

ЗАЩИТНАЯ КНИГА **ВОДИТЕЛЯ**

В. Волгин

Все способы обороны от различных видов
мошенничества и ущемления ваших прав:

- В АВТОСАЛОНАХ
- В АВТОСЕРВИСАХ
- НА АВТОРЫНКАХ
- НА БЕНЗОКОЛОНКАХ
- С АВТОКРЕДИТАМИ
- ПО ВОПРОСАМ ОСАГО И КАСКО
- СОТРУДНИКАМИ ГИБДД

**ПРАВИЛА ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ
НАРУШЕНИЯ И ШТРАФЫ**

Владислав Волгин

Защитная книга водителя

«Издательство АСТ»

2011

Волгин В. В.

Защитная книга водителя / В. В. Волгин — «Издательство АСТ»,
2011

ISBN 978-5-17-075570-7

Каждого владельца автомобиля помимо опасностей на дороге, ежедневно подстерегают мошенники, воры, грабители, бандиты. Причем они могут быть и в своем натуральном облике, и в облике улыбчивых продавцов автомобилей и запчастей, страховщиков и приемщиков автосервисов, заправщиков, строгих блюстителей закона – милиционеров, автоинспекторов, адвокатов и судей, якобы независимых экспертов, оценщиков и врачей-наркологов. Встреча с любым из них чревата потерей денег, или автомобиля, или свободы, или жизни. Потерю денег и нервный стресс можно считать самыми счастливым результатом контактов с ними. Эта книга учит владельцев автомобилей, как избегать зон опасностей и не попадаться на чужие удочки. В книге приведен текст Правил дорожного движения и таблица штрафов за их нарушение.

ISBN 978-5-17-075570-7

© Волгин В. В., 2011

© Издательство АСТ, 2011

Содержание

На вас охотятся	5
Не будьте лохом	5
Реклама обманывает	6
Тайные недоброжелатели	8
Мошенники в автосалонах	9
«Серые» дилеры	9
Фокусы продавцов	9
Условия договоров	14
Trade-in	17
Аферы с кредитом	18
Мошенничество со страховкой	20
Мошенники на авторынке	21
Мошенники в автосервисе	22
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Владислав Васильевич Волгин

Защитная книга водителя

На вас охотятся

Не будьте лохом

Водителям необходимо понимать, что для них с момента приобретения автомобиля началась опасная жизнь. Социологи отмечают исключительную роль автомобиля в изоляции людей друг от друга, в разделении народа на мелкие человеческие образования – семьи, кланы, шайки.

Кроме опасностей, сопутствующих движению по улицам и дорогам, водителей ежедневно подстерегают мошенники, воры, грабители, бандиты. Причем эти «спутники-прилипалы» водителей могут быть и в своем натуральном облике, и в облике улыбчивых продавцов автомобилей и запчастей, страховщиков и приемщиков автосервисов, заправщиков, и в облике блюстителей закона – милиционеров, автоинспекторов, адвокатов и судей, и в облике якобы независимых экспертов, оценщиков и врачей-наркологов. Встреча с любым из них чревата потерей денег, или автомобиля, или свободы, или жизни. Потерю денег и нервный стресс можно считать самым счастливым результатом контактов с этой категорией населения страны.

- Вымогательство взяток начинается уже при сдаче экзаменов на водительские права и продолжается при любых проверках, экспертизах, оценках, расследованиях и судах;

- мошенничество начинается при продаже автомобилей, продолжается в страховании, на заправке, в автосервисе, в продаже запчастей;

- воровство вещей из машин, грабеж водителей возможны в любом месте;

- угон автомобилей возможен всегда;

- бандитизм начинается с умышленных подстав и продолжается отнятием автомобилей, или грузов, или жизни;

- не стоит забывать и о просто хулиганах, развлекающихся калечением автомобилей.

Автомобильный рынок люди посещают с большими деньгами, он полон аферистов и мошенников – могут украсть, ограбить.

В автосалонах могут не только обмануть. В одном из них бандиты напали на покупателя с ножом – ранили и отобрали крупную сумму денег.

Реклама обманывает

Заканчивается эра отношения к автомобилю как к любимой игрушке. Людям уже не важно управлять каким-то конкретным автомобилем, отношение к транспортному средству становится более практичным. Люди легче меняют марки и модели, привязанность к брендам все менее заметна. Отношение к автомобилю становится безличным.

К автомобилю следует относиться так же, как и к другой бытовой технике, применяя его для облегчения жизни и работы, но не делая из него фетиша и не поддаваясь на рекламные приемы, старающиеся сделать машины символами престижа и статуса.

Люди настолько доверяют брендам, что теряют разум. Не нужно следовать за стадом, не следует покупать модель лишь потому, что кто-то считает ее статусной. Сохраняйте критическое отношение ко всему. Прежде чем что-то купить, сделайте шаг назад, подумайте. Разумные опытные люди без понтов и бзиков считают, что купить автомобиль для бытовых нужд дороже машин с литражом двигателя 2,0 л – это все равно что сжечь мешок денег и потом выбрасывать по пачке при каждом сервисе. В этом убедились те, кто в стремлении к крутизне купил на последние деньги потрепанные «бумеры», «мерины» и другие дорогие модели. Содержание автомобилей с каждым годом стоит все дороже. За последние 10 лет стоимость покупки и эксплуатации легковых машин увеличилась в Германии на 31 %, при этом уровень потребительских цен вырос в среднем на 15,6 %, топливо стало стоить дороже на 70,4 %.

Все рекламные тексты о лучшей динамике, устойчивости, безопасности, экономичности тех или иных моделей одного класса – блеф. Независимые краш-тесты «одноклассников» показали примерно одинаковую удароустойчивость кузовов, другие тесты разоблачили миф об экономичных автомобилях. Результаты тестов показали, что расход топлива и выброс CO₂ абсолютно у всех исследованных моделей отличаются от официальных данных в большую сторону, т. е. автопроизводители врут в своей рекламе и в документации на автомобили. Потребительские рейтинги, публикуемые в зарубежных журналах, показывают, что самые дешевые автомобили далеко не самые экономичные в совокупности расходов.

Выбирая автомобиль, не надо даже листать автомобильные журналы – они существуют за счет рекламы, размещаемой автодилерами, поэтому все тексты в них – пустая рекламная жвачка, повторяемая текстовиками, называющими себя «автомобильными журналистами». Это название и их тексты говорят о том, что они даже не чувствуют русского языка, прилепив к специальности «товарное» прилагательное – если им последуют другие, то скоро появятся бульдозерные, мебельные, овощные и т. п. журналисты.

Эти текстовики, оплачиваемые дилерами иномарок, за деньги иностранцев дружно накрутились и много лет поносят отечественный автопром, настраивая читателей против российских автомобилей. Им вторят недотепы во всех слоях общества. В СМИ специально и активно повторяется, что потребители не хотят покупать отечественные автомобили, и чем глупее автор, тем злее его нападки. Но в России сейчас 14 млн владельцев автомобилей «Лада», люди ежегодно покупают по 600 000 этих новых и подержанных автомобилей, при этом они сами делают этот выбор – никто их не заставляет. Соотношение «цена – качество – потребительские свойства – сервис» их устраивает. Автомобили Lada поставляются на экспорт, значит, они вполне конкурентоспособны.

