



АВТОДЕЛО

КАК

А. Гладкий

# ОБМАНЫВАЮТ В АВТОСЕРВИСЕ



ПИТЕР®

Алексей Гладкий

# **Как обманывают в автосервисе**

«Автор»

## **Гладкий А. А.**

Как обманывают в автосервисе / А. А. Гладкий — «Автор»,

Многие считают свой автомобиль чуть ли не членом семьи, который, как и другие домочадцы, периодически может «болеть» и «получать травмы». Только цена лечения такого больного иногда сопоставима с его стоимостью. Не все автолюбители понимают, что эта сумма далеко не всегда соответствует реальной цене ремонта. Случается, что клиента не только «разводят» на деньги, но и обворовывают, заменяя хорошие запчасти на старые и негодные. Это чревато аварийными ситуациями на дороге (например, отваливается колесо, отказывает рулевое управление, заклинивает тормоза и т. д.), виновником которых будет хозяин недобросовестно отремонтированного автомобиля. Об обмане на автосервисе и способах борьбы с ним и рассказывается в данной книге.

© Гладкий А. А.

© Автор

# Содержание

Введение	5
1. В какой автосервис пойти	6
Почему вас обманывают	7
Преимущества и недостатки ремонта у народных умельцев	9
Какой автосервис лучше	11
Как правильно вести беседу в автосервисе	14
Что не рекомендуется говорить	15
Несколько фраз, способных уменьшить стоимость ремонта	17
Полезные советы	18
2. Диагностика	21
Выявляет ли диагностика причины поломки	22
Конец ознакомительного фрагмента.	23

# Алексей Анатольевич Гладкий

## Как обманывают в автосервисе

### Введение

– Адам! – закричал Остап, покрывая скрежет мотора. – Как зовут вашу тележку?

– «Лорен-дитрих» – ответил Козлевич.

– Ну, что это за название? Машина, как военный корабль, должна иметь собственное имя. Ваш «лорен-дитрих» отличается замечательной скоростью и благородной красотой линий. Посему предлагаю присвоить машине название – «Антилопа-Гну».

**И. Ильф, Е. Петров. Золотой теленок**

В настоящее время невозможно представить себе жизнь без автомобильного транспорта. Прошли времена, когда личный автомобиль являлся роскошью, а потому – привилегией сильных мира сего. Сегодня большинство людей пользуются собственными авто. Теперь машина – это не только неотъемлемая часть жизни, но и один из символов современной эпохи.

Собственный автомобиль обеспечивает владельцу удобство, быстроту передвижения, независимость, определяет его социальный статус, а иногда даже заменяет крышу над головой. При отсутствии же собственной машины любой может воспользоваться услугами общественного транспорта или такси.

Помимо четырех колес, двигателя внутреннего сгорания, выхлопной трубы и т. п., все автомобили объединяет одно – они периодически ломаются. Можно как угодно ухаживать за машиной и беречь ее, но рано или поздно она все равно окажется в автосервисе.

Многие считают свой автомобиль чуть ли не членом семьи, который, как и другие домочадцы, периодически может «болеть» и «получать травмы». Только цена лечения такого больного иногда сопоставима с его стоимостью. Не все автолюбители понимают, что эта сумма далеко не всегда соответствует реальной цене ремонта. Случается, что клиента не только «разводят» на деньги, но и обворовывают, заменяя хорошие запчасти на старые и негодные. Это чревато аварийными ситуациями на дороге (например, отваливается колесо, отказывает рулевое управление, заклинивает тормоза и т. д.), виновником которых будет хозяин недобросовестно отремонтированного автомобиля.

Такого количества спорных и в то же время почти безнадежных для клиента ситуаций, которые могут возникать с представителями автосервиса, не бывает, наверное, ни в одной другой сфере деятельности.

Об обмане на автосервисе и способах борьбы с ним и рассказывается в данной книге.

## 1. В какой автосервис пойти

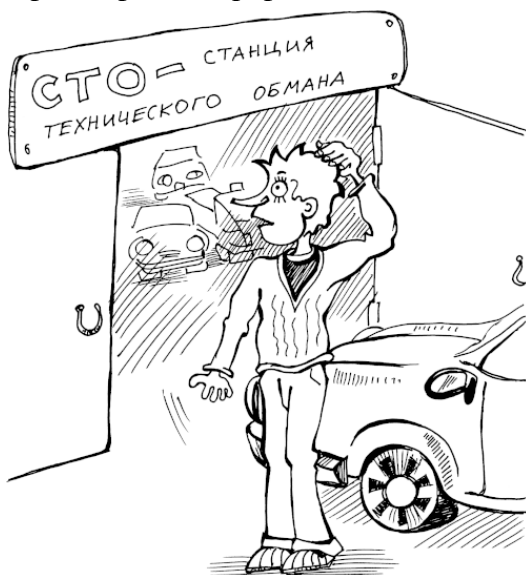
*Встречаются два приятеля:*

*– Говорят, что ты машину купил?*

*– Да, такая хорошая вещь! Теперь все успеваю! Представляешь, сегодня за день успел: сменить масло, купить новые покрышки, поехал на авторынок за крыльями, сгонял в автосервис, поменял крылья, заехал в автомагазин за тосолом... И как бы я все это без машины успел?*

