Потом посмотрела на меня.

— Вы вчера сказали странную вещь.

— Я много странного сказал. День был конкурентный.

— Что если я правда передумаю. Что значит «правда»?

— Это значит, что «передумала» и «испугалась» — разные вещи, — сказал я.

Инга посмотрела на меня долго и без симпатии.

— Вам кто дал право такое говорить?

— Никто.

— Тогда почему говорите?

— Потому что сам часто путаю.

Саша перестала щёлкать мышкой. Она не смотрела на меня, но я видел, что слышала. Некоторые фразы в пункте выдачи звучат громче, чем крик клиента. Особенно когда человек случайно говорит правду о себе, думая, что говорит о чужом платье. Инга опустила глаза.

— Я не знаю, кем должна быть женщина в сорок два, — сказала она. — Вот честно. В двадцать пять я думала, что в сорок два женщины уже всё понимают. Где им жить, кого любить, какие шторы покупать, что делать с лицом, когда

бывший муж женится на девушке, которая в школе застала только последние серии «Папиных дочек». А в сорок два я стою в пункте возврата с платьем и не понимаю, можно ли мне вообще хотеть, чтобы меня кто-то пригласил ужинать. Не замуж. Не в новую жизнь. Просто ужинать. Посмотреть напротив. Услышать: «Вы красиво смеётесь». И не умереть от стыда.

Она сказала это спокойно. Без рыданий, без театра, без «простите, я не знаю, почему рассказываю». Мне нравились люди, которые не извинялись за свои трещины. Хотя нравились — громко сказано. Скорее я меньше хотел от них спрятаться. За её спиной открылась дверь. Вошёл парень с огромной коробкой от игрового кресла. Увидел нас, кота, платье, Ингу, зависшую атмосферу, и осторожно спросил:

— Мне сюда возврат?

— Во второе окно, — сказала Саша.

— А тут что?

— Тут ручной разбор души. Вам рано.

Я достал серую корзину и поставил платье на стойку. Штрих сразу сел рядом. Инга смотрела на пакет так, будто внутри лежала не ткань, а зверь, которого она вчера бросила в лесу, а утром он вернулся и сел под дверью.

— Вы можете забрать его, — сказал я.

— А если я снова не пойду?

— Тогда не пойдёте.

— И что?

— И ничего. Но это будет уже не автоматический возврат. Это будет ваше решение.

— Вы смешной, Матвей.

— Обычно мне говорят хуже.

— Вы думаете, людям нужна правда. А людям часто нужна возможность не развалиться до вечера.

— Да.

— И что с этим делать?

— Не знаю.

Она опять усмехнулась.

— Наконец-то честный сотрудник.

Я передал ей пакет с платьем. Система на мониторе сразу пикнула. Карточка сменила статус: «Выдано повторно». Ниже появилось: «Возврат отменён клиентом». Потом строка мигнула и изменилась: «Возврат отложен до честного решения». Я быстро закрыл окно. Но Инга успела увидеть.

— У вас правда система больная.

— В разработке.

— Как все мы.

Она сказала это не как вывод, а как бытовой факт. Как «на улице сыро» или «молоко подорожало». Иногда полезные смыслы проходят в человека только тогда, когда перестают быть полезными смыслами и становятся фразой, которую можно произнести у стойки среди коробок. Саша поставила перед Штрихом миску с кормом. Он понюхал, подумал, начал есть. В этом было что-то унижительно нормаль-

ное: мир вчера треснул, книга писала фактические причины человеческих отказов, система отправляла нам сообщения без оператора, а кот ел паштет с индейкой и делал вид, что именно ради этого всё и началось.

— Напишите ему, — вдруг сказала Саша.

Инга подняла глаза.

— Кому?

— Нормальному мужчине.

— Что?

— «Извините, я испугалась». Всё.

— Вы с ума сошли?

— Да, но это не отменяет технической точности.

— Я не могу такое написать.

— Конечно можете. Просто не хотите видеть себя человеком, который может.

Инга смотрела на неё. Я тоже. Саша не любила давать советы. Она считала советы формой нападения, только в красивой одежде. Если она что-то сказала, значит, фраза сама прорвалась через её цинизм, как трава через плитку.

— Он подумает, что я ненормальная, — сказала Инга.

— Он уже ходил на свидание с женщиной из приложения, — сказала Саша. — У него базовая подготовка есть.

Инга неожиданно засмеялась. Не красиво. Не как женщины смеются в ресторанах, когда поправляют волосы. А коротко, резко, почти с хрипом. Так смеются люди, у которых внутри долго стояла мебель, и вдруг кто-то открыл окно.

Штрих перестал есть, посмотрел на неё, потом снова уткнулся в миску. Видимо, решил, что процесс идёт без его вмешательства. Инга открыла чат. Пальцы зависли над экраном.

— Я не буду писать «я испугалась». Это жалко.

— Жалко — это когда человек покупает гантели, фотографирует их для сторис и возвращает через два дня, потому что они тяжёлые, — сказала Саша. — А это нормально.

Инга набрала. Стерла. Набрала снова. Стерла. Потом сунула телефон мне.

— Напишите вы.

— Нет.

— Почему?

— Потому что это будет не ваше сообщение.

— Я вас не прошу признаться ему в любви. Просто нормально сформулировать.

— Это и есть проблема. Нормально сформулировать можно всё. А вам надо написать живо.

Она забрала телефон. Злилась. Это было хорошо. Злость иногда лучше надежды: она хотя бы двигает кровь.

— Вы ужасный сервис, — сказала она.

— Зато возвраты принимаем почти без вопросов.

— Всё, — сказала она. — Теперь можно умереть.

— Не у нас, — сказала Саша. — Нам потом акт составлять.

Инга поставила телефон экраном вниз. Мы все молчали. Даже парень с игровым креслом во втором окне перестал

спорить о том, что «оно уже скрипело, когда приехало». Где-то в глубине пункта пищал терминал. Штрих вылизывал лапу. На улице проехал мусоровоз, великий символ любого утра: что бы ни случилось с твоей душой, отходы вывезут по расписанию. Телефон Инги завибрировал.

— Смотрите, — сказала Саша.

— Не буду.

— Тогда зачем отправляли?

— Чтобы отправить.

— Логично. Как половина покупок у нас.

Телефон завибрировал снова. Инга взяла его, посмотрела. Лицо у неё не просветлело. И слава богу. Я не доверяю лицам, которые просветляются от одного сообщения. Обычно это или фильтр, или начало секты.

— Что он написал? — спросила Саша.

Инга прочитала вслух:

— «Спасибо, что сказали честно. Я тоже испугался. Просто пришёл раньше и успел это скрыть».

Саша тихо фыркнула.

— Нормальный мужик. Подозрительно.

Инга стояла с телефоном в руке. Платье лежало в пакете рядом. Теперь оно выглядело не как улика, а как вещь. Просто вещь. Красная ткань, швы, бирка. Может подойти. Может нет. Может быть надета. Может пролежать в шкафу. Но уже не как обвинение, а как возможность. Вещи становятся легче, когда человек перестаёт требовать от них спасти его

целиком.

— Я не пойду сегодня в ресторан, — сказала Инга.

— Хорошо, — сказал я.

— И завтра, может, не пойду.

— Тоже хорошо.

— Но я не буду возвращать платье.

Штрих поднял голову.

— Пока, — добавила она.

Кот снова опустил голову. Видимо, «пока» его устраивало. У котов вообще хорошие отношения с временными решениями. Они живут так, будто весь мир их временное место отдыха. Инга взяла пакет. Потом вдруг достала из аптечного пакета вторую вещь — маленький ошейник. Тёмно-синий, с металлической капсулой для адреса.