На самом деле АвтоВАЗ блестяще выполнил поставленную перед ним задачу – обеспечить страну недорогими автомобилями для низкооплачиваемых людей. Страна уже 40 лет ездит на этих автомобилях, и треть выпуска поставлялась в Европу. Завод отбрасывал все необязательные для эксплуатации «примочки», чтобы удешевить машины, только поэтому «классика» выглядит устаревшей. Хотя по техническим и эксплуатационным параметрам она находится на хорошем уровне, недаром «GM» дал «Ниве» новый кузов и свое имя, недаром

«Renault» намерен использовать платформы моделей 2107 и «Калина», добавив некоторые современные приамбасы. Многие понимают, что у иномарки за 20 тыс. долларов на самом деле те же эксплуатационные параметры, что и у «Лады» за 10 тысяч (реальная скорость на наших дорогах, объем багажника, расход бензина в пробках, поломки из-за плохого бензина), а различные новации или не эффективны при низких средних скоростях и суровой зиме, или не стоят разницы в ценах, тем более что сервис и запчасти для иномарок дороже, а внешний вид и салоны последних моделей ВАЗа лучше, чем у некоторых иномарок. Иномарки ломаются не реже отечественных машин, а их ремонт обходится намного дороже.

При обдумывании выбора автомобиля следует учитывать, что в последнее десятилетие все модели разных брендов, но одного класса имеют одинаковые технические и эксплуатационные характеристики, так как автопроизводители используют те же технологии, продают друг другу платформы, двигатели и КПП, закупают оборудование и комплектующие одних и тех же тридцати крупных поставщиков. Даже коробки кузовов у ряда производителей одни и те же, только облицовка дверей, крылья, крыша и капоты отличаются. Качество производства автомобилей выровнялось. На рынках всех стран растет спрос на маленькие, экономные машины. Но многие водители привыкли к комфорту и поэтому не переходят на совсем уж дешевые автомобили. К их удовольствию опции, обеспечивающие комфорт, из сегмента дорогих машин довольно быстро появляются в машинах среднего ценового сегмента.

Тайные недоброжелатели

Нет смысла покупать дорогой автомобиль – экономьте деньги и нервы, не осложняйте себе жизнь – такая машина может принести скрытые неприятности. Например, если вы купили автомобиль даже сильно подержанный, но более престижной марки, чем машина вашего начальника, не удивляйтесь, если прежняя благосклонность начальника к вам испарится вместе с премиями и ожидавшимся продвижением по службе. Но виноваты вы сами – во всех странах считается некорректным иметь машину лучше, чем у начальника, одеваться дороже, чем начальник, смеяться громче, чем начальник, быть заметнее в коллективе, чем начальник.

Обдумайте, как изменится отношение к вам соседей, приятелей, родственников, жителей вашего поселка или микрорайона. В России неуютно быть не таким, как все. Зависть толкает людей на преступления: в Костромской области задержали четырех угонщиков, которые угнали и сожгли восемь легковых автомобилей односельчан. Парни заявили, что действовали в интересах восстановления социальной справедливости.

Водители заметили, что инспекторы чаще останавливают иномарки, чем отечественные машины, полагая, что если водитель нашел деньги на иномарку, найдет и для инспектора.

Подумайте о том, где будет храниться ваш автомобиль: нередко случаи причинения ущерба автомобилям, стоящим во дворах и на улицах. Это развлекаются озлобленные неудачники или хулиганы.

Проверьте, не входит ли выбранная вами модель автомобиля в перечень часто угоняемых. Чтобы спать спокойно, лучше выбрать машину с оригинальной формой кузова, на которую угонщики не позарятся, т. к. вряд ли найдут покупателя. Сейчас продаются машины красивые, но забавного вида – похожие на сундук на колесах, на тело кузнечика и т. п.

Если один пассажир не пристегнут, то он становится источником повышенной опасности: в момент удара или даже резкого торможения он мгновенно ускорится со страшной силой, как неуправляемый снаряд. Тот, кто едет с вами в машине не пристегнутым, – ваш потенциальный убийца.

В автомобиле есть химические элементы, которые отравляют своих владельцев годами. Хлор содержится в пластике, красках и тканях, он выделяется в воздух салона на протяжении нескольких десятков лет. Бром, содержащийся в автомобильном пластике, коварен тем, что активизируется при воздействии ультрафиолетовых лучей, поэтому от него наиболее страдают те, кто оставляет свои автомобили на улице. Действуя на автовладельца годами, эти опасные химикаты ослабляют иммунитет и воздействуют на самые разные органы человека, например могут спровоцировать рак печени и легких, проблемы дыхательных путей, глухоту, почечную недостаточность, импотенцию. Необходимо проветривать салон, почаще делать влажную уборку и поменьше оставлять автомобиль на солнце.

Знаки зодиака тоже влияют на управление автомобилем – так считают эксперты ресурса InsuranceHotline.com, разработавшие на основании анализа шестилетней страховой истории 100 тыс. американских и канадских водителей рейтинг знаков зодиака по аварийности. В рейтинге знаки расположились по степени предрасположенности к авариям в следующем порядке: Весы, Водолей, Овен, Рыбы, Скорпионы, Тельцы, Стрельцы, Козероги, Девы, Раки, Близнецы, Львы. Наибольшую осторожность должны проявлять водители, чьи знаки находятся в начале списка.

Мошенники в автосалонах

«Серые» дилеры

Выбирая автосалон для приобретения автомобиля, убедитесь в том, что он является официальным дилерским центром. Если автосалон не имеет большой светящейся вывески, если перед ним не установлены флаги с логотипом марки, если прайс-листы не оформлены в едином стиле, если перед автосалоном не стоят автомобили, оформленные для тест-драйва, и менеджер не предлагает его вам, – будьте осторожны, этот автосалон – «серый». Приобретая автомобиль у «серого» дилера, вы не только лишаетесь множества преимуществ, но и рискуете быть обманутым.

«Серый» дилер не связан никакими обязательствами с компанией-импортером и имеет множество возможностей для мошенничества, т. к. его деятельность не контролируется и компания-импортер не сможет защитить интересы обманутого покупателя.

«Серый» дилер не входит в дилерскую сеть, поэтому приобретает автомобиль у официального дилера как обычный покупатель, и гарантийный срок начинает отсчитываться со дня этой покупки. Таким образом, автомобиль, приобретенный у неофициального дилера, передается покупателю с меньшим сроком гарантии.

Все официальные дилеры продают автомобили только по рекомендованным ценам, указанным на сайте официального импортера. Завышенная или заниженная цена – причина для беспокойства. «Серые» дилеры в рекламе могут указывать цену, которая ниже цен в официальных автосалонах, однако в момент оплаты выясняется, что покупателю была объявлена цена без НДС, без стоимости некоторых опций или с другими подобными оговорками. Стоимость автомобиля не может быть ниже официально установленной цены, т. к. «серый» дилер не имеет никакой возможности приобрести автомобиль дешевле, чем сертифицированный дилерский центр.

«Серый» дилер, скорее всего, до внесения предоплаты откажется назвать VIN-номер автомобиля, который вы приобретаете.

Помните – вносить предоплату можно только в том случае, когда автосалон заключает с вами договор на поставку, в котором точно указан VIN-номер вашего будущего автомобиля.

Заключая договор на поставку, требуйте, чтобы менеджер предъявил вам оригинал или копию ПТС вашего будущего автомобиля. «Серый» дилер, скорее всего, откажется сделать это.

Фокусы продавцов

Приобретая новую машину у автодилера, покупатель не ожидает надувательства. Однако покупку автомобиля часто омрачают мошенники в автосалонах даже, казалось бы, солидных.