**Анекдот**

Мошенничество и обман клиентов в автосервисе получили беспрецедентное распространение, граничащее с воровством. Конечно, обывателя могут обмануть и в других местах – в овощной палатке на базаре, в мастерской по ремонту бытовой техники или на работе, но именно в отечественном автосервисе почти без усилий из доверчивого клиента вытягивают большие суммы практически ни за что. Сами представители этой сферы услуг на условиях анонимности рассказывают, что обмануть клиента на \$100 проще простого; если немного постараться, можно получить \$300; стоит напрячься больше – в кармане уже \$500. Очевидно, что на такие суммы клиента не обманут в мастерской по ремонту бытовой техники или в магазине. По степени обмана отечественный автосервис может сравниться, наверное, только с автосалонами и риэлтерскими фирмами.



Итак, с вами это случилось – ваш автомобиль «заболел», и неважно, в чем именно состоит проблема: барахлит сцепление, стучит мотор, подтекает сальник коленвала, гудит подшипник или что-нибудь еще. Вы стоите перед выбором, в какой автосервис обратиться: в ближайший гараж к народным умельцам, в сервисный центр или куда-то еще? Различаются ли вообще автосервисы между собой?

Ответы на эти и некоторые другие вопросы вы найдете в данной главе.

Вначале вы узнаете, почему именно автосервис обладает широкими возможностями сравнительно честного отъема денег, как говорил Остап Бендер. Об этом рассказывается в следующем разделе.

## Почему вас обманывают

*Недавно немецкие автопроизводители поняли, что ремонт машин приносит больше дохода, чем продажа новых надежных автомобилей...  
А наши производители это знали давно!*

**Шутка**

Почему при ремонте автомобиля клиента беззастенчиво обманывают, а он об этом не подозревает и послушно платит мошенникам?

Любой начинающий автомобилист понимает, что автомобиль – это множество запчастей, узлов, агрегатов и механизмов. Из всех них большинству автолюбителей знакомы примерно следующие: колесо, руль, тормоза, бензобак, фары, мотор и глушитель. Если, помимо перечисленных терминов, вы больше ничего не знаете о своей машине, то вы знакомы с ее устройством не более чем на 3 %. Когда такой автомобилист приезжает в сервис, механику не составляет труда определить, что перед ним «чайник», которого можно брать, что называется, голыми руками.

### ПРИМЕЧАНИЕ

Часто «чайниками» являются дамы. Любой мужчина, имеющий свой автомобиль, гораздо лучше разбирается в его устройстве, нежели женщина, познания которой нередко ограничиваются умением водить и заправлять машину. Помните, что сегодня станция технического обслуживания – это место, где отсутствует джентльменство, поэтому неопытного автолюбителя беззастенчиво обманут вне зависимости от половой принадлежности.

Рассмотрим простой пример – предположим, машина плохо заводится. Первое, что нужно проверить, – это аккумулятор – может, его необходимо подзарядить или заменить. Поставьте другой, и если машина завелась нормально, то причина неисправности именно в этом. Если же аккумулятор работает нормально, но мотор не заводится, то, возможно, сбилось зажигание или вышли из строя свечи. В этом случае придется ехать в автосервис. Если механик автосервиса видит, что к нему приехал «чайник» с жалобой на то, что машина плохо заводится, он и не подумает проверять аккумулятор, а сразу скажет примерно следующее: «Все очень запущено, нужно срочно менять свечи, бензонасос, форсунки и т. д.». В результате клиенту придется выложить круглую сумму за совершенно ненужные в данном случае запчасти, а заодно и за работу по их замене.

### ПРИМЕЧАНИЕ

Как показывает практика, если водитель не ремонтировал свою машину 10–15 лет, то в автосервисе его наверняка обманут. Нередко клиент это понимает, но не может доказать по причине отсутствия необходимых знаний.

Если же вы приехали в автосервис и сказали: «Аккумулятор проверил, свечи – в порядке, но все равно не заводится», отношение к вам будет иным. Механик поймет, что перед ним человек, имеющий понятие об устройстве автомобиля. Может, это и не избавит вас от обмана, но его масштаб наверняка будет меньше.