— Я не знала размер, — сказала она. — Взяла средний. Если не подойдёт, вернёте.

— Символично, — сказала Саша.

— Очень.

Она положила ошейник на стойку. Штрих подошёл, понюхал, ударил лапой. Ошейник упал на пол.

— Не подошло, — сказала Саша.

Инга улыбнулась. На этот раз почти нормально.

— До свидания.

— До свидания, — сказал я.

— Девушка, ну я же не специально пролил на кресло пиво. Оно само.

Саша повернулась к нему.

— Конечно само. Пиво вообще очень самостоятельное. Оно часто покупает кресла, смотрит футбол и врёт сотрудникам ПВЗ.

Я убрал карточку Инги из системы. Статус окончательно закрепился: «Выдано повторно». Никаких чудесных фейерверков. Просто строчка. Просто маленький отказ от отказа. Книга учёта под лапой Штриха дрогнула. Я осторожно открыл её. На вчерашней странице, рядом с записью о платье, появилась новая строка в графе «Решение»:

«Владелец забрала товар. Использование не гарантировано. Списание отменить».

Ниже, мелким почерком:

«Красота не обязана приводить к событию. Иногда достаточно вернуть её в шкаф живой».

— Что там? — спросила Саша.

— Ничего важного.

— Врёшь.

— Да.

— Ладно. Я уважаю последовательность.

Я закрыл книгу. И в этот момент понял странную вещь: мне стало легче не от того, что Инга забрала платье. Не от того, что она написала мужчине. Не от того, что кот перестал лежать на её возврате. Мне стало легче от того, что всё это не закончилось правильно. Она не побежала на свидание. Не надела платье прямо в пункте. Не вышла в мир под аплодис-

менты очереди. Просто ушла с пакетом. Чуть менее мёртвая, чем вчера. Иногда это огромная работа, просто её не покажешь в рекламном ролике.

В одиннадцать тридцать пришла Оксана Романовна.

Я понял это по тишине. Управляющие появляются не с дверного звонка. Они появляются с изменившегося давления. Клиенты начинают невольно выпрямляться, сотрудники — закрывать лишние вкладки, растения — сожалеть, что они не пластиковые. Оксана Романовна вошла в бежевом пальто, с папкой, планшетом и лицом женщины, которая однажды наведёт порядок даже на кладбище, если ей дадут доступ к таблице.

Посмотрела на коробки. Посмотрела на Штриха. Штрих сидел возле сканера и облизывал плечо, демонстрируя, что санитарные нормы — это социальный конструкт.

— Это что? — спросила Оксана Романовна.

Я мог ответить по-разному. «Кот». «Временный биологический объект». «Технический сбой». «Наша новая реальность». «То, что не проходит по базе». Но иногда лучший способ испортить ситуацию — сказать правду слишком поздно.

— Это Штрих, — сказала Саша.

Оксана Романовна медленно повернула голову к ней.

— Кто?

— Кот из отдела возвратов.

Я закрыл глаза на полсекунды. Полсекунды — это мало

для молитвы, но достаточно для сожаления. Оксана Романовна подошла к стойке. Штрих перестал умываться и посмотрел на неё. Встретились две силы: женщина, которая верила в регламент, и кот, который, кажется, принимал регламент только в пищу.

— Животные в пункте запрещены, — сказала она.

— Мы в курсе, — сказал я.

— Почему он здесь?

— Его принесли в коробке.

— Кто?

— Курьер.

— Какой курьер?

— На записи его нет.

Оксана Романовна посмотрела на меня так, будто я только что сообщил ей, что коробка забеременела от самовывоза.

— Матвей, вы сейчас серьёзно?

— К сожалению.

Она открыла планшет.

— Уберите животное. Проведите дезинфекцию. Составьте акт. И объяснительную.

Штрих встал. Спрыгнул со стойки. Прошёл к коробкам с возвратами, которые мы ещё не разобрали. Там лежали утренние поступления: блендер, куртка, набор бокалов, какой-то дорогой ежедневник, наушники, две книги и маленькая коробка с надписью «микрофон студийный». Кот не остановился ни у блендера, ни у куртки, ни у бокалов. Он

подошёл к микрофону. Сел на него всей тушей.

На моём мониторе открылась новая карточка возврата.

«Товар: микрофон студийный. Заявленная причина: качество звука не соответствует ожиданиям. Требуется ручной разбор».

Оксана Романовна посмотрела на экран. Потом на кота. Потом на меня.

— Что это значит?

Саша тихо сказала:

— Это значит, что Штрих сегодня работает без обеда.

В дверях пункта появился мужчина. Лет сорока пяти, памятый, небритый, в куртке с капюшоном. Он держал телефон и смотрел на уведомление. Потом поднял глаза.

— Мне пришло, что мой возврат приостановлен, — сказал он. — Что за ручной разбор?

Штрих не двигался с коробки микрофона. Оксана Романовна произнесла моё имя так, как люди произносят диагноз:

— Матвей.

Я посмотрел на мужчину. На микрофон. На книгу, которая снова чуть приоткрылась на стойке. Потом на кота. Он смотрел не на меня. Он смотрел на мужчину. Так, будто уже слышал его голос. Даже тот, который тот сам от себя спрятал.

Глава 3. Микрофон для человека без голоса

Мужчина с микрофоном выглядел так, будто его тоже можно было подключить к компьютеру, но драйверы давно не обновлялись. Куртка висела на нём устало, волосы были помяты с одной стороны, щетина росла не как стиль, а как просроченное решение. Он держал телефон в руке, но не показывал экран, будто уведомление могло выпрыгнуть оттуда и укусить всех за правду. На лице у него было то выражение, которое я часто видел у людей, пришедших возвращать вещи для новой жизни: они ещё не успели смириться, что новая жизнь оказалась тяжелее коробки.

Оксана Романовна стояла между нами и реальностью с планшетом в руках. В её мире коты не сидели на микрофонах, возвраты не уходили в ручной разбор сами, а сотрудники не смотрели на клиентов так, будто сейчас будут вскрывать не посылку, а ребро. В её мире каждое отклонение должно было иметь объяснительную, дату, подпись и виновного. Самое страшное для Оксаны Романовны было не нарушение. Нарушение можно оформить. Самое страшное — событие без формы.

— Матвей, — сказала она, — почему у вас на товаре животное?

Штрих медленно повернул голову к ней. Микрофонная

коробка под ним слегка прогнулась. На коробке было напечатано: «Студийный микрофон. Чистый звук. Начните говорить». Рядом красным маркером клиент написал номер заказа. Почерк был нервный, как кардиограмма человека, который решил быть смелым, но передумал у кассы.

— Он препятствует списанию, — сказала Саша.

— Вы уже говорили эту фразу, — сказала Оксана Романовна.

— Она становится всё точнее.

— Уберите кота.

— Попробуйте, — сказала Саша с той интонацией, с какой люди предлагают потрогать оголённый провод, если собеседник очень уверен в себе.

Оксана Романовна посмотрела на неё. Потом на меня. Она была женщиной, которая умела молчанием заполнять форму дисциплинарного взыскания.

— Я сейчас позвоню в управляющий офис.

— Позвоните, — сказал я.

Это вырвалось само. Я даже не успел испугаться. В нормальный день я бы сказал: «Сейчас решим». «Минуту». «Приносим извинения». У меня был целый внутренний склад фраз, которыми можно прикрыть дыру в человеческом событии. Но со вчерашнего вечера склад начал протекать. Оксана Романовна прищурилась.

— Вы повышаете тон?

— Нет.

— Вы отказываетесь выполнять распоряжение?

— Я пытаюсь понять, что происходит.