На российском рынке есть пять категорий автодилеров:

- профессионалы, желающие работать долго и солидно и имеющие мало нареканий, неизбежных в таком сложном деле;
- непрофессионалы, персонал которых еще не научился работать ответственно;
- полупрофессионалы, персонал которых уже решил ничему не учиться и вяло «тянет срок» в ожидании продажи фирмы другому владельцу;
- мошенники, нацеленные только на «обезжиривание» клиентов, причем на это нацелены и владельцы, и руководители, и работники;
- «серые» дилеры не связаны никакими обязательствами с компаниями-импортерами и имеют множество возможностей для мошенничества.

Немало автодилеров превратились всего лишь в стоянки выдачи машин. Вместо стабильного бизнеса по торговле автомобилями и пожизненному обслуживанию клиентов, как в других странах, они выбрали путь сиюминутного хапка. Клиенты часто брезгливо уходят, когда сотрудники таких дилеров предлагают им купить очередь на получение псевдодефицитных автомобилей или на ремонт. К методам хапка прибегают менеджеры, не желающие осваивать премудрости работы на авторынке, чувствующие себя временщиками, не дорожащие ни своей честью, ни репутацией фирмы. Эти дилеры действуют нагло, их главная задача – «обезжирить» клиента. Они не умеют и не хотят бороться за клиента.

Недобросовестность некоторых официальных и «серых» автодилеров и дезинформация потребителей широко известны – они рекламируют автомобили с фиктивными ценами, скидками и комплектацией, чтобы заманить покупателя в автосалон. Когда тот приходит, ему говорят, что упомянутые в рекламе автомобили закончились, но зато есть прекрасные аналоги, но с дополнительным оборудованием и по другим ценам.

Если вас обязывают внести предоплату без надлежащего оформления – это скорее всего мошенники. Если в ПТС ставится несколько печатей разных фирм – это означает, что в случае серьезных гарантийных проблем вы не получите ничего: путем передачи автомобиля через несколько фирм, принадлежащих крупной компании, ответственность перед покупателем переносится на одну из фирм, не являющуюся официальным автодилером и не обязанную удовлетворять гарантийные претензии.

Продавец называет стоимость, покупатель оформляет заказ на автомобиль и дополнительное оборудование, а также подписывает документ, согласно которому при отказе от приобретения машины он должен выплатить салону неустойку в размере 8 % от стоимости автомобиля. Далее клиент оплачивает залог за машину в размере от 30 до 80 тысяч рублей, а также дополнительное оборудование, после чего ему показывают ксерокопию ПТС с его данными, заверенную печатью автосалона. Но реальный ПТС не оформляют. После этого покупателю называют цену, на 18 % превышающую изначальную, в которой якобы не был учтен НДС. В результате жертва мошенников оказывается перед выбором: или заплатить новую цену, которая выше, чем цена той же машины в других салонах, или отдать жуликам неустойку в размере 8 % от цены автомобиля.

Именно удержание неустойки или задатка и является целью этой махинации – она продлевается только с хорошо продаваемыми машинами, когда на одной машине можно ограбить нескольких клиентов.

Свободных машин в продаже якобы нет, и вам предлагают заключить договор со сроком поставки три месяца с задатком в 5–10 % от стоимости машины. Спустя три месяца вас приглашают получить машину и называют более высокую цену, ссылаясь на пункт в договоре о том, что цена авто может быть изменена по решению завода-изготовителя. Можно отказаться, но задаток не возвращается.

В случае если вас заставляют доплачивать за какие-нибудь детали, проверьте лист комплектации. Все, что там перечислено, входит в стоимость машины. Дополнительные услуги оказываются только с вашего согласия.

Продавцы навязывают покупателю дополнительное оборудование и услуги. Установка и стоимость дополнительного оборудования у дилеров примерно вдвое дороже, чем в независимых сервисах. Нередко сотрудники официальных дилеров в нарушение пункта 6 статьи 18 закона «О защите прав потребителей» (п. 2 ст. 476 ГК РФ) запугивают клиентов тем, что в случае установки допоборудования вне дилерского сервиса они снимут с гарантии те узлы и агрегаты, которые контактируют с нештатным оборудованием. Но если установить допоборудование в лицензированной мастерской, по закону дилер не сможет лишить покупателя гарантии. В солидном установочном центре вам обязаны дать ксерокопию лицензии на право установки оборудования, и с ней следует обращаться к дилеру или в суд.

Новую машину малого и среднего класса вам предложат не всегда – почти все продаваемые машины участвуют в test-drive и на спидометре есть пробег.

Нередко автосалон продает машину с значительным пробегом под видом нового автомобиля. Использованные самой фирмой или истрепанные тест-драйвами машины ремонтируют, скручивают под ноль спидометр. Реальный «возраст», зафиксированный в документах, объясняют тем, что машина стояла на складе.

Распространенный трюк – продажа поддержанных автомобилей под видом новых. Одновременно предлагаются большие скидки на регламентные ТО – это признак поддержанного автомобиля.

Стоимость автомобиля указана в условных единицах, но курс обмена определен автосалоном и отличается от официального.

Выбрав в автосалоне автомобиль, вы хотите оформлять документы на машину, но продавец вдруг «вспоминает», что именно за эту машину уже внесена оплата другим клиентом. Продавец спешит вас обрадовать: мы готовы договориться с клиентом, опередившим вас... за небольшую сумму (15–20 тыс. рублей) лично ему.

Список оборудования и аксессуаров, которые вы видели при выборе конкретной машины, должен быть приведен в договоре. За время оформления документов автодилер заметит виденные вами на машине при ее показе дорогие литые диски штатными, импортные шины – российскими, снимет чехлы и коврики. Исчезнувшие части преднамеренно не указываются в договоре, поэтому претензии не принимаются. Внимательнее читайте договор купли-продажи. В нем (или в приложении к нему) должно быть подробно описано все дополнительное оборудование вашего автомобиля. При этом все должно быть заверено печатью автодилера. Иначе вы получите машину с другим, более дешевым оборудованием. Могут заменить: колеса, шины, магнитолу, сигнализацию, а также другое оборудование.

Продавцы признаются, что используют жадность покупателей: предоставив скидку и завоевав симпатии клиента, они способны раскрутить его на покупку ненужных аксессуаров.

Цены на шины, аксессуары и оборудование в автосалонах выше, чем на рынке. Выбор чехлов на рынке намного больше, а цены ниже. Дешевле и безопаснее ставить сигнализацию в независимом техцентре.

Иногда инструменты предлагают купить, но это обман: баллонный ключ, домкрат, несколько гаечных ключей и отвертка должны быть в комплектации автомобиля.

Коврики входят в комплектацию автомобиля, но продавцы вынимают их перед продажей и потом предлагают доплатить. Дезинформация потребителя – это повод подать на дилера в суд.

Дилер заинтересован как можно быстрее продать имеющуюся у него машину даже с минимальной прибылью, т. к. он покупает машину на банковский кредит. Поэтому если у него не окажется машины нужного вам цвета, он будет утверждать, что такой цвет появится только через год и т. п.

Если вы сдаете не старую еще машину (2–5 лет) при покупке новой, знайте, что эта операция выгодна дилеру, и требуйте снижения цены новой машины или повышения цены сдаваемой.

Если выбранная машина содержит ненужные вам опции, то попросите их снять. Если продавец возразит, мотивируя тем, что демонтаж слишком трудоемок, предложите облегчить им жизнь и забрать ненужную вам опцию бесплатно.