Сложное устройство современного автомобиля в определенной степени способствует возможности мошенничества в автосервисах. Тонкости устройства машины знают далеко не все, что неудивительно – для этого нужно либо специальное образование, либо большой опыт. Подобным незнанием активно пользуются на станциях технического обслуживания, пугая автолюбителей малопонятными терминами и возможными последствиями поломки. После

такой психологической атаки клиент готов расстаться с любой суммой денег, лишь бы услышать от механика, что машина в полном порядке.



## Преимущества и недостатки ремонта у народных умельцев

- У вас есть запчасти для отечественных автомобилей?
- А что вам нужно?
- Гвозди на 120.

### *Анекдот*

Многие автолюбители предпочитают обращаться не в официальные сервисные центры, а к тем, кого называют народными умельцами или «дядей Васей в гараже». Эти специалисты работают нелегально, без регистрации в государственных органах и уплаты налогов. В данном разделе попытаемся разобраться в плюсах и минусах такого ремонта автомобиля.

В первую очередь следует отметить, что никакой юридической ответственности перед клиентом народные умельцы не несут. Все зависит от их опыта и человеческой порядочности. Если, не дай бог, вы попадете в ДТП по причине некачественно сделанного ремонта, по закону вам никто ничего не будет должен.

Этот факт является поводом для критики народных умельцев со стороны представителей государства и работников официальных СТО и сервисных центров. Они скажут вам: «Вы ничего никогда не докажете», «У нас современное оборудование, а у них только набор гаечных ключей», «У нас ответственность, а у них нет гарантий» и т. д.

Ничего удивительного здесь нет, ведь специалисты, которые работают неофициально, во-первых, не платят налоги, а во-вторых – являются конкурентами СТО и сервисных центров. Именно поэтому они удостоились такого отношения со стороны государства и официальных СТО, а вовсе не потому, что это самое государство и СТО так озабочены состоянием вашего автомобиля. Доказать несостоятельность подобных высказываний несложно.

Рассмотрим такое утверждение: «Вы же в случае чего никому ничего не докажете». Имеется в виду, что если по причине некачественно сделанного ремонта клиент, например, стал виновником ДТП, то юридически народному умельцу нечего будет инкриминировать: договор и план-наряд на выполнение работ не составляли, никаких бумаг не подписывали, а, значит, вину механика доказать невозможно.

Это, конечно, так, но, с другой стороны, попробуйте доказать вину СТО, если по причине некачественно сделанного там ремонта вы попали в ДТП. В данном случае вы, скорее всего, тоже никому ничего не докажете, даже если был составлен план-наряд или договор. Представители СТО найдут множество отговорок: «Это не мы виноваты, это вы не умеете водить», «Запчасть оказалась бракованной, поэтому обращайтесь к ее изготовителю», «Авария случилась, потому что отвалилось плохо прикрученное колесо? Но в договоре нет работ по прикручиванию колеса, а есть только замена тормозных колодок (для неопытных автомобилистов поясню, что замена колодок невозможна без снятия колеса)» и т. д. В изобретении аргументов, позволяющих избежать ответственности, сотрудники СТО и сервисных центров могут дать приличную фору опытным адвокатам и юристам.

Если же вы вовремя обнаружили некачественный ремонт вашего автомобиля на станции технического обслуживания, то доказать что-либо тем более невозможно. В большинстве случаев можно утверждать, что ответственность СТО перед клиентом существует только на бумаге. У народного умельца нет и такого документа, но на практике это ничего не меняет. Если же вам удастся доказать вину СТО через суд и получить деньги, то сумма будет прямо пропорциональна вашим затраченным усилиям, нервам и времени.

У народных умельцев отсутствует современное оборудование: видел ли кто-нибудь гараж дяди Васи, в котором есть, например, оборудование для диагностики или современный подъемник? Однако в большинстве случаев народные умельцы обходятся без этого – они обла-

дают достаточными знаниями и опытом для диагностики вашего автомобиля и устранения обнаруженных неисправностей, что зачастую получается у них не хуже, чем на СТО, оснащенных современным оборудованием. Кстати, подобное оборудование нередко используется для дополнительной обработки клиента («Смотрите, прибор почти зашкаливает – это значит, ваша машина при смерти» и т. п.).

Лучше, чтобы диагностика и ремонт автомобиля выполнялись с помощью современного оборудования; но принципиального значения это не имеет.

Многие сторонники официальных СТО и сервисных центров приводят такой аргумент в их пользу: мол, народные умельцы – это непонятно кто, с неизвестно каким образованием и опытом работы, а вот на СТО работают профессионалы с большим опытом работы, с соответствующим образованием и подготовкой. Такие рассуждения имеют мало общего с действительностью.

Во-первых, сами сотрудники СТО нередко превращаются в народных умельцев, и наоборот. У каждого на это свои причины – кто-то набрался опыта в гараже и пришел работать на СТО, а кто-то поработал на СТО, набрался опыта и ушел на вольные хлеба. Однозначно сказать, где работают более квалифицированные специалисты – на СТО, в сервисном центре или в гараже – трудно.