— Ваша задача — не понимать. Ваша задача — выполнять регламент.

Саша тихо кашлянула.

— Вот, кстати, слоган для всей страны.

Мужчина с микрофоном всё ещё стоял у двери. Он уже понял, что попал не просто в задержку возврата, а в чужой служебный ад. Люди в таких ситуациях обычно делают шаг назад и говорят: «Я позже зайду». Но он не уходил. Может, потому что уведомление пришло уже три раза. Может, потому что кот сидел на его коробке. А может, потому что человек, который однажды купил микрофон, всё-таки где-то внутри надеется, что его заставят говорить.

— Это мой товар, — сказал он наконец.

— Ваш? — спросила Оксана Романовна, мгновенно переключившись на клиента. Лицо у неё стало сервисным. Не добрым, а сервисным. Между этим огромная разница. Доброе лицо хочет помочь. Сервисное хочет, чтобы вы оставили хорошую оценку и исчезли.

— Да.

— Предъявите код возврата.

Мужчина протянул телефон. Оксана Романовна взяла его так, будто телефон был её шансом вернуть мир в таблицу. Просканировала код. Терминал пискнул. На экране снова открылось то самое: «Требуется ручной разбор». Оксана Ро-

мановна нажала «повторить». Писк. «Требуется ручной разбор». Нажала ещё раз. Писк. «Требуется ручной разбор». Штрих закрыл глаза. Видимо, котам тоже надоедает смотреть, как люди пытаются отменить очевидное количеством кликов.

— Система зависла, — сказала Оксана Романовна.

— Это популярная версия, — сказал я.

— Матвей.

— Да.

— Не надо демонстрировать остроумие.

— Это не остроумие. Это защитная реакция.

— От чего?

Я посмотрел на кота. На микрофон. На книгу, которая приоткрылась на стойке ровно настолько, чтобы напомнить о себе, но не настолько, чтобы я мог обвинить её в активности.

— От ручного разбора, — сказал я.

Оксана Романовна не оценила. Зато Саша оценила молча, глазами. У нас с ней был редкий тип коммуникации: если она не сказала, что я идиот, значит, где-то рядом была поддержка.

— Причина возврата? — спросил я мужчину.

Он будто ждал обычного вопроса и одновременно боялся его.

— Не устроило качество звука.

— Брак?

— Нет.

— Шумы?

— Нет.

— Комплектация полная?

— Да.

— Пользовались?

Он замялся.

— Один раз включил.

— Записывали?

— Проверял.

— Что проверяли?

— Звук.

— И звук не подошёл?

— Да.

Штрих открыл глаза.

В такие моменты я уже начинал понимать, как он работает. Не как мистический судья. Не как кот из открытки, который приносит людям уроки и мягкие лапки. Скорее как живой детектор того места, где человеческая фраза не сходится сама с собой. «Звук не подошёл» — нормальная причина. «Мой голос в этом звуке не подошёл мне» — фактическая. Между ними и лежала вся наша новая бюрократия.

— Модель хорошая, — сказал я, посмотрев на коробку.

— Её часто берут для подкастов.

Мужчина дёрнул плечом.

— Я не для подкаста.

— Для чего?

— Для работы.

— Какой?

— Удалённой.

Он врал плохо. Не потому что неумело. Просто врал человеку, который за годы в ПВЗ видел все варианты «не моё». Враньё всегда имеет температуру. Хорошее враньё комнатное: его можно держать в руках. Плохое — холодное или горячее. Это было горячее. Он только что достал его из себя и обжёгся. Саша облокотилась на стойку.

— Для удалённой работы обычно возвращают веб-камеры, потому что люди видят своё лицо в «Зуме» и понимают, что офис был не худшим вариантом. Микрофоны возвращают те, кто собирался заговорить.

— Вы всегда так разговариваете с клиентами?

— Нет. Иногда хуже.

— Саша, — сказала Оксана Романовна.

— Что? Я изучаю клиентский путь.

— Вы нарушаете стандарты общения.

— Стандарты общения нарушились, когда кот сел на микрофон.

Кот в подтверждение переместил лапу на край коробки. Я взял старую книгу. Она открылась легко, как будто ждала именно моей нерешительности и очень устала от неё. Страницы пролистнулись сами. Оксана Романовна увидела это. Впервые за всё утро у неё на лице появилось не раздражение, а человеческий испуг. Маленький, мгновенный, но настоя-

ций. Потом она спрятала его обратно в папку внутреннего контроля.

На чистом развороте проступила таблица. Дата: сегодняшняя. Товар: микрофон студийный. Заявленная причина: качество звука не соответствует ожиданиям. Фактическая причина: владелец испугался собственного голоса. Решение: не списывать. Оксана Романовна побледнела. Саша тихо сказала:

— Ну вот, зато без ошибок.

Мужчина шагнул ближе.

— Что это такое?

Я закрыл книгу, но поздно. Он успел прочитать. По лицу было видно. Некоторые слова, когда человек их читает, не остаются на бумаге. Они сразу переходят ему под кожу и начинают там жить.

— Это что за бред? — сказал он.

— Старая книга учёта, — сказал я.

— Я не об этом.

— Тогда не знаю.

— Кто написал?

— Она.

— Кто она?

— Видимо, книга.

Мужчина коротко рассмеялся. Сухо, без веселья.

— Отлично. Я пришёл вернуть микрофон, а вы мне показываете говорящую книгу и кота на товаре. Это какой-то

рекламный перформанс?

Оксана Романовна тут же ожила. Ей понравилось слово «рекламный». Оно было из нормального мира, где странность можно объяснить маркетингом, а маркетинг — бюджетом.

— Никакого перформанса нет, — сказала она. — Мы приносим извинения. Сейчас товар будет принят в стандартном порядке.

Она сделала шаг к Штриху. Кот посмотрел на неё. Просто посмотрел. Оксана Романовна остановилась. У всех людей есть где-то внутри древний механизм, который понимает: если животное смотрит на тебя слишком спокойно, не надо проверять, кто старше по должности.

— Матвей, уберите кота, — сказала она уже тише.

Я подошёл к коробке. Штрих не двинулся. Я протянул руки. Он поднял одну лапу и положил её на мою кисть. Как вчера. Без когтей. Пока без.

— Ладно, — сказал мужчина. — Допустим. Допустим, я испугался голоса. И что? Это теперь причина не принимать товар?

— Нет, — сказал я. — Причина понять, хотите ли вы его правда вернуть.

— Я хочу вернуть деньги.

— Это не одно и то же.

— Для меня одно.

— Тогда скажите честную причину.

Он посмотрел на меня очень тяжело.

— Вы кто такой?

Хороший вопрос. Бейдж отвечал: «Матвей. Помогу решить вопрос». Трудовая книжка отвечала: старший смены. Лера, наверное, ответила бы: человек, который всегда исчезает до разговора. Отец ответил бы, если бы я тогда взял трубку. Книга, возможно, уже ответила где-нибудь на странице, которую я ещё не видел. Но клиенту всё это не подходило.

— Сотрудник отдела возвратов, — сказал я.

— Вот и оформляйте возврат.

— Не могу.

— Почему?

— Кот.

В обычный день эта фраза закончила бы мою карьеру. Сегодня она просто легла в общий абсурд и почти не выделилась.

— Меня Павел зовут, — сказал он.

— Матвей.

— Я видел.

Он кивнул на бейдж. Потом достал из кармана маленькую флешку. Чёрную, потёртую, с кусочком изоленты на корпусе. Положил на стойку. Штрих сразу слез с коробки и подошёл к флешке.

— Вот это он тоже будет принимать? — спросила Оксана Романовна.