Нередки случаи, когда дилер закрашивает полученные при транспортировке повреждения, поэтому, покупая машину, необходимо ее тщательно осмотреть в светлое время суток на предмет наличия дефектов кузова.

Покупать в кредит невыгодно, вы рискуете переплатить вдвое – банки скрывают реальную стоимость кредита разными надбавками, навязывают вам свои страховые компании с завышенными тарифами.

Выбрав марку машины, выберите дилера, который будет ее обслуживать, и только у него покупайте. Следует выяснить адрес техцентра, в который придется ездить на техобслуживание и ремонт, а также стоимость нормо-часа, стоимость первого ТО и стоимость ТО через каждые 10–15 тыс. км, сроки ожидания регламентного сервиса, ремонта, особенно кузовного.

Некоторые дилеры отличаются хамством персонала и низким качеством работ – обычно эти два признака связаны между собой. Стоимость, сроки сервиса, цены на запчасти у многих дилеров выше разумных. Спросите клиентов в зоне ожидания об их впечатлениях о качестве обслуживания, насколько квалифицированно и с желанием персонал решает вопросы. Известность марки ничего не гарантирует – персонал автодилеров может угробить репутацию любого бренда.

На решение потребителя влияют:

- автомобили, которые он видит на улицах;
- автомобили, которые он видит в фильмах;
- автомобили, которые он видит по телевизору в рекламе;
- автомобили, о которых он читает в журналах;
- автомобили, рекламу которых он видит в Интернете;
- автомобили друзей, врагов, сотрудников, соседей и родственников.

Даже если в автосалоне он купит не ту машину, за которой пришел, это новое решение чаще всего было уже у него как вариант первого.

Решение потребителей формируют своей рекламой автопроизводители, их импортеры, маркетологи дилеров, а вовсе не продавцы. Более того, известны случаи, когда люди покупали иномарки вопреки хамству продавцов. Для этой работы сгодится почти любой, лишь бы мог обслужить уже давно созревшего покупателя. От продавцов продажи практически не зависят, они должны лишь не отпугнуть клиентов и «разводить их на бабки»: навязывать опции и обманывать в ценах, как официанты в ресторанах. Продавцы только оформляют сделки.

Общая ошибка российских автодилеров – поощрение продавцов машин в большей степени, чем работников компьютерных служб, сервиса и складов запчастей. В результате на автодилерских фирмах появляется снобизм, деление персонала на белую кость, торгующую автомобилями, и черную кость – всех остальных. Результаты известны – у всех автодилеров не хватает квалифицированных кадров для компьютерных служб, сервиса и для работы с запчастями.

Продавец автомобилей в России до смешного уважает себя – как же, на фоне новеньких автомобилей и в костюме он смотрится не в пример лучше механика в спецовке. Припомните физиономию продавца в автосалоне иномарок в момент, когда он любезно предлагает вам помощь и в ответ слышит, что вас вообще-то интересует самый дешевый автомобиль. Любой актер позавидует скорости смены любезной маски на презрительную – типичная примета холуя.

Но «надувание щек» продавцами – не беда, это забавно, и только. Беда для автодилера приходит тогда, когда он выдвигает продавцов на повышение. Бывшим продавцам, не прошедшим школу сервиса и запчастей и не выросшим интеллектуально, доверяют принимать решения, влияющие на всю фирму. У таких «руководителей» проблемы сервиса и запчастей почти не обсуждаются, финансирование развития сервиса лимитируется, кадры не стимулируются. В итоге автодилерская фирма не справляется с обслуживанием проданных автомобилей, растет недовольство клиентов, падает престиж, падают продажи.

С покупкой торопиться не следует, полезно взять проект договора с собой и изучить его с юристом, чтобы знать заранее – что вас ждет в альянсе с этой фирмой. Полезно также отыскать в Интернете отзывы об этой фирме. Не следует ввязываться в дела с сомнительной фирмой даже ради желанной модели и цвета машины. Чтобы не чувствовать себя лохом при посещении автосалона, зайдите в Интернете на форум, посвященный соответствующей марке автомобиля, и найдите описание дилерских трюков при продаже машин.

Не надо ждать месяцами желанную модель, заплатив ее стоимость или аванс, – это часто кончается тем, что заказанные комплектацию и цвет не получите, ждать будете дольше обещанного, если вообще дождетесь. Дело в том, что если машин нет в наличии, значит, или дилер не умеет прогнозировать спрос, или ему не дают машин по разным причинам, одна из которых – недоверие его деловым качествам. Лучше выберите машину того же класса другого бренда, у дилеров которого автомобили всегда есть в наличии, – вы не проиграете. В конце концов, машина вам нужна сейчас, а не через полгода или год.

Не старайтесь купить машину с большим литражом двигателя, узнавайте его мощность. В сознании автомобилистов существует прямая связь между объемом двигателя и количеством лошадиных сил, однако новые технологии позволяют изготавливать компактные моторы с меньшим литражом, меньшим расходом топлива и меньшими выбросами CO₂, но большей мощности на единицу литража. Например, компактный 1,2-литровый мотор VW мощнее прежнего с объемом 1,6 литра. Автодилер не будет вам говорить об этом, если ему выгоднее продать машину с большим литражом двигателя.

Частый повод для недовольства при покупке автомобиля – это просрочка доставки и несоответствие доставленного автомобиля заказанному. Уточните срок поставки автомобиля в нужной комплектации, цену, валюту цены и внутренний курс, а также фиксируется ли цена на период ожидания. В договоре должны быть предусмотрены штраф автосалону за опоздание в поставке и право покупателя отказаться от автомобиля при опоздании в поставке с возвратом всех уплаченных авансом сумм. Категорически откажитесь от применения в договоре термина «задаток» для авансовых сумм – по закону задаток не возвращается в случае отказа покупателя от договора, а аванс – возвращается.

При заключении договора на покупку автомобиля с поставкой через несколько месяцев, если покупатель вносит предоплату, в договоре должна быть указана конкретная дата поставки и все характеристики автомобиля: марка, модель, цвет, комплектация, если возможно – VIN и т. д.

Если автомобиль надо заказывать, то убедитесь, что в договоре отражены штрафные санкции за несвоевременную поставку.

Если в договоре не установлена ответственность дилера за просрочку, применяются положения статьи 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»; в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не передал вовремя автомобиль потребителю, последний по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом можно предъявить и два дополнительных требования:

- полное возмещение документально подтвержденных убытков, причиненных потребителю вследствие просрочки поставки;
- взыскание с дилера за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5 % от суммы предварительной оплаты товара за период вплоть до предоставления автомобиля или возврата суммы предварительной оплаты, но сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Если дилер включит в договор условия, ограничивающие его ответственность, предусмотренную указанной нормой, его можно привлечь к административной ответственности по уже упоминавшейся статье 14.8 КоАП РФ (часть 2): включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя.

При продаже автомобилей с поставкой через несколько месяцев автодилеры предусматривают для себя право повышения цен в зависимости от каких-либо условий, например изменения курса валют, изменения цены автопроизводителем, повышения таможенных платежей и т. п.

Если право дилера корректировать цену зафиксировано в договоре и дилер требует доплату, попросите его составить дополнение к договору с приложением документов, подтверждающих наступление или действие обстоятельств, вынуждающих увеличить цену. Если дилер не сможет приложить копию указания импортера об увеличении отпускных цен на автомобили, или копию нормативного акта об увеличении ввозных пошлин именно на этот вид автомобилей, или копию курсовок Центробанка за соответствующий период, договор должен исполняться на прежних условиях.