Во-вторых, на престижные СТО и сервисные центры работников часто нанимают по знакомству – блат никто не отменял. В таких случаях ни о каком опыте или квалификации речь не идет, поскольку для устройства на работу достаточно хорошей протекции. Такой работник и будет диагностировать, ремонтировать и обслуживать ваш автомобиль. Отдавать машине такому специалисту – это примерно то же самое, что обращаться за медицинской помощью к студенту первого курса медицинского института.

Народные умельцы, если и возьмут кого-то по знакомству, то по крайней мере такой сотрудник будет сначала работать под присмотром более опытного специалиста так как народные умельцы намного серьезнее относятся к своему имиджу и дорожат своими клиентами больше, чем их коллеги, работающие на СТО и в сервисных центрах.

Последнее утверждение может показаться странным, но это действительно так – как правило, на СТО и в сервисных центрах поток клиентов стабильный, поэтому они не рискуют остаться без работы. Обусловлено это тем, что станции технического обслуживания имеют деньги на рекламу: крупные сервисные центры – дорогую, заметную и привлекательную (вывески, указатели на дороге и др.); у СТО реклама попроще, но тоже есть. К дяде Васе в гараже в большинстве случаев попадают по рекомендации других автомобилистов, поэтому народные умельцы и дорожат своей клиентурой – при наличии плохих отзывов они могут остаться без работы.

Тот факт, что у народных умельцев ремонт и обслуживание автомобиля обходится на порядок дешевле, не отрицают даже представители официальных СТО и сервисных центров.

Среди народных умельцев, как и везде, есть как хорошие и добросовестные работники, так и откровенные халтурщики. Вы можете оставить свою машину тому, кто обещает все исправить за бутылку, но тогда вам можно только посочувствовать, поскольку, скорее всего, впоследствии вас ожидают серьезные проблемы. Во-первых, велик риск того, что немало ваших исправных запчастей будут заменены старыми железками, которые трудно назвать запчастями. Во-вторых, у таких специалистов своеобразная методика выполнения работ, например, забить болт молотком – это в порядке вещей. В-третьих, работают они неаккуратно, и не исключено, что, например, при снятии колеса поцарапают крыло вашей машины.

Таким образом, если вы не желаете отдавать машину на СТО, то народных умельцев следует искать по рекомендации друзей и знакомых. Приезжать в незнакомый гаражный кооператив и спрашивать у первого встречного, где тут можно отремонтировать машину, категорически не рекомендуется.

## Какой автосервис лучше

*Диалог на станции технического обслуживания.*

- Помогите – моя машина не едет!
- Все очень просто: прокладку поменять надо!
- Какую?
- Ушастую, с руками и ногами!
- А где она?
- Между рулем и передним сиденьем!

### **Анекдот**

Проанализировав все достоинства и недостатки работы народных умельцев, вы пришли к выводу, что целесообразнее доверить «лечение» своего четырехколесного друга станции технического обслуживания или специализированному сервисному центру. Подобных мест в настоящее время существует так много, что впору растеряться. Данный раздел поможет вам выбрать автосервис.



Многие автолюбители скептически относятся к дорогим фирменным сервисным центрам, однако следует обратить на них внимание. В таких центрах работы выполняются качественно и в срок, однако стоимость ремонта может оказаться выше, чем вы рассчитывали. Это обусловлено тем, что заменить целый агрегат бывает намного быстрее, чем искать и устранять его неисправность. Например, топливный насос вам заменят довольно быстро, а поиск поломки этого насоса и последующее ее устранение займет гораздо больше времени. Поэтому не удивляйтесь, если за ремонт, который продолжался 20–30 минут, вам придется заплатить \$100 или больше. Такая высокая стоимость – это своеобразная плата за сэкономленное на ремонте время.

Одним из основных критериев при выборе СТО многие считают наличие в нем дорогого и современного оборудования. В предыдущем разделе уже упоминалось о том, что это не дает гарантии качества ремонта – все зависит от конкретного специалиста, который будет заниматься вашей машиной. Наличие же у СТО лицензии на выполнение ремонтно-диагностических работ автомобиля именно вашей марки говорит о том, что отремонтировать вашу машину

будут профессионалы. Оригинал или копия такого документа обязательно должна быть на СТО и предъявляться по просьбе клиента.

Что касается используемого на СТО оборудования, то следует поинтересоваться соблюдением сроков калибровки диагностических приборов. При регулярной проверке оборудование будет исправным, в противном случае есть повод усомниться в том, что оно работает правильно.

Настоятельно рекомендуется избегать станций технического обслуживания, где на время ремонта автомобиля просят оставить его технический паспорт. Это требование необоснованно, и неизвестно, кто и каким образом собирается воспользоваться вашим документом.