— Похоже, да, — сказала Саша. — У нас расширение ассортимента.

Павел смотрел на флешку так, будто она была живее микрофона.

— Я купил его не для работы, — сказал он. — Хотел записывать... Не подкаст. Не люблю это слово. Все теперь подкасты делают. Даже люди, которым лучше бы молчать из уважения к воздуху.

— Согласен, — сказал я.

— Я хотел записывать разговоры для сына. Он живёт с матерью в другом городе. Мы почти не общаемся. То есть общаемся, но так. «Как школа?» — «Нормально». «Деньги пришли?» — «Да». «Маме передавай». Я у него как приложение банка с голосовой функцией.

— Сыну сколько? — спросила Саша.

— Четырнадцать.

Саша присвистнула.

— Самый разговорчивый возраст. Особенно с отцами, которые не знают, где у ребёнка кнопка включения.

Павел усмехнулся.

— У меня у самого кнопка где-то отвалилась.

Оксана Романовна стояла с планшетом и выглядела всё более неуместно. Как печать на любовном письме. Её рабочий мир не предусматривал, что клиент может начать рассказывать о сыне из-за микрофона и кота. Но уйти она не могла. Слишком много нарушений происходило без её кон-

троля.

— Я записал одно сообщение, — сказал Павел. — Минуты две. Начал с «привет, это папа». И сразу понял, что звучит как идиот.

— Все папы звучат как идиоты, когда пытаются быть нежными, — сказала Саша. — Это не брак. Это заводская комплектация.

Павел посмотрел на неё. Впервые не раздражённо.

— Вы замужем?

— Нет.

— Дети есть?

— Нет.

— Тогда откуда знаете?

— У меня был отец. Этого достаточно.

Она сказала это ровно, но я услышал, как под фразой щёлкнуло что-то металлическое. Я почти ничего не знал о Сашинем отце. Только то, что она однажды вернула на маркетплейс набор инструментов с пометкой «не нужен», хотя упаковку даже не вскрывала. Тогда я не спросил. Я вообще много чего не спрашивал, чтобы не получить право отвечать в ответ.

Павел взял флешку, покрутил в пальцах.

— Я прослушал запись. Там слышно, как я дышу. Как глотаю. Как мямлю. Голос чужой. Старый какой-то. Жалкий. Я стёр бы, но не смог. Поэтому решил вернуть микрофон. Если нет микрофона, значит, как бы и не начинал.

— Классика, — сказала Саша. — Нет лопаты — нет огорода. Нет абонементов — не бросил спорт. Нет микрофона — не отец, который боится сказать сыну больше четырёх слов.

— Саша, — сказала Оксана Романовна, но без прежней силы.

Павел не обиделся. Может, устал. Обидеться — это тоже работа. Некоторые приходят к нам уже без сил даже на неё.

— Вы хотите, чтобы я забрал его? — спросил он.

— Я ничего не хочу, — сказал я.

— Врёте.

— Да.

— Тогда что?

Я посмотрел на микрофон. На кота, который сидел теперь возле флешки и щурился, будто слушал то, чего мы ещё не включили. На Павла. На свои руки. Вчера эти руки просто принимали возвраты. Сейчас они казались мне чужими: будто их перевели в новый отдел без обучения.

— Я думаю, вы возвращаете не микрофон, — сказал я. — Вы возвращаете первую попытку.

Павел долго молчал.

— Она плохая.

— Возможно.

— Сын послушает и решит, что я жалкий.

— Возможно.

— Отлично помогли.

— Я не умею помогать.

— А что умеете?

Я хотел сказать: сканировать. Откладывать. Не отвечать Лере. Не брать трубку отца. Придумывать фразы, которые делают ложь удобнее. Но вместо этого сказал:

— Принимать то, что люди приносят.

Павел кивнул.

— Ну вот я принёс.

Он подвинул коробку к краю стойки. Штрих снова положил лапу на микрофонную коробку.

— Не отдаёт, — сказала Саша.

— Я заметил.

Оксана Романовна вдруг вмешалась:

— Павел... отчество?

— Сергеевич.

— Павел Сергеевич, вы имеете полное право вернуть товар, если сохранён товарный вид и соблюдены условия возврата. Наш сотрудник не вправе препятствовать вам на основании... поведения животного.

Она произнесла последнее так, будто за одну эту фразу можно было лишиться премии. Павел посмотрел на неё. Потом на кота.

— А если я сам не уверен?

Оксана Романовна зависла. В её планшете, наверное, не было скрипта на «клиент сам не уверен в своём желании». Скрипты вообще пишут для людей, которые точно знают, чего хотят, и поэтому встречаются в природе примерно как

честные фотографии в меню.

— Вы можете принять решение самостоятельно, — сказала она наконец.

— Я и пытаюсь. Просто у меня плохо получается.

Саша тихо сказала:

— Добро пожаловать в отдел.

Я взял флешку.

— Можно?

Павел напрягся.

— Зачем?

— Послушать.

— Нет.

— Тогда не надо.

Я положил флешку обратно. Важно было не тянуть. Люди, которые и так боятся своего голоса, не обязаны отдавать его первому встречному сотруднику ПВЗ с тёмными кругами под глазами и сомнительной карьерной траекторией. Павел сам подвинул флешку ко мне через минуту.

— Только без комментариев.

— Хорошо.

— И без жалости.

— С этим у нас вообще дефицит.

Я подключил флешку к служебному компьютеру. Саша сразу сказала:

— Если мы сейчас словим вирус, я назову его Павел.

Открылся один файл. «сыну_1.wav». Название было од-

новременно скучным и невыносимым. Такие названия дают файлам люди, которые ещё не готовы признать, что записали не аудио, а кусок сердца в плохом качестве. Я нажал play. Сначала был шум. Потом вдох. Долгий. Неловкий. Потом голос Павла.

«Привет, Дань. Это папа».

Пауза.

«Ну, ты и так знаешь, что папа. Глупо начал».

Ещё пауза. Где-то на записи щёлкнул стол. Павел, сидящий рядом, закрыл лицо рукой.

«Я хотел тебе сказать... В общем, не знаю, как это правильно. Ты там спрашивал про мой старый велосипед. Мама сказала, что тебе нужен для дачи. Я его нашёл. Он на балконе, только цепь заржавела. Я могу починить. Если хочешь. Или ты сам уже можешь. Наверное, можешь. Ты вообще многое уже можешь без меня».

На записи он кашлянул. Реальный Павел в пункте кашлянул почти одновременно. У людей тело иногда пытается перебить собственную правду, даже записанную.

«Я не знаю, что тебе интересно. Я всё время спрашиваю про школу, потому что это безопасно. Школа — это такое место, про которое можно спросить и не выглядеть совсем чужим. Хотя я, наверное, выгляжу. Слушай, я...»

Пауза была длинная. Такая длинная, что Саша перестала дышать жвачкой.

«Я скучаю. Вот. Сказал. Можешь не отвечать. Просто что-

бы ты знал».

Запись закончилась. В пункте стало тихо. Даже Оксана Романовна не сразу нашла, куда поставить своё лицо. Где-то за дверью проехала машина. На улице кто-то смеялся. Абсурдно, неуместно, как всегда смеются люди, которым в этот момент не включили чужого отца. Павел резко выдержнул флешку.

— Видите? Ужасно.

— Да, — сказала Саша.

Он вздрогнул.

— Саша, — сказал я.

— Что? Я сказала не всё. Ужасно, потому что живое. Живое часто звучит не как рекламный ролик. Оно сопит, кашляет, не знает, куда деть паузы, и говорит «вот». Это нормально.

Павел смотрел на неё так, будто она открыла дверцу шкафа, где он прятался, и не стала кричать.