Некоторые дилерские центры были замечены в подмене книги жалоб: недовольному клиенту дают чистенькую книжку для негативных отзывов, не зарегистрированную как положено, а настоящая книга лежит в укромном месте. Претензии, записанные в книгу, никто не читает.

Способы решения конфликтной ситуации: обратиться сразу в клиентскую службу дилера, минуя жалобную книгу, а если это не поможет, нужно писать досудебную претензию – они помогают в 90 % случаев. Напишите претензию письмом в двух экземплярах на имя директора дилерского центра и сдайте секретарю, потребовав проставить в вашем экземпляре входящий номер письма, дату и роспись секретаря. Другой вариант – отправьте претензию заказным письмом. У вас остается квитанция, а получатель расписывается в получении письма в регистрационной книге почтового отделения.

Электронные жалобные книги есть практически у всех крупных автодилеров на официальных сайтах, хотя, разумеется, оттуда вынимается весь негатив. Есть и независимые автомобильные сайты по сбору жалоб и предложений, там же увлекаются составлением «черных списков» недобросовестных продавцов.

Условия договоров

Незаконные условия, сознательно включаемые в типовые договоры в расчете на правовую неграмотность клиента, свидетельствуют о недобросовестности дилеров, о стремлении ввести покупателей в заблуждение относительно их реальных прав.

Такие «фокусы» дилеров содержат признаки состава административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ: включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, защищаемые законом, в частности ограничения гарантии на автомобиль. Например – выдержки из реального договора:

«4.2. Покупатель обязуется в срок службы автомобиля проводить по талонам сервисной книжки плановые технические обслуживания автомобиля в полном объеме у Продавца или у иных авторизованных заводом-изготовителем станциях технического обслуживания».

5.1. Продавец освобождается от гарантийных обязательств в отношении переданного Покупателю автомобиля в случае нарушения последним раздела 4 настоящего Договора. Устранение недостатков в этом случае производится на общих основаниях.

6.1. В соответствии с инструкциями и указаниями Производителя срок гарантии на приобретенный Покупателем автомобиль устанавливается 12 месяцев или 30 тысяч км пробега от даты приемки автомобиля Покупателем по Акту приема-передачи. Гарантийные права Поку-

пателя прекращаются до истечения гарантийного срока в случаях: нарушения Покупателем правил эксплуатации, пользования и хранения автомобиля; пропуска очередного срока технического обслуживания, указанного в сервисной книжке; любых вмешательств в автомобиль посторонних лиц, *обращения в неавторизованные автосервисы; самовольной разборки автомобиля или ремонта узлов, агрегатов и комплектующих частей автомобиля; внесения изменений в конструкцию автомобиля или установки дополнительного оборудования, электроприборов;* повреждения автомобиля в аварии, не связанной с техническими дефектами и неисправностями, а также вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы; использование автомобиля в спортивных мероприятиях или для обучения вождению».

Данные условия:

- ограничивают установленное статьей 209 ГК РФ право собственника по своему усмотрению владеть, пользоваться и распоряжаться принадлежащим ему имуществом;
- чрезмерно сужают объем гарантийных обязательств по сравнению с правилами, установленными абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 2 ст. 476 ГК РФ. Согласно данным нормам, продавец обязан доказывать причинно-следственную связь между изменением технических характеристик и возникшей неисправностью.

О таком нарушении прав потребителей следует уведомлять территориальный отдел Роспотребнадзора, приложив к заявлению копию договора, – дилера оштрафуют.

Автодилеры настаивают на подписании типовых договоров, в которых есть невыгодные для покупателя, а порой и незаконные условия.

Следует знать, что признаются недействительными условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством (п. 1 ст. 16 закона «О защите прав потребителей»), при этом недействительность отдельных условий не приводит к недействительности договора в целом.

В 2004 году Госторгинспекция (ныне – Роспотребнадзор) издала инструктивное письмо «О нарушении прав потребителей продавцами автотранспортных средств и их сервисными центрами при установлении и исполнении гарантийных обязательств». В нем обращалось внимание на нарушения закона «О защите прав потребителей», в частности, следующие:

1. В нарушение п. 6 ст. 18 закона «О защите прав потребителей» (и п. 2 ст. 476 Гражданского кодекса РФ, далее – ГК РФ) происходит обусловливание продавцами выполнения гарантийных обязательств продавца и (или) изготовителя выполнением работ по техническому обслуживанию автомобиля исключительно в сервисе автодилера.

2. Неправильное определение в нарушение второго абзаца п. 6 ст. 18 закона «О защите прав потребителей», ст. 476 и 310 ГК РФ правовых последствий нарушения потребителем правил использования, хранения и транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (товар снимается с гарантии, гарантия признается недействительной, гарантия утрачивает силу и т. п. в случае совершения или несовершения потребителем определенных действий).

Действующее законодательство не предусматривает возможности для продавца или изготовителя снимать товар с гарантии. Допускается отказать потребителю в удовлетворении его требования в связи с конкретным недостатком товара, если дилер (производитель) сможет доказать, что такой недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (абз. 2 п. 6 ст. 18 закона «О защите прав потребителей»). И даже если вина потребителя будет доказана, на другие недостатки, которые могут возникнуть в дальнейшем, отказ распространяться не должен.

3. Установление продавцом условия о том, что он несет ответственность только за недостатки, возникшие в течение гарантийного срока только по его вине или по вине завода- изгото-

вителя (недостатки, являющиеся браком при изготовлении, производственным дефектом или браком материала, дефектами заводского производства и т. п.).

Но продавец отвечает за любой недостаток автомобиля, если при помощи независимой экспертизы не сможет доказать, что такой недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы (абз. 2 п. 6 ст. 18 закона «О защите прав потребителей»).

4. Установление в нарушение статьи 7 закона «О защите прав потребителей» и статьи 18 Федерального закона «О безопасности дорожного движения» продавцом норм, правил и процедур технического обслуживания (в том числе правил, положений, касающихся периодичности технического обслуживания) автотранспортных средств. Согласно действующему законодательству дилер не вправе изменять правила и процедуры технического обслуживания, установленные изготовителем. Однако нередки случаи, когда дилер уменьшает величину пробега между ТО.

5. В нарушение пункта 6 статьи 18 закона «О защите прав потребителей» (п. 2 ст. 476 ГК РФ) фактически обусловливание продавцами выполнения гарантийных обязательств продавца и (или) изготовителя покупкой комплектующих изделий, проведением ремонта, антикоррозийной обработки, установкой подкрылок или сигнализации только у продавца автомобиля.

Установление гарантийного срока – право, а не обязанность изготовителя (исполнителя) (п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного изготовителем (п. 7 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Некоторые дилеры принимают на себя гарантийные обязательства, продлевая гарантию изготовителя. Условия дилерской гарантии могут отличаться от гарантии изготовителя не в пользу потребителя. На деле дилерская гарантия – нередко фикция в рекламных целях.

Если *на товар* не установлен гарантийный срок, то потребитель вправе предъявить к продавцу (изготовителю) требования в отношении недостатков товара, если недостатки товаров обнаружены (п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей») в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи их потребителю.

Если гарантийный срок на *работу (услугу)* не установлен, то вы можете предъявить исполнителю свои требования относительно недостатков в работе (услуге) (п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей») в разумный срок, но в пределах 2 лет. Срок начинается со дня принятия выполненной работы (услуги).