Не рекомендуется обращаться в те СТО и сервисные центры, где на ваш вопрос о стоимости предстоящих работ предлагают договориться. Это верный признак того, что с вас там намерены взять сумму, превышающую реальную стоимость ремонта. В подобных ситуациях мошенники подробно описывают сложности предстоящего ремонта (что в большинстве случаев не соответствует действительности), снабжая свой рассказ сложными техническими терминами.

### **СОВЕТ**

Перед поездкой в автосервис зайдите в Интернет и ознакомьтесь с содержимым так называемых черных списков СТО и сервисных центров. Найти такие сайты несложно – наберите в поисковике запрос «черный список СТО» или что-то в этом роде. Эти списки формируются на основании информации, которая поступает от пострадавших от обслуживания автолюбителей. Черные списки обычно включают в себя не только перечень мест, отличающихся некачественной работой или замеченных в мошенничестве, но и подробное описание причин, по которым та или иная организация попала в этот список. В Интернете также есть и так называемые белые списки, в которых автолюбители делятся адресами и названиями хороших СТО.

Местные администрации некоторых российских городов открыли специализированные горячие линии, куда могут обращаться автолюбители с жалобой на работу СТО и сервисных центров. Телефон такой горячей линии в Москве – 977-77-27, она работает с 10.00 до 18.00 в рабочие дни, в пятницу – до 17.00. Как показывает практика, это очень действенный метод борьбы с мошенниками.

### **ПРИМЕЧАНИЕ**

Указанный телефон и время работы горячей линии действительны на момент написания данной книги.

Ремонт и техническое обслуживание автомобиля рекомендуется выполнять на одной станции техобслуживания, то есть быть постоянным клиентом. Сразу это вряд ли получится, придется опробовать несколько разных СТО или сервисных центров, чтобы выбрать лучший. Обман на некоторых из них практически неизбежен; но в качестве утешения можно считать, что это своеобразная плата за дальнейшее качественное обслуживание вашего автомобиля. Зато когда вы выберете понравившуюся вам СТО и станете там постоянным клиентом, можно чувствовать себя увереннее – в большинстве случаев постоянных клиентов не обманывают или делают это не так бесстыдно, как с посторонними. В некоторых случаях постоянным клиентам предоставляют скидки.

Не рекомендуется обращаться в пункты автосервиса, которые ремонтируют автомобили любых марок, – высока вероятность, что там не смогут качественно отремонтировать ни одну из них.

В хорошем автосервисе мастер или механик всегда осматривает поступивший автомобиль в присутствии его владельца, рассказывает о текущем состоянии машины и обращает внимание ее хозяина на слабые места. Специалист поясняет, какие работы нужно сделать в первую очередь, а с какими можно подождать. Затем клиент самостоятельно выбирает работы и услуги, которые он считает необходимыми, принимая во внимание и свои финансовые возможности.

Если же на автосервисе клиента сразу начинают пугать («Вам ремонт влетит в хорошую копеечку, но отказываться нельзя – иначе очень пожалеете» и т. п.), то пользоваться услугами такой станции технического обслуживания не рекомендуется.

## Как правильно вести беседу в автосервисе

*На обочине дороги стоит автомобиль. Парень копается в моторе.  
Рядом останавливается машина.*

*– Что, не заводится? – участливо спрашивает водитель.*

*– Угу, – буркнул парень.*

*– Может, секрет какой есть? – продолжает водитель, имея в виду секретную защиту от угона.*

*Останавливается вторая машина.*

*– Что, не заводится? – спрашивает второй водитель.*

*– Нет, – отвечает парень.*

*– Может, секрет какой есть? – спрашивает второй.*

*– Да есть, есть у меня секрет – я английский шпион, но машина-то здесь причем! – возмущенно закричал парень.*

**Анекдот**

При посещении СТО или сервисного центра следует учитывать, что, сказав всего пару фраз, вы можете как существенно увеличить, так и уменьшить стоимость ремонта. Об этом и пойдет речь в данном разделе.

## Что не рекомендуется говорить

*Болтун – находка для итиона.*

### *Поговорка*

Существуют определенные реплики, по которым сотрудник СТО или сервисного центра безошибочно определит, что приехавший к нему клиент – типичный «чайник». Это означает, что такого клиента можно легко обмануть. В данном подразделе будет рассказано о том, как не выдать свою неопытность жаждущему легкой наживы представителю автосервиса.



В автосервисе ни в коем случае не предлагайте полностью заменить деталь, узел или механизм, который трудно отремонтировать. Не напоминайте об этом лишний раз – механик может отремонтировать неисправный агрегат, но если вы предложите поменять его полностью, то, разумеется, он согласится, и вы заплатите за ремонт в несколько раз больше.