— Сыну нельзя это отправлять.

— Почему? — спросил я.

— Потому что это... я не знаю. Слишком.

— Слишком что?

— Слишком я.

Книга под моей рукой снова раскрылась. В графе «Решение» появилось пустое поле. Ручка лежала рядом. Та самая, дешёвая, с надписью «Верните себе главное». Я уже начал ненавидеть её за точность. Дешёвые вещи иногда гово-

рят точнее дорогих.

— Я не буду за вас решать, — сказал я Павлу.

— А кот будет?

Штрих поднял голову.

— Кот уже решил, — сказала Саша. — Он против вашего самообмана, но за паштет.

Павел устало улыбнулся. Небольшая улыбка. Не из тех, что меняют жизнь. Из тех, что помогают не выйти из пункта прямо сейчас и не раствориться в ближайшей луже.

— Если я заберу микрофон, я всё равно могу его вернуть завтра?

Оксана Романовна автоматически сказала:

— В пределах установленного срока возврата при сохранении товарного вида...

И замолчала. Потому что поняла, как это звучит после записи про сына.

— Можете, — сказал я. — Но запись вы уже сделали.

Павел смотрел на коробку.

— Это и пугает.

— Конечно.

— Вы всегда такой спокойный?

Саша фыркнула.

— Он не спокойный. Он просто внутри лежит в отдельной упаковке.

Павел забрал флешку. Потом коробку. Штрих, к моему удивлению, не сопротивлялся. Просто слез, прошёл по стой-

ке и сел на книгу. На экране карточка возврата мигнула: «Возврат отменён клиентом». Потом, как вчера, строка изменилась: «Использование не гарантировано. Списание отменить».

— Я не обещаю, что отправлю, — сказал Павел.

— Никто не просит.

— И что буду записывать дальше.

— Тоже.

— Тогда зачем всё это?

— Чтобы вы не ввали себе, что дело в качестве звука, — сказал я.

Павел кивнул. Не благодарно. Скорее с раздражением. Правда вообще редко вызывает благодарность сразу. Чаше — желание сменить пункт выдачи. Он ушёл с коробкой под мышкой. В дверях остановился, обернулся.

— Если сын не ответит?

— Тогда не ответит, — сказала Саша. — Дети не обязаны сразу принимать возвраты родителей. У них тоже регламент.

Павел посмотрел на неё. Потом кивнул и вышел. Оксана Романовна закрыла планшет.

— Это недопустимо, — сказала она.

Голос у неё был уже не железный. Скорее алюминиевый. Погнулся, но ещё блестит.

— Что именно? — спросил я.

— Всё. Наличие животного. Самовольное изменение статусов. Разговоры с клиентами вне скрипта. Использование

служебного компьютера для личных файлов. Несанкционированная книга.

— Несанкционированная книга звучит как лучшее описание современной литературы, — сказала Саша.

— Александра, я сейчас не шучу.

— Я тоже. Это страшнее.

Оксана Романовна подошла к книге. Очень осторожно. Как к подозрительному пакету в метро. Протянула руку, но не коснулась.

— Что это?

— Ручной разбор, — сказал я.

— Ручного разбора больше не существует.

— Видимо, он не согласен.

— Матвей, вы понимаете, что я обязана сообщить выше?

— Понимаю.

— И что вас могут отстранить?

— Понимаю.

— И что этот пункт могут закрыть на проверку?

Я посмотрел вокруг. На коробки, которые ждали своих маленьких судов. На Сашу, которая делала вид, что ей всё равно, но пальцами теребила край фартука. На Штриха, который сидел на книге как печать на неправильном документе. На вывеску за стеклом, где снова мигало «ЛЕГКО». На своё отражение в мониторе: бледный мужчина с бейджем, которому внезапно стало мало кнопки «принять».

— Понимаю, — сказал я.

— И всё равно?

— Оксана Романовна, я не знаю, что делать.

— Я вызову регионального менеджера, — сказала она.

Саша тихо произнесла:

— О, нет.

— Что? — спросил я.

— Греков.

Я слышал эту фамилию. Захар Греков. Региональный менеджер северо-восточного кластера, человек, который мог одним письмом закрыть смену, снять премию, заменить вывеску, уволить сотрудника и объяснить это словами «для повышения качества клиентского опыта». Он приезжал редко, но после его приездов у людей начинали подписывать коробки ровнее, улыбаться шире и пить кофе быстрее, чтобы не тратить операционное время. Про него говорили, что однажды он заставил пункт выдачи извиниться перед клиентом, который сам перепутал адрес, город и смысл жизни.

— Не надо, — сказала Саша.

Оксана Романовна посмотрела на неё.

— Надо.

— Он всё испортит.

— Здесь уже всё испорчено.

— Нет, — сказала Саша неожиданно серьёзно. — Здесь как раз что-то начало чиниться.

Эта фраза повисла. Оксана Романовна не нашла, куда её положить. В папке для нарушений такой вкладки не было.

Штрих вдруг прыгнул с книги и подошёл к Оксане Романовне. Она застыла. Кот обошёл её по кругу, понюхал край пальто, потом сел рядом с её туфлей и посмотрел вверх.

— Уберите его, — сказала она, но уже совсем тихо.

Кот поднял лапу и коснулся её папки. Папка была плотная, бежевая, с логотипом «МногоМир». Из неё торчал уголок какого-то листа. Не служебного. Личного. Я не знаю, почему я это понял. Может, бумага была слишком тонкая. Может, торчала не под тем углом. Может, у личных бумаг есть своя поза, как у людей, которые попали не в тот кабинет.

Оксана Романовна резко прижала папку к себе.

— Нет, — сказала она.

Штрих моргнул.

— Нет, — повторила она. — Это не ваше.

— Чьё? — спросила Саша.

— Не ваше.

Оксана Романовна шагнула назад, достала телефон и набрала номер. Пока ждали гудки, она смотрела не на нас. На кота. Так, как смотрят на того, кто подошёл слишком близко к закрытой комнате.

— Захар Игоревич? — сказала она в трубку. Голос снова стал управленческим, но в нём теперь жила маленькая трещина. — У нас внештатная ситуация на пункте... Да. Нет, не клиентская агрессия... Нет, не пожар... Да, я понимаю... Лучше вам приехать лично.

Она слушала. Потом сказала:

— Потому что это касается ручного разбора.

Пауза. И вот тут я увидел самое странное за день. Не кота. Не книгу. Не систему. Я увидел, как лицо Оксаны Романовны меняется от чужой реакции в телефоне. Захар Греков, видимо, сказал что-то короткое. Одно или два слова. Этого хватило, чтобы она побледнела сильнее, чем при открывшейся книге.

— Да, — сказала она. — Кот тоже здесь.

Теперь уже побледнел я. Потому что она сказала это так, будто Греков сам спросил про кота.

Глава 4. Руководитель регионального ада

Захар Греков приехал через сорок минут. Это было само по себе подозрительно. Региональные менеджеры не приезжают через сорок минут. Они приезжают «в течение рабочего дня», «после согласования», «при наличии критических оснований» или никогда, что чаще всего и означает «в течение рабочего дня» на языке большой компании. Но Греков появился быстро, будто всё это время сидел где-то рядом, в тёмной машине за углом, ждал звонка и кормил свою управленческую тревогу мятными леденцами.

До его приезда мы успели прожить ещё один маленький кусок абсурда. Оксана Романовна стояла у стойки и делала вид, что контролирует ситуацию, хотя ситуация уже давно не помещалась в её планшет. Саша оформляла выдачи и разговаривала с клиентами так мягко, что это было даже страшнее её обычной грубости. Я пытался не смотреть на папку Оксаны Романовны, к которой Штрих проявил служебный интерес. Папка лежала теперь у неё под мышкой, прижатая к боку, как больное место. Иногда она перекладывала её из одной руки в другую и смотрела на кота с таким выражением, будто он мог подать на неё в суд от имени прошлого.