Если вы потребовали устранения недостатков в товаре, то гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня вашего обращения с этим требованием до дня выдачи товара из ремонта (п. 3 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если ремонт товара производился посредством замены комплектующего изделия (или составной части), на которые установлены свои гарантийные сроки, то гарантийный срок на новое комплектующее изделие (или составную часть) исчисляется заново – со дня выдачи товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»). При этом гарантийный срок устанавливается той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие (или составную часть), если иное не предусмотрено договором. При замене товара с недостатками гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи другого экземпляра товара (п. 2 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Гарантийный срок товара исчисляется со дня продажи товара потребителю (если иное не предусмотрено договором). Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара (п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При продаже товаров по образцам, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок товара исчисляется со дня доставки товара потребителю (п. 2 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в сборке, комплектации или устранении недостатков), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств.

При получении купленного автомобиля изучите внешний вид (возможны сколы краски, вмятины, царапины и т. п.), комплектацию, наличие всех опций, заказанного допоборудования.

Согласно статье 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», дилер обязан указывать в договоре информацию о проведенных ремонтных работах на автомобиле (например, ремонт повреждений, возникших при перевозке). Если потребитель, получив автомобиль, обнаружит даже через несколько дней следы такого ремонта, он может отказаться от автомобиля и потребовать вернуть его стоимость, подготовив претензию руководству автосалона.

Если при передаче машины в ремонт повреждения кузова не зафиксированы в акте приемки или в видеозаписи, а после ремонта они появились, потребуйте устранить эти дефекты бесплатно.

Если дилер намерен провести экспертизу, он обязан укладываться в сроки, установленные для выполнения конкретных требований.

В случае задержки выполнения любого из требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе взыскать с виновного лица неустойку в размере 1 % стоимости автомобиля за каждый день просрочки (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При любых конфликтах с дилером консультируйтесь с юристом.

Trade-in

Свой автомобиль целесообразно продать или сдать на комиссию автодилеру, даже если не будете покупать у него другой. Конечно, дилер оценит ваш автомобиль ниже, чем вы, если найдете покупателя, но за разницу в цене вы получите:

- квалифицированную оценку машины;
- экономию средств и времени, которые были бы затрачены на предпродажную подготовку;
- экономию времени, которое было бы потрачено на рекламу, показы автомобиля потенциальным покупателям, телефонные разговоры порой в неудобное время, оформление купли-продажи и т. д.;
- полный пакет документов о продаже автомобиля для отчета перед налоговой инспекцией;
- юридическую, финансовую, а порой и личную безопасность.

Аферы с кредитом

В банк не поступают платежи по кредиту, и его сотрудники выходят на клиента, который просил кредит, и ему предстоит немало понервничать, доказывая, что он кредит просил, но не получил. Клиент подал заявку автодилеру на предоставление кредита, а кредитный консультант, получив из банка положительное решение, сообщил клиенту, что в кредите ему отказано. Клерк и менеджер автосалона подделали подпись клиента на кредитном договоре, банк перечислил деньги на счет автосалона, а мошенники забрали автомобиль себе и вскоре продали его на черном рынке (без документов) или на запчастях. Известно много случаев, когда сотрудники банков участвовали в преступных сговорах при автокредитовании. В Нижнем Новгороде арестована преступная группа в составе менеджеров и управляющего банка, сотрудников автосалонов и представителей страховых компаний. Мошенники провели несколько десятков афер с автокредитами.

В рекламных обращениях банкиры не упоминают о том, что кроме ставки за пользование кредитом клиенту предстоят: плата за обслуживание кредита, за ведение дела или единовременная комиссия. Об этих платежах клиент узнает, уже подписывая договор, – они могут достигать 15 % стоимости машины. Таким образом, реальные платежи за пользование кредитом могут доходить до 40–50 %.

Собственные банки иностранных автопроизводителей предлагают клиенту лучшие условия, нежели российские банки. Причина этого в том, что себестоимость средств у них значительно меньше, а размер комиссии ограничивается автопроизводителями, так как условия автокредитования – это еще одно поле конкурентной борьбы.

Прежде чем заключить договор на получение автокредита, следует внимательно изучить все его условия.

Поскольку купленная в кредит машина остается в залоге у банка, тот требует застраховать ее от угона и ущерба только в страховой компании, указанной банком. Чаще всего машина страхуется на полную стоимость в пользу банка. Цена полиса обычно составляет 7–10 % от стоимости машины.

При оформлении кредита и страховки изучите страховщика. Если эта компания замечена в недобросовестной работе, то подобные выводы можно сделать и в отношении банка. Внимательно изучите договор со страховщиком, особенно то, что написано мелким шрифтом. Бывали случаи, когда заемщики становились жертвой примитивных махинаций с договорами, переплачивая за страховку в два-три раза.

Первоначальный платеж колеблется от 10 % до 50 % стоимости автомобиля. Чем короче срок выплаты долга и ниже процент, тем выше первый взнос. Есть программы нулевого первого взноса, но в этом виде кредита устанавливается более высокий процент. Кроме того, большинство банков разрешают покупать по этой схеме только иностранные автомобили, причем до окончательной расплаты с банком машина будет у банка в залоге.

Не следует стараться уменьшить первый взнос – лучше подкупить на него и кредит отдавать недолго или меньшими взносами, чем влезть в кабалу всерьез.

При страховании собственной машины с течением времени стоимость транспорта и страховки уменьшается из-за износа. Машина, купленная в кредит, будет иметь одну и ту же оценочную стоимость в течение всего срока погашения кредита – значит, при ежегодном продлении страховки вы будете платить столько же, сколько при первом страховании.

Можно оптимизировать страховые выплаты – оформить АвтоКАСКО только на сумму кредита, а не на стоимость машины; найти дилера, которому банк дает льготные процентные ставки для покупателей, – удастся существенно сэкономить на ежемесячных выплатах.

Лучший вариант – взять потребительский кредит в любом банке без привязки к автодилеру и страховщику. По нему процентные ставки ненамного выше, чем по автокредиту, а машину вы купите сразу в полную собственность, и страховщика выбираете вы.

При выборе банка-кредитора нужно найти в Интернете калькулятор кредитных программ, рассчитать программы для ваших максимальных и минимальных финансовых возможностей. По каждому из вариантов калькулятор выдаст три-четыре предложения от разных банков. Выберите два-три банка и поищите информацию о них на автофорумах. Иногда банк отказывает в кредите без видимых причин – возможно, что вы просто не понравились клерку, который с вами общался. В этом случае нужно обращаться в другой банк.

Мошенничество со страховкой

Хитрости страховых компаний основаны на том, что клиент не знает всей правды.

Страховой агент заполняет оригинал полиса, отдает его вам, а копию с вашей подписью оставляет незаполненной – говорит, что перепишет все данные в офисе, чтобы не задерживать вас. Информацию о вас он действительно переписывает, другие сведения искажает, чтобы снизить стоимость полиса, а разницу в стоимости по оригиналу и копии полиса оставляет себе. Полис недействителен, но об этом вы можете и не узнать, если не будет аварии.

Агент оформляет полис, делает якобы случайно ошибку, зачеркивает неверный текст и пишет новый, утверждая, что исправление допустимо. Агент забирает страховую премию себе, а вы остаетесь с недействительным полисом.

Потерпевший в ДТП отправляется за возмещением к страховой компании виновника. Но эта компания не связана с ним договором и отказывает ему, вынуждая обращаться в суд. Однако судебная тяжба невыгодна потерпевшему, если ущерб не превышает 15 000 руб.