Иногда оставленную в автосервисе машину забирает не клиент, а, например, его жена или друг. Рекомендуется забирать машину самостоятельно, чтобы убедиться, что все работы выполнены качественно и в полном объеме. Если вы не можете забрать ее сами, не говорите об этом механику заранее – лучше позвонить за 10–15 минут до оговоренного времени и сообщить, что за машиной приедет другой человек. Если же вы сразу скажете, что машину заберет жена, то для механика это выгодно, так как женщина вряд ли сможет оценить качество ремонта. В данном случае механик может заменить несколько исправных запчастей на старые – ваша жена явно не будет лазить под машиной или под капотом и проверять состояние амортизаторов, стартера или тормозных колодок. Вы тоже вряд ли будете этим заниматься, но, как показывает практика, женщин на автосервисе обманывают более бесцеремонно, чем мужчин.

Не стоит задавать механику вопросов вроде «Ну что, совсем плохо?» или «Можно это хоть как-то исправить?»: если вы не имеете понятия о своей поломке – промолчите, и мастер сам скажет, в чем дело, иначе вы подтвердите свою некомпетентность, что увеличит сумму, которую вам придется заплатить.

Не стоит заранее говорить представителю СТО, что вы убеждены в его порядочности. Механик заверит вас в собственной честности, а потом беззастенчиво взвинтит стоимость ремонта как минимум в несколько раз.

Если за ремонт вашего автомобиля платите не вы сами, а, к примеру, ваше предприятие, не стоит говорить об этом представителю автосервиса, иначе стоимость ремонта значительно возрастет – люди щепетильно относятся к своим деньгам и намного проще – к общественным.

Если вы пытались самостоятельно отремонтировать автомобиль перед посещением станции технического обслуживания, также не говорите этого механику. Фразы вроде «Я там немного кое-что подкрутил» способны проделать в вашем бюджете ощутимую брешь – представитель автосервиса схватится за голову и произнесет: «Что же вы наделали? Поломка после вашего неквалифицированного вмешательства из незначительной превратилась в очень серьезную, и теперь цена ремонта будет значительно выше».

Некоторые неопытные автолюбители, приезжая в автосервис, с порога говорят механику: «Я в этом совсем ничего не понимаю, поэтому полностью полагаюсь на вас». В этом случае механику просто повезло, ведь ему предоставляется отличная возможность предъявить вам по окончании ремонта огромный счет за выполненные работы, замененные запчасти и т. д., а также установить вместо качественных деталей негодные. После такого ремонта машина доедет в лучшем случае до гаража, после чего поумневший клиент вновь отправится в автосервис, чтобы выложить очередную сумму за дальнейший ремонт своего авто.



## Несколько фраз, способных уменьшить стоимость ремонта

*Слово – серебро, молчание – золото, а вовремя сказанное слово –  
бриллиант.  
Народная мудрость*

Некоторые люди настолько общительны, что не могут постоять молча и нескольких минут. Если вы являетесь одним из них, и при встрече с механиком вас подмывает поговорить на автомобильную тему, нужно по крайней мере делать это с умом. Оброните несколько фраз, которые заставят механика если не проникнуться к вам уважением, то хотя бы не позволят ему смотреть на вас как на «чайника». О таких фразах и рассказывается в данном подразделе.

Говорить в автосервисе следует тоном, не терпящим возражений. На опытного специалиста ваши высказывания могут и не произвести впечатления, но в большинстве случаев данный метод позволяет сократить стоимость ремонта.

Прикинувшись представителем фискальных органов (например, налоговой полиции или ОБЭП), можно обронить такую фразу: «Мы тут недавно проверили одну СТО и выяснили, что на ней обсчитывали клиентов! Дело, конечно, передано в суд». Можно также сказать нечто вроде: «Скоро будем проводить рейд по СТО и сервисным центрам, а то от людей поступает много жалоб». Еще неплохой вариант: «У нас в налоговой инспекции недавно был случай...». Наверняка подобные фразы заставят представителя СТО задуматься, и он сделает вам ремонт быстро, качественно и по приемлемой цене.

Можно запастись интересными высказываниями, если подойти к вопросу с долей юмора. Например: «Это машина моего брата, он приедет забирать ее с друзьями». Мало кому понравится скопление крепких мужчин в помещении автосервиса – вдруг кто-то из них отлично разбирается в ремонте автомобилей? Вероятность мошенничества в подобном случае заметно снижается.

Можно сделать вид, что вы работаете в фирме или в банке, где имеется еще десяток таких «Мерседесов», как ваш. «Я приехал к вам сделать ремонт, а заодно оценить качество и стоимость работы. Если меня все устроит – порекомендую вас коллегам». Услышав такую фразу, механик наверняка захочет, чтобы к нему приехали еще несколько таких же машин, поэтому ремонт вам он сделает за вполне приемлемую цену, рассчитывая впоследствии на прибыль от приезда ваших коллег.