Штрих сидел на книге учёта и наблюдал за дверью. Не за нами, не за клиентами, не за коробками. Именно за дверью.

Так ждут не гостя. Так ждут проблему, которую уже однажды нюхали.

— Он знает, — тихо сказала Саша.

— Кто?

— Кот. Не делай вид, что у нас тут ещё есть кто-то с нормальной интуицией.

— Ты думаешь, он знает Грекова?

— Я думаю, Греков знает его.

Я посмотрел на Штриха. Кот не моргнул. Он вообще в последние минуты стал слишком неподвижным. У него исчезла кошачья бытовая рассеянность, эта вечная готовность переключиться с тайны мироздания на пылинку. Он сидел собранно, с хвостом вокруг лап, как чёрно-белая печать на документе, который никто не хотел подписывать.

— Греков спросил про кота, — сказал я.

— Я слышала.

— Откуда он мог знать?

— Оттуда же, откуда у нас книга, которой нет, курьер, которого нет, и система с внезапным моральным образованием.

— Отличный ответ.

— Я не обязана быть полезной. Я сегодня уже проявила человечность. Мне надо восстановиться.

Оксана Романовна услышала фамилию и подняла глаза.

— При Захаре Игоревиче прошу не шутить.

— А без него можно? — спросила Саша.

— Александра.

— Всё, молчу. Я вообще сегодня декоративный сотрудник. Как фикус, только с доступом к возвратам.

Павел, мужчина с микрофоном, уже ушёл, но его запись как будто осталась висеть под потолком. «Я скучаю. Вот. Сказал». Есть фразы, после которых помещение становится другим. Не лучше, не чище. Просто в нём больше нельзя делать вид, что все пришли сюда только из-за размеров, брака и несоответствия описанию.

Очередь снова стала обычной. Люди получали свои коробки, пакеты, мягкие конверты, маленькие надежды в пузырчатой плёнке. Пришла женщина за набором банок для специй и спросила, можно ли открыть прямо здесь, потому что прошлый раз ей пришли банки без крышек, «как семья без отца». Пришёл парень за турником, поскользнулся у входа и сказал: «Ну вот, спорт уже начался». Пришла пожилая пара, возвращала ночник в виде луны, потому что «светит грустно». Оксана Романовна хотела вмешаться и объяснить, что грусть не является товарным дефектом, но осеклась. Видимо, после кота, микрофона и книги даже она начала подозревать, что грусть в нашем отделе как раз являлась основным товарным дефектом.

Штрих на ночник не отреагировал. Значит, грустный свет был честным. Греков вошёл ровно в тот момент, когда Саша объясняла мужчине, почему нельзя вернуть сковородку с остатками омлета.

— Я ей один раз пользовался, — говорил мужчина.

— Я вижу.

— Значит, товар исправен.

— Товар исправен. Но теперь он уже не новый.

— Я аккуратно.

— Омлет тоже аккуратно. Но он внутри.

Оксана Романовна выпрямилась.

— Захар Игоревич.

Греков кивнул ей, но смотрел не на неё. Он смотрел на стойку. Точнее, на кота. И Штрих смотрел на него.

В этом взгляде не было первой встречи. Это было видно даже человеку без мистического отдела кадров. Люди, которые видят друг друга впервые, тратят секунду на классификацию: опасен, не опасен, знаком, не знаком, просит денег, начальник, курьер, сосед, бывший одноклассник, который располнел. У Грекова этой секунды не было. Он вошёл уже с готовым знанием. Просто проверил, подтвердилось ли.

— Закройте пункт на десять минут, — сказал он.

— У нас очередь, — сказал я.

— Матвей Зорин?

— Да.

— Старший смены?

— Пока.

Саша слегка повернула голову. Оксана Романовна сделала вид, что не слышала слово «пока».

— Очередь подождёт, — сказал Греков.

Мужчина со сковородкой оживился:

— А мне что делать? Я на обеде.

Греков повернулся к нему.

— Оставьте товар. Вам оформят обращение.

— А деньги?

— После проверки.

— Какой проверки?

— На наличие омлета.

Мужчина со сковородкой посмотрел на него, на нас, на ко-
та, понял, что сегодня он в этой сцене не главный, и неожи-
данно смирился.

— Омлет был без сыра, — сказал он зачем-то.

— Это облегчит экспертизу, — сказала Саша.

Мы закрыли дверь. Саша повесила табличку «Техниче-
ский перерыв». За стеклом сразу образовалось три челове-
ка, которые начали смотреть внутрь с таким оскорблением
на лицах, будто технический перерыв был направлен лично
против их права получить носки и средство от накипи. Гре-
ков снял пальто, но не повесил. Просто перекинул через ру-
ку. Пальто, кажется, тоже было участником совещания.

— Оксана Романовна, кратко, — сказал он.

Она заговорила быстро, служебно, по пунктам. Коробка
без номера. Кот. Старая книга. Самопроизвольные измене-
ния статусов. Ручной разбор. Возврат платья приостановлен,
затем выдан повторно. Возврат микрофона приостановлен,
затем отменён клиентом. Сбой в системе. Наличие животно-

го в клиентской зоне. Использование служебного компьютера. Потенциальное нарушение санитарных норм. Необходимость составить акт.

Чем дольше она говорила, тем нормальнее всё звучало. В этом была сила бюрократии. Она умеет превращать любое чудо, любую катастрофу, любое предательство, любое рождение и любую смерть в перечень пунктов. «Потенциальное нарушение санитарных норм» звучало гораздо спокойнее, чем «кот проходит сквозь коробки и вскрывает человеческий стыд». Возможно, вся цивилизация и держалась только потому, что мы научились переименовывать ужас в документооборот.

Греков выслушал. Ни разу не перебил. Потом подошёл к стойке. Штрих сидел на книге.

— Уберите животное, — сказал Греков.

— Мы пытались, — сказал я.

— Плохо пытались.

Он протянул руку к коту. Я не знаю, чего ожидал. Что Штрих зашипит. Что книга откроется. Что лампы мигнут. Что система выдаст «ошибка руководителя». Ничего такого не произошло. Штрих просто не двинулся. Греков тоже не двинулся дальше. Его рука остановилась в десяти сантиметрах от кошачьей головы. Очень ровно. Будто между ними стояло стекло. Кот поднял глаза.

Греков убрал руку.

— У него есть переноска? — спросил он.

— Временная, — сказала Саша. — Он из неё вышел без согласования.

— Александра, верно?

— Верно.

— Ваши комментарии не помогают.

— Зато не вредят так сильно, как молчание.

Греков улыбнулся. Одной стороной рта. Корпоративная улыбка. В ней не было веселья, зато был файл с вашим личным делом.

— Сколько лет работаете?

— Три месяца.

— Заметно.

— Спасибо. Я старалась не адаптироваться.

— Это пройдёт.

— Вот этого я и боюсь.

Оксана Романовна сделала маленький звук, похожий на внутреннее падение мебели. Я понял: за Сашу она тоже уже мысленно пишет объяснительную. Греков перевёл взгляд на меня.

— Где коробка?

— Какая?

— В которой он приехал.

Он сказал «он», не «животное», не «кот». Маленькая деталь. В отделе возвратов маленькие детали часто стоили дороже накладных. Я показал на коробку у стойки. Та самая, мокрая, без нормальной этикетки, с размазанным старым

штрихкодом. Греков подошёл к ней, присел, посмотрел на боковую грань. Не как человек, который видит подозрительный предмет. Как человек, который проверяет старый шрам.