Страховые компании не любят выплачивать утраченную товарную стоимость автомобиля, но ее можно вернуть через суд. Если адвокат опытный, то он не возьмется за заранее проигрышное дело и суд выигрывает почти всегда. Обычные условия – в случае выигрыша он забирает 20 % от стоимости УТС. Необходимо оплатить независимую экспертизу и оформить гендоверенность на адвоката.

Мошенники на авторынке

Часто встречающиеся правонарушения при реализации автомобилей на рынке: продажа угнанных машин, продажа автомобилей со скрытыми дефектами, невыплата обусловленной суммы, угон продаваемого автомобиля после получения денег.

При покупке почти новой машины у владельца нужно внимательно изучать все документы – часто продают купленные в кредит автомобили. Насторожить вас должно уже то, что автомобиль был куплен совсем недавно и продается. Признаками мошенничества при покупке кредитных автомобилей могут быть дубликат ПТС (заемщик, взяв кредит, обязан отдать оригинал ПТС в банк до момента погашения кредита), предложение купить автомобиль по генеральной доверенности.

Не покупайте машины у продающего по доверенности. Нередко после таких сделок выясняется, что документы на машину поддельные, а куплен он по паспорту какого-нибудь бомжа.

Выбирая автомобиль с пробегом, требуйте следующую информацию об автомобиле:

- юридическая чистота (ПТС);
- техническое состояние;
- история заказ-нарядов на регламентные ТО, на гарремонты и текущие ремонты;
- история кузовных ремонтов;
- диагностическая карта;
- сервисная книжка с отметками.

При выборе подержанной иномарки внимательно изучите паспорт транспортного средства (ПТС). Он должен быть выдан таможней. Если же ПТС выдан подразделением ГИБДД, например, «взамен утерянного», то скорее всего эта машина когда-то была угнана. В ПТС не должно быть никаких вклеек о проблемах с номерами кузова и двигателя.

При осмотре не тратьте время на машины:

- невымытые – если хозяин не вымыл автомобиль перед продажей, то он и обслуживал его небрежно;
- с тягово-сцепным устройством – если машина буксировала прицеп, ее двигатель и трансмиссия сильно износились;
- с неравномерным износом протектора шин – часто это признак битой машины;
- у которых в моторном масле есть следы вспененной желтоватой эмульсии и маслянистые пятна в антифризе – такие признаки однозначно говорят о серьезном перегреве мотора;
- у которых видна черная смола под маслозаливной пробкой – она показывает, что в двигатель заливали контрафактное масло.

Осматривайте кузов в ясную погоду. Смотрите на кузов по касательной, чтобы одновременно видеть всю боковину. В этом случае волны шпаклевки и рихтованные детали будут заметны. Не должно быть течи масла из насоса гидроусилителя руля, из агрегатов трансмиссии, из разъемов двигателя. Следы воды, свежий антикор или мастика под ковриками указывают на проржавевшее днище. Разболтанные и просиженные сиденья, стертые накладки на педалях говорят о большом пробеге автомобиля.

Более детальный осмотр должны делать профессионалы. При покупке подержанного автомобиля будьте осторожны, не делайте ее без специалиста.

Мошенники в автосервисе

Если 15 лет назад клиент искал, где *отремонтировать* иномарку, 10 лет назад искал, где ремонтируют *недорого*, 5 лет назад выбирал, где ремонт делают *качественно*, то сейчас клиент ожидает, что *обслуживать будут его самого* – прежде всего избавят от дискомфорта, вызванного невозможностью использовать автомобиль, и лишь затем устранят неисправность. Клиенты стали что-то слишком внимательными к мелочам, дотошными при проверке счетов. Конечно, бывалые сервисмены обведут вокруг пальца любого, но уж очень мучительно возиться с такими клиентами – раньше спор завершали за пару минут, а сейчас приходится делать честные глаза и клясться, что в счете не приписки, а действительно замененные детали и сделанная работа, хотя и без предварительного согласия клиента. К сожалению, некоторые автодилеры не поняли тенденцию рынка и относятся к клиентам как к дойным коровам или назойливым комарам.

Покупатели, покупая иномарку, ожидают от красивых дилерских центров красивого сервиса. Однако вся красота начинается и кончается в демзалах автосалонов. Иномарки бьются и ломаются не реже отечественных машин, зато сервис и запчасти дороже, ожидание сервиса и запчастей дольше, переживания за потерянные деньги и время продолжительнее, стресс от плохого сервиса глубже и оскорбительнее.

Российские автодилеры начали с рекламы своего статуса как VIP-служащих автопроизводителей и задрали цены, жонглируя словами «бренд, оригинал, кадры, обученные за границей», но многие из них не доказали своей солидности и скатились до пошлого жульничества. Некоторые дилеры не хотят работать по-западному. В Европе работают честно. При случае слегка надувают, но без хамства. На Востоке хитрят со страшной силой, но богаче от этого не становятся – нищета восточных стран известна. Наши воры толкают нас туда же. Складывается впечатление, что в автодилерских техцентрах просто некому думать о будущем, о развитии, о привлечении клиентов.

Начиная с первого ТО, дилеры стараются разогнать клиентов. Цены на запчасти для ТО (фильтры), на масла и на работы настолько высоки, что клиент начинает жалеть о том, что купил эту машину. А узнав, что неоригинальные запчасти стоят вдвое дешевле, понимает, что его просто дураят. Тем более что приятели ему растолкуют, что сейчас оригинал и неоригинал изготавливаются на одних и тех же станках. Узнав цены на масла на рынке и на работы в независимых сервисах, клиент окончательно осознает, что его считают дойной коровой.

У персонала некоторых дилеров ощущение власти над зависимым клиентом возбуждает:

- ◆ воровской азарт «обуть лоха»,
- ◆ или энкавэдэшный садизм палачей,
- ◆ или оргазм лакея, плюнувшего в суп господам,
- ◆ или люмпеновскую страсть жечь собственников,
- ◆ или эковскую жажду мщения всем не сидевшим,
- ◆ или вертухайский зуд издевок над заключенными.

Те клиенты, которые основательно вникнут в проблематику «дилерский сервис – независимый сервис – гарантия – оригинальные запчасти – неоригинальные идентичные запчасти – цены – риски», разбегаются от таких дилеров со скоростью их автомобилей. Потребителям дешевле делать гарантийные ремонты за свой счет, сэкономив на регламентных ТО и ремонтах у дилера и выполняя их в независимых сервисах. Тем более что гарремонт может и не потребоваться или может быть не сделан дилером под мошенническим предлогом. И даже в гарантийный период мелкие ремонты делают в независимых сервисах. В результате клиентами сер-

виса таких дилеров остаются только совсем беспомощные автовладельцы или обеспеченные люди, не считающиеся с расходами.

Клиенты уходят в независимые сервисы, которые работают качественно и дорожат постоянными клиентами. У независимых сервисов нет средства для психологического обмана покупателя – бренда, который выпячивают автодилеры, чтобы рекламировать качество своей работы. Независимые сервисы должны доказывать высокое качество именно качеством, поэтому серьезные независимые автосервисы почти не имеют претензий от клиентов.