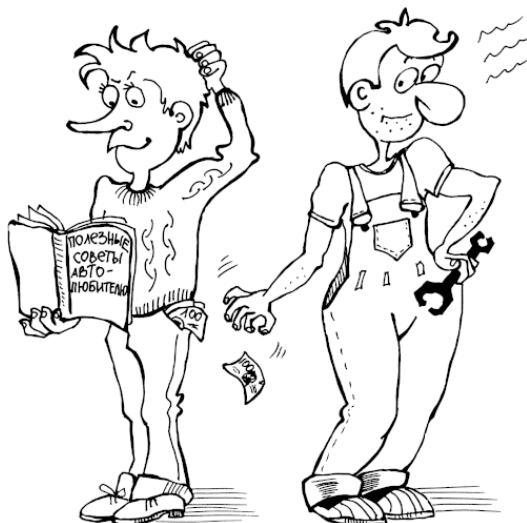
Можете сделать вид, что директор станции технического обслуживания – ваш знакомый (если вы хотя бы знаете, как его зовут). Скажите механику: «Мне Иван Иванович посоветовал обратиться именно к вам». Не исключено, что это возымеет действие, и ваш ремонт будет выполнен качественно, в короткие сроки и за разумные деньги.

## Полезные советы

*Отныне все модели «Запорожцев» будут выпускаться с двумя выхлопными трубами. Теперь, если ваш любимый автомобиль поломается, вы сможете отвезти его домой как тачку.*

**Новости автомобильной промышленности**

В этом разделе приведено несколько полезных советов автолюбителям, которым в ближайшее время предстоит поездка в автосервис.



Перед поездкой на станцию технического обслуживания желательно навести хотя бы общие справки о причинах и характере поломки автомобиля. Необходимую информацию можно получить, например, у друзей или родственников, которые разбираются в автомобилях лучше вас. Много полезной информации можно найти и в Интернете на специализированных сайтах и форумах.

### СОВЕТ

После покупки автомобиля настоятельно рекомендуется приобрести так называемый букварь – специализированную книгу, посвященную устройству, ремонту и техническому обслуживанию автомобиля вашей марки и модели. Такие книги, которые внешне напоминают большой журнал, продаются повсеместно – на автомобильных рынках, в книжных магазинах и на уличных лотках. Название книги соответствует марке автомобиля, описанию которого она посвящена, например Opel Vectra или Fiat Punto. Это позволит вам лучше узнать устройство автомобиля и найти ответы на интересующие вопросы.

Запасные части лучше приобретать у постоянных продавцов. Это повышает вероятность того, что вам не предложат заведомо бракованную или неисправную деталь. Некоторые продавцы запасных частей предлагают скидки постоянным клиентам.

Для ремонта и технического обслуживания автомобиля рекомендуется выбирать солидные сервисные центры – подобные организации дорожат своей репутацией и, если обманывают клиентов, то не в таком масштабе, как их менее известные конкуренты. Ремонт автомобиля в таком автосервисе обойдется дороже, но здесь намного меньше вероятность того, что вместо хорошей детали вам поставят изношенную, а это вопрос не только денег, но и безопасности во время движения.

Чтобы хоть каким-то образом проверить, была ли заменена деталь вашей машины, нужно обязательно требовать у механиков вернуть старую. Это не дает гарантии, ведь вам могут отдать старую деталь, которая была снята с чужого автомобиля, но все же лучше, чем ничего.

Во избежание обмана рекомендуется выполнять ремонт и техническое обслуживание автомобиля только на той СТО, где с вами готовы заключить договор на выполнение работ или оказание услуг. При наличии такого договора можно требовать исполнения гарантийных обязательств и при возникновении проблем добиваться выплаты компенсации в судебном порядке.

Кроме договора, предстоящие работы должны оформляться документом, который называется заказ–наряд или план–наряд. Копия заказа–наряда выдается клиенту, и на ней должна стоять оригинальная подпись мастера или механика. Заказ–наряд содержит полный перечень и калькуляцию стоимости ремонтных работ. В нем письменно зафиксирована ориентировочная цена услуг, и никто вам потом не скажет, что, например, замена масла стоит вдвое больше, чем было договорено изначально. При возникновении спорных или конфликтных ситуаций у вас будет юридически значимый документ, который в случае необходимости можно предъявить в суде или на стадии досудебного разбирательства.

Если выполнение работ по ремонту и техническому обслуживанию автомобиля не оформлялось письменно (не заключался договор, не выписывался заказ–наряд), то юридически клиент имеет полное право вообще не оплачивать выполненные работы. Если же представители СТО не отдают клиенту машину, требуя с него оплату за документально не оформленный ремонт, это является уголовным преступлением и подпадает под статьи о вымогательстве и шантаже. В подобной ситуации можно найти свидетелей, которые могли бы подтвердить, что вы не сдавали машину в автосервис, отправиться в ближайшее отделение милиции и написать заявление об угоне автомобиля, указав при этом, что по имеющимся сведениям автомобиль находится на такой-то станции технического обслуживания по такому-то адресу.