— Это не наша тара, — сказал он.

— Да.

— Не наш код.

— Да.

— Не наш формат.

— Да.

— Но вы приняли.

— Она появилась на стойке.

— Коробки не появляются на стойках, Матвей.

— До вчерашнего дня я тоже так думал.

— Покажите запись с камер.

Я открыл архив. Оксана Романовна шагнула ближе. Саша тоже. Штрих не двигался. Мы смотрели на экран: 18:37, дверь открывается, в зал влетает дождь, стойка пустая, потом на стойке коробка. Без курьера. Без рук. Без переходного момента. Просто раз — и она есть. Как некоторые люди в нашей жизни: вчера их не было, сегодня они сидят у тебя в кухне и знают, где чашки.

Греков смотрел на запись внимательно, но без испуга. Слишком внимательно. Так смотрят не на чудо. Так смотрят на повтор.

— Камера дала сбой, — сказал он.

— Удобный сбой, — сказала Саша.

— Не вам оценивать.

— А кому? Камере?

Греков не ответил. Он выпрямился, достал телефон, сделал снимок коробки, потом снимок книги, потом снимок Штриха. На третьем снимке кот отвернулся. Не резко. Просто отказался участвовать.

— Книгу отдайте мне, — сказал Греков.

— Зачем?

— Для проверки.

— Чьей?

— Службы безопасности.

— С каких пор служба безопасности проверяет книги?

— С тех пор, как сотрудники пунктов используют неустановленные предметы для изменения статусов возвратов.

— Статусы меняет система, — сказал я.

— Система не меняет статусы без основания.

Саша тихо хмыкнула.

— Вы прямо как священник алгоритма.

— Александра, выйдите.

— Куда?

— В подсобное помещение.

— Я на смене.

— Вы отстранены от разговора.

— А от реальности можно?

— Саша, — сказал я.

Она посмотрела на меня. Я редко называл её так корот-

ко. Обычно «Саш», когда просил что-то, или «Александра», когда имитировал начальника. Сейчас вышло почти по-человечески. Она поняла и отошла к стеллажам, но не ушла. Конечно не ушла. Греков протянул руку к книге. Штрих положил на обложку лапу.

— Уберите кота, — сказал Греков мне, не глядя.

— Он не любит.

— Мне всё равно, что он любит.

Кот тихо зашипел. Это был не громкий театральный шип, которым коты пугают собак, пылесосы и детей с липкими пальцами. Это был короткий, низкий звук, почти электрический. У меня почему-то заломило зубы. Греков замер. Его лицо не изменилось, но шея напряглась. Значит, всё-таки боялся. Не кота. Чего-то, что кот напоминал.

— Вы его знаете, — сказал я.

Греков посмотрел на меня.

— Что?

— Вы спросили по телефону, здесь ли кот.

Оксана Романовна резко повернулась к нему. Видимо, она до этого надеялась, что я тоже заметил неправильно.

— Я спросил, потому что Оксана Романовна сообщила о животном.

— Нет, — сказал я. — Она сказала: «кот тоже здесь». После того как вы спросили.

Саша за стеллажом тихо сказала:

— Протоколист хренов.

Греков сделал паузу. Совсем небольшую. Но в ПВЗ паузы тоже имеют штрихкод. Эта проходила как «ложь с повреждённой упаковкой».

— У вас был тяжёлый день, Матвей, — сказал он. — Вы устали. Не надо строить выводы на стрессовой реакции.

— Хорошо.

— Хорошо?

— Да. Тогда скажите, что вы не знаете этого кота.

Греков не сказал. За стеклом кто-то постучал. Женщина показывала телефон и ротом произносила: «Мне только забрать». Саша подняла палец: «минуту». Женщина показала лицо человека, который эту минуту запомнит в отзыве.

— Это служебная информация, — сказал Греков.

— Кот — служебная информация?

— Всё, что связано с неучтёнными объектами, является служебной информацией.

— Значит, он не первый.

Оксана Романовна тихо сказала:

— Захар Игоревич?

Греков бросил на неё взгляд. Не злой даже. Холодный. Как уведомление: «ваш доступ ограничен».

— Оксана Романовна, выйдите к клиентам. Пункт должен работать.

— Но вы сказали закрыть...

— Я сказал на десять минут. Прошло девять.

Она хотела что-то сказать, но не сказала. У руководите-

лей тоже есть иерархия страха. Она забрала планшет, прижала папку к боку и пошла к двери. Штрих проводил её взглядом. Папка словно стала тяжелее. Саша осталась у стеллажей. Греков посмотрел на неё.

— Александра.

— Я коробки поправляю.

Она взяла первую попавшуюся коробку и переставила на два сантиметра левее.

— Очень важный процесс, — сказала она.

Греков вернулся ко мне.

— Матвей, я объясню один раз. Книга, коробка и животное должны быть переданы мне. Вы пишете объяснительную: неизвестный клиент оставил животное в коробке, сотрудники не сразу сообщили руководству, система дала сбой, статусы будут восстановлены. Мы решаем вопрос без шума. Вы сохраняете работу. Александра, возможно, тоже, если начнёт понимать границы остроумия. Пункт не закрывают. Клиенты не страдают. Все взрослые.

— А если нет?

— Тогда я оформляю нарушение. Несанкционированный контакт с клиентскими данными, изменение статусов, антисанитария, неповиновение распоряжению руководителя, использование служебного оборудования не по назначению. Вас отстраняют сегодня. Дальше — проверка.

— Из-за кота?

— Из-за вашей реакции на кота.

— Вы хотите вернуть всё в норму, — сказал я.

— Я хочу, чтобы пункт работал.

— Нет. Вы хотите, чтобы кот исчез.

Он молчал.

— Почему?

Греков посмотрел на Штриха. Кот сидел на книге спокойно, но хвост у него двигался. Раз. Два. Три. Как метроном у плохой памяти.

— Потому что такие вещи портят людей, — сказал Греков.

— Коты?

— Иллюзия, что у каждого возврата есть глубинный смысл. Люди покупают, люди возвращают. Это торговля, Матвей. Не храм. Не исповедашня. Не кружок травмированных романтиков. Если женщина вернула платье, значит, ей нужны деньги. Если мужчина вернул микрофон, значит, товар ему не нужен. Вы можете навесить на это любую литературу, но бизнес работает проще.

— А люди?

— Люди тоже работают проще, чем им нравится думать.

Саша перестала поправлять коробки.

— Сильное заявление от человека, который приехал за котом лично через сорок минут.

Греков повернулся к ней.

— Вы уволены?

— Пока нет.

— Не торопите.

— Не могу обещать.

— Вы сказали: неучтённые объекты, — сказал я. — Что это значит?

— Ничего для вас.

— Зона Н/А?

Я сам не понял, почему сказал это. Слово всплыло из вчерашней структуры, из мокрой коробки, из старой книги? Нет, я не был ещё на складе, но где-то на краю сознания стояло ощущение: такие вещи не появляются из воздуха, они приходят из места, где воздух давно списали. Может быть, я увидел маркировку на коробке. На нижнем крае, полустёртая, серая печать: «Н/А». Неактивно? Неактуально? Неадекватно? Невозможно автоматизировать? У больших компаний аббревиатуры всегда похожи на диагнозы.

Греков изменился. Совсем немного. Но я увидел. Оксана Романовна могла бы не заметить. Клиент со сковородкой точно не заметил бы. Но я три года смотрел на лица людей, которые говорили «не пользовался» над товаром с отпечатками их жизни. Я знал, как выглядит человек, у которого случайно назвали настоящую причину.