Некоторые автодилеры проиграли рынок вчистую независимым сервисам по следующим причинам:

- ◆ ограничиваясь регламентным сервисом, которого в избытке хватало для рентабельной работы, дилеры растеряли квалифицированные кадры, которым неинтересно было менять фильтры и масло, и обеспечили этими кадрами независимые сервисы;
- ◆ не добиваясь от импортеров снижения цен на запчасти и к тому же делая большие наценки на них, они потеряли большие объемы продаж ходовых запчастей, уступив их поставщикам идентичных деталей;
- ◆ оттолкнув покупателей ходовых запчастей, они потеряли продажи больших объемов работ по установке этих запчастей;
- ◆ некачественно управляя запасами, не отладили логистику, и сроки поставок запчастей до сих пор длительные.

Российские автодилеры добились очень важных для потребителей результатов, *которых, однако, совсем не планировали*:

- дали мощный толчок развитию независимой торговли неоригинальными запчастями своими *дурными* ценами на запчасти и теряют большие объемы продаж запчастей и работ с ними, уступая их независимым поставщикам идентичных деталей и независимым сервисам;
- дали мощный толчок развитию независимого сервиса, обеспечивая конкурентов обученными кадрами, уступая заказы на ремонт. От дилеров, ограничившихся регламентным сервисом, и от дилеров-мошенников уходят способные механики, которым неинтересно делать только стандартные ТО и которым противно становиться ворами.

Автодилеры во всем мире торгуют автомобилями главным образом для того, чтобы закрепить покупателей машин за своим сервисом, т. е. сервис у них – основной бизнес. Только в России руководители некоторых дилерских фирм видят себя *не исполнителями бытовых услуг*, а VIP-персонами от автопроизводителей. Они ориентированы лишь на объем выручки от реализации автомобилей, а сервис и магазин запчастей считают досадными второстепенными обязанностями, сопутствующим бизнесом. Политики цен на запасные части у многих российских импортеров и дилеров в том смысле, как ее понимают зарубежные дилеры, пока нет. Отсутствие политики цен выразилось в бегстве клиентов не только после гарантийного периода, но и во время него. Ниже приведено сравнение цен 2010 г. официального дилера и независимого торговца на некоторые ходовые конкурирующие детали автомобиля класса «А» одного и того же изготовителя – компании «Valeo», одной из 30 крупнейших поставщиков компонентов для автопроизводителей.

Деталь	Цена дилера Original Производитель: «Valeo»	Цена независимого продавца «Exist» Аналог/Ident Производитель: «Valeo»
Комплект сцепления Колодки передние тормозные, комплект	4605 руб. 1281 руб.	2363 руб. 467 руб.

Вот почему дилеры теряют клиентов – цены на конкурирующие запчасти вдвое дороже идентичных по качеству. Более того, из-за высоких цен на ходовые запчасти клиенты не приезжают на ремонты, требующие замены этих частей. Значит, дилеры теряют продажу труда механиков. Кто виноват в этой глупости? Конкуренты, на которых любят кивать дилеры? Или топ-менеджеры, не умеющие увязать причины и следствия? Не совсем ясно, почему топ-менеджеры дилеров не совершенствуют сервис и торговлю запчастями, отталкивая клиентов. Есть ощущение, что они чувствуют себя временщиками либо потому, что хозяев невозможно убедить в необходимости общемировой практики, либо потому, что они – случайные люди в этом бизнесе, он им не по зубам.

Многие автомобильные дилеры под влиянием самозагипноза понятиями «иномарки», «оригинал» и самоглупости держат высокие цены на работы и запасные части, даже не пытаются стать конкурентоспособными с независимыми сервисами. Автодилеры ссылаются на то, что автопроизводители не разрешают снижать цены на работы и запчасти. Это выдумки ленивых неудачников. Высокие цены плохо сказываются на репутации бренда, поэтому автопроизводители только рекомендуют цены, но не настаивают на них. Могут настаивать глупые служащие импортеров, не соображающие, что чем дешевле детали, тем больше шансов их реализовать. Такие служащие и являются первопричиной образования неликвидов на складах дилеров.

Российские дилеры до сих пор не поняли поговорки американских автодилеров: «Продавая автомобили – сажаешь деревья, продавая сервис и запчасти – снимаешь урожай».

Ремонт у автодилеров производится исключительно методом агрегатной замены неисправных узлов – они не заменят щетки стартера, они заменят стартер целиком, содрав с вас его стоимость. Только независимые сервисы пока еще берутся за ремонт агрегатов, заменяя изношенные детали.

Вам будут навязываться совершенно ненужные и не относящиеся к вашей проблеме услуги, работы и запчасти.

Сравнение дилерских и крупных независимых сервисов по качественным параметрам

	Официальные дилеры	Независимые сервисы
Оборудование	Современное	Современное
Механики	Обученные у дилеров	Обученные у дилеров, ушедшие от них
Техдокументация	Производителя	Производителя
Запчасти	Оригинальные	Идентичные
Стоимость запчастей	100%	30–60%
Маркетинг	Практически нет	Интенсивный
Стоимость работ	100%	50–60%
Отношение к клиентам с бюджетными машинами	Как к нищему быдлу	Как к партнерам
Перечень работ	Полный	Неполный
Количество клиентов	Дефицит	Избыток

Причины ухода клиентов от дилеров (опрос GIPA, 2010 г.)

Причины ухода	Доля в опросе
Высокие цены на работы и запчасти	48%
Низкое качество ремонта и сервиса	13%
Навязывание дополнительных услуг и работ	13%
Отказы в гарремонтах	9%
Нежелание прислушаться к проблемам клиентов	9%

Причины ухода	Доля в опросе
Длительные сроки записи на кузовной ремонт	4%
Необходимость исправления брака, качество работ в дилерском сервисе стало хуже, а цены выросли	4%

Первоочередной задачей любого автосервиса является вовсе не высококлассное обслуживание клиентов, а принесение как можно большей прибыли. Интересы автосервиса и их клиентов диаметрально противоположны. Автосервис старается сделать как можно меньше, получить как можно больше и не давать гарантии на свои работы.

Среди независимых автосервисов тоже немало таких, которыми недовольны клиенты. Причины недовольства клиентов работой автосервисов обычно следующие:

- обслуживали автомобиль дольше обещанного времени;
- сделали не то, что просил клиент;
- не сделали того, что заказал клиент;
- цена оказалась выше обещанной в начале ремонта;
- устраненная неисправность вскоре возникла снова.

Наиболее распространено использование автосервисами плохого знания потребителями своих прав. Играя на некоторых моментах, автосервис может себя полностью освободить от ответственности за некачественный ремонт или причиненный автомобилю вред. Все документы, связанные с ремонтом автомобиля, храните долго – они могут понадобиться.

Внимательно читайте наряд-заказ, прежде чем на нем расписаться. Обратите внимание на условия проведения дополнительных работ – необходимо письменное согласие клиента или извещение по телефону. Если вы не отметите нужный вариант, то потом не докажете, что замена какого-то узла выполнена без вашего согласия. Не ленитесь прочитать оборотную сторону наряда-заказа. Не стесняйтесь задавать вопросы по поводу непонятных или спорных позиций в счете и обращаться к руководству. Как правило, справедливые претензии тут же удовлетворяются – проще пойти навстречу скандальному клиенту.

Немало автосервисов не выдают ни приемо-сдаточный акт, ни заказ-наряд, ни счета – в такие предприятия обращаться не следует. С них ничего не получите, даже если исчезнет автомобиль. Нередки случаи неверной диагностики, из-за которой делаются не те работы и меняются не те детали, которые необходимы. Суд может обязать автосервис возместить все убытки, связанные с небрежной или неграмотной диагностикой.

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.