На станциях технического обслуживания и ремонта автомобилей клиента часто заставляют оплачивать дополнительные работы. Справедливости ради стоит отметить, что нередко для этого действительно есть основания: например, одна деталь прикипела к другой, и для демонтажа необходима газовая горелка. Однако следует помнить, что один из распространенных видов мошенничества в автосервисах – это именно такие работы. Если руководствоваться буквой закона, то подобные услуги подпадают под понятие навязанных, и клиент имеет право их не оплачивать.

В настоящее время деятельность станций технического обслуживания и сервисных центров не лицензируется государством, однако на многие виды работ выдается соответствующий сертификат. Рекомендуется выполнять ремонт и техническое обслуживание автомобиля в сервисе, который имеет сертификат на выполнение авторемонтных работ. Список работ, по которым сертифицирован автосервис, должен выдаваться клиенту по его просьбе.

При письменном оформлении предстоящего ремонта желательно четко оговорить сроки выполнения работ, чтобы впоследствии не выслушивать причины задержки в виде, например отключения на станции электроэнергии или отсутствия нужной детали на складе. Это не происходит по вине клиента, поэтому по закону при несоблюдении сроков он может требовать компенсации, в частности, уменьшения суммы оплаты ремонта или технического обслуживания своего автомобиля.

По окончании работ нужно обязательно проверить и их качество. Если вы, не проверив его, сядете в машину и проедете хотя бы сантиметр, то по явным дефектам (то есть по тем, которые можно было выявить сразу) вы ничего не докажете. Однако потребовать устранения скрытых дефектов (то есть тех, которые проявляются только по истечении определенного срока) можно и позже – разумеется, при условии, что выполнение работ было оформлено документально.

### **ВНИМАНИЕ**

Станция технического обслуживания или сервисный центр обязаны давать гарантию на все выполненные и документально оформленные работы.

Перед тем как оставить машину в автосервисе, заберите из нее все ценные вещи, документы и т. п. во избежание недоразумений впоследствии. Во многих автосервисах клиенту напоминают о необходимости сделать это.

И еще один совет. Если вы привыкли мыть свою машину не самостоятельно, а на специальных автомобильных мойках, то следует избегать моек, которые расположены рядом со станцией технического обслуживания. При некачественной мойке в машине может залить электрооборудование – свечи, трамблеры, генератор и т. д. В подобном случае большинство деталей подлежит замене, что может обойтись водителю в немалую сумму. Хозяева автомойки вполне могут действовать в сговоре с владельцами автосервиса, чтобы автомобилист был вынужден обращаться на станцию после мойки.

## 2. Диагностика

*Мужик пригнал старую машину в автосервис. Механик поднял капот, заглянул под днище и куда-то вышел. Через минуту заходит другой рабочий и спрашивает хозяина:*

*– Какой вес у вашей машины?*

*– Да причем тут вес? Скажите, товарищ механик, что с моей машиной, будет ли она вообще ездить, сколько будет стоить ее ремонт?*

*– Я не механик. Я из «Вторчермета»...*

**Анекдот**

Первое, что обычно проводят на станции технического обслуживания с поступившим автомобилем, – это диагностика, разумеется, если поломка не очевидна. О том, как аферисты умеют обманывать клиентов на этом этапе, и рассказывается в данной главе.



## **Выявляет ли диагностика причины поломки**

*Хозяин пригоняет сломавшуюся машину в автосервис. После проведения диагностики он спрашивает механика:*

*– Ну, как, серьезная поломка?*

*– Вы знаете, если бы это была лошадь, то я бы посоветовал ее пристрелить.*

**Анекдот**

Распространенный способ мошенничества – это проведение безрезультатной диагностики автомобиля. В это сложно поверить, ведь диагностика существует, чтобы с точностью определить все имеющиеся в автомобиле неисправности. Тем не менее на многих станциях технического обслуживания единственное назначение диагностики – это выманивание у доверчивого клиента немалой суммы денег.

Например, владелец автомобиля приезжает на станцию технического обслуживания и говорит, что с машиной возникли проблемы – она плохо заводится, неровно работает мотор и т. д. Для обнаружения причин ему предлагают сделать диагностику автомобиля, которая стоит недешево.

Клиент желает как можно быстрее обнаружить неисправность, поэтому соглашается. Оплатив диагностику, он ждет ее результатов. Механик долго возится с умным прибором и вдруг произносит неожиданную фразу: «Извините, диагностика ничего не показала». На робкие возражения клиента следует невозмутимый ответ: «Видите ли, диагностика не выявила наличие неисправностей в вашем автомобиле, а платили вы не за результат, а за мое рабочее время и использование диагностического оборудования».

## **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.