— Кто вам сказал про Н/А?

— Никто.

— Значит, забудьте.

— Не получается.

— Постарайтесь.

— А если нет?

Он подошёл ближе. Не угрожающе. Хуже. Почти дружелюбно.

— Матвей, вы не понимаете, во что лезете.

— Это фраза из плохого сериала.

— Плохие сериалы иногда честнее хорошей прозы.

— Что в зоне Н/А?

— Ошибки.

— Чьи?

— Системы. Людей. Разницы обычно нет.

Штрих вдруг ударил лапой по книге. Обложка раскрылась. Страницы листались быстро. Слишком быстро, чтобы прочитать, но я успел увидеть обрывки: даты, номера, фамилии, слова «не принято», «списать», «ручной разбор закрыт», «ответственный». Потом страницы остановились. На развороте была старая запись. Не сегодняшняя. Пятилетней давности. Дата: 17 октября. Товар: объект живой, не классифицирован. Заявленная причина: не подлежит учёту.

Фактическая причина: мешает списанию. Ответственный: Греков З. И. Решение: передать в зону Н/А. В графе «Примечание» было написано: «Вернул кота. Человека не принял». Я не сразу понял последнюю фразу. Саша подошла ближе. Греков шагнул к книге, но Штрих встал между его рукой и страницей. На этот раз выпустил когти. Они тихо щёлкнули по обложке, как маленькие ножи по стеклу.

— Закройте, — сказал Греков.

Голос у него впервые дрогнул.

— Это вы писали? — спросил я.

— Закройте книгу.

— Кто был человек?

— Матвей, последний раз.

— Кто был человек, которого вы не приняли?

— Вы любите думать, что если назвать боль красивым словом, она становится смыслом, — сказал Греков. — Нет. Иногда боль — это просто брак. Его надо списать, иначе он заражает всё вокруг.

— Люди не товар.

— Это вы сейчас как сотрудник маркетплейса говорите?

Он попал. Точно, неприятно, под ребро. Я и правда говорил как человек, который три года сканировал чужие отказы и вдруг решил, что имеет право на мораль. Удобная позиция: до вчерашнего дня нажимал «принять», сегодня стал хранителем человеческой сложности. Но то, что человек лицемер, не всегда значит, что он неправ.

— Отдайте книгу, — сказал Греков. — И кота.

— Нет.

Я сказал это раньше, чем понял, что сказал. Саша рядом тихо выдохнула. На улице за стеклом женщина с телефоном уже снимала нас. Отлично. В современном мире любое внутреннее событие рано или поздно становится вертикальным видео. Греков посмотрел на меня без улыбки.

— Вы понимаете последствия?

— Плохо. Но начинаю.

— У вас до конца дня, — сказал он. — В восемнадцать ноль-ноль я вернусь. Книга и кот будут переданы мне. Вы напишете объяснительную. Все статусы по утренним возвратам будут восстановлены. То, что вы уже сделали, мы оформим как техническую ошибку. Это лучший вариант.

— А худший?

— Вы узнаете.

Он надел пальто. Не спеша. Деловито. Как человек, который не проиграл разговор, а просто закрыл первый этап. У двери он остановился и посмотрел на Штриха.

— Ты всё ещё портишь процессы, — сказал он тихо.

— Процессы не любят, когда их портят.

— А люди любят? — спросила Саша.

Греков не ответил. Вышел. Дверь пикнула. Технический перерыв закончился. Сразу вошли трое клиентов, как вода в трещину. Женщина с телефоном сказала:

— Я вообще-то уже десять минут стою.

Саша улыбнулась ей лицом человека, который только что пережил корпоративное проклятие и теперь готов принять ваш крем для лица.

— Поздравляю. Вы развили терпение. Код покажите.

Оксана Романовна вернулась за стойку. Она выглядела так, будто хотела сделать вид, что ничего не произошло, но её лицо уже не полностью ей подчинялось. Папка по-прежнему была при ней. Штрих посмотрел на папку. Она перело-

жила её в другую руку.

— Матвей, — сказала она тихо, пока Саша выдавала заказы, — я обязана выполнить распоряжение Захара Игоревича.

— Понимаю.

— Вы не понимаете.

— Возможно.

— Он не угрожает просто так.

— Я заметил.

Она помолчала.

— Кота надо отдать.

Штрих в этот момент прошёл мимо неё, как маленький чёрно-белый отказ.

— Почему вы его боитесь? — спросил я.

— Кого?

— Грекова.

— Я не боюсь.

Это была такая плохая ложь, что даже без кота не прошла бы по базе. Она сжала папку сильнее. Изнутри снова выглянул уголок бумаги. На нём было видно одно слово, напечатанное крупно: «Заявление». Штрих остановился. Оксана Романовна заметила мой взгляд и убрала папку за спину.

— Не надо, — сказала она.

— Я ничего не сказал.

— И не говорите.

В её голосе было не начальственное. Человеческое.

Просьба человека, который ещё не готов, чтобы его коробку поставили на стойку. Я кивнул.

День пополз дальше. Но нормальным он уже не был. Нормальность вообще очень хрупкая упаковка. Стоит один раз открыть не там, и обратно аккуратно не заклеишь. Клиенты приходили и уходили, система пиццала, Саша спорила про омлетную сковородку, Оксана Романовна составляла что-то в планшете, я принимал возвраты руками, которые теперь каждый раз чуть задерживались над кнопкой «принять».

Штрих больше не ложился ни на одну коробку. Он как будто сделал своё дело на сегодня. Сидел на стуле для клиентов, поджав лапы, и смотрел в сторону двери, через которую ушёл Греков. В семнадцать сорок я открыл служебный чат и нашёл адрес ночного сортировочного склада. Того самого, куда уходили наши спорные возвраты. Центральный узел северо-восточного кластера. Сокращённо — СВК-4. Внизу страницы, в старой инструкции, которую давно забыли удалить, была строка: «Все неактивные и неучтённые позиции передаются в зону Н/А по отдельному акту».

Я прочитал её три раза. Саша подошла сзади.

— Даже не думай.

— О чём?

— О том, о чём ты уже думаешь лицом идиота перед плохим решением.

— Мне надо понять, что такое зона Н/А.

— Тебе надо дожить до зарплаты.

— Саша.

— Нет. Не “Саша”. Матвей, ты вчера был нормальным унылым человеком. Я к такому типу коллег привыкла. Они безопасные. Сегодня ты решил стать главным героем, а главные герои плохо заканчивают, потому что сначала идут на склад ночью, потом находят там правду, потом их увольняют, потом они стоят под дождём с котом и говорят: “Я должен был это сделать”. Не надо.

— Я не главный герой.

— Вот именно. У тебя даже куртка не драматичная.

Я улыбнулся. Почти.

— Поедешь со мной?

— Конечно нет.

Пауза.

— Во сколько?

— После закрытия.

— Я ненавижу тебя.

— Знаю.

— И кота.

Штрих с клиентского стула посмотрел на неё.

— Особенно кота, — добавила она. — Но если он останется с Оксаной Романовной и Грековым, они его оформят как расходный материал.

В восемнадцать ноль-ноль Греков не приехал. В восемнадцать пять тоже. В восемнадцать десять в систему пришло уведомление: «Плановая ночная инвентаризация СВК-4.

Доступ посторонним запрещён. Все неучтённые позиции подлежат сверке». Ниже второе: «Пункт 17-23. Передайте объект Н/А до 20:00». Без подписи. Без пояснений. Штрих спрыгнул со стула, подошёл к коробке, в которой приехал, и залез внутрь сам. Сел. Посмотрел на нас.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.