

Эта сладенькая гарантия...



**Александр Хрулев, канд. техн. наук,
директор фирмы «АБ-Инжиниринг»**

В прошлых статьях мы рассказали о конфликте владельца автомобиля с официальным дилером. Поводом стал отказ продавца в устранении поломки двигателя по гарантии. В работе над той статьей авторы собрали множество интересного материала. Анализ полученной информации подвиг редакцию к размышлениям, которые вышли далеко за рамки описания конкретного случая. В сегодняшней статье мы намерены поделиться с читателем своими соображениями, чтобы показать трудности и тупиковые ситуации, часто возникающие в подобных спорах. Чтобы каждый участник с самого начала развития ситуации мог оценить всю ответственность каждого своего шага.

Напомним суть конфликта. В дилерский центр обратился владелец «Шевроле Каптива» (Chevrolet Captiva) с претензией на некачественную работу двигателя. Как мы отметили, автомобиль находился на гарантии. Специалисты техцентра, проведя предварительное обследование мотора, приняли решение произвести его разборку, что и было сделано. На основании осмотра деталей, а также результатов исследования пробы топлива из бака автомобиля, инженер по гарантии сделал заключение, что поломка двигателя связана с использованием некачественного топлива. Поэтому в ремонте по гарантии владельцу было отказано. Истец обратился в суд, но тот ему отказал.

С точки зрения юриспруденции и сути вопроса мы абсолютно согласны с высоким

решением. Специалистов, мало-мальски сведущих в авторемонте, такой результат тоже несколько не удивил. Наш интерес к данному случаю показателен лишь тем, насколько ответственно и продуманно должно быть решение владельца автомобиля как инициатора судебного разбирательства. Чтобы своими действиями не усугубить проблему, доведя ее до абсурда. Со всеми вытекающими из этого последствиями. Попробуем это показать.

Оказывается, бандиты, изготавливающие топливные коктейли и торгующие ими, не самые главные виновники незапланированных финансовых потерь пострадавшего автовладельца. «А кто же тогда?» – спросите вы. Виноват он сам! Вернее, даже не так. Виной всему –

необоснованная вера большей части наших собратьев по рулю в магический образ термина ГАРАНТИЯ. Который, будто мистическим воздействием, усыпляет нашу бдительность, рациональность и, в конце концов, житейскую мудрость. Оставляя взамен убежденность в том, что чтобы ни случилось с автомобилем в обозначенных интервалах времени или пути, ему быстро и бесплатно помогут дилеры – официальные представители автосборочного производства. А это совсем не так. Прежде чем начать аргументировать свой посыл читателю, познакомим его с некоторой информацией.

Статистика сроков подобных судебных тяжб говорит о том, что редко встречаются процессы, заканчивающиеся судебным вердиктом ранее, чем через год с момента подачи иска. Иногда они растягиваются на полтора-два года, а в особо «тяжелых» случаях – и на все три. А каждый год простоя автомобиля в ожидании своей участи удешевляет его стоимость в среднем процентов на 10-15! Пересчитать уценку ТС в зависимости от времени эксплуатации автомобиля может любой желающий. Конечно, с поправками на бренд и статус модели. Только обратим внимание, что эти ценовые потери в подобных случаях происходят в режиме стояния автомобиля на территории автосервиса или другого места, приспособленного для этого, если конечно оно имеется.

Идем дальше. В момент возникновения конфликта интересов «владелец-дилер» последний сообщает, что стоянка на его территории с неизвестной перспективой ремонта должна оплачиваться по официальному прайс-листу на данную услугу. Как правило, такие замечания человек, верящий в ту самую гарантийную магию, пропускает мимо ушей. Убаюкивая себя тем, что обратившись в суд, обязательно «их всех поймает», и по полной! А счетчик-то включился уже сегодня...

Как известно, принцип компенсации издержек, понесенных субъектами споров для доказательства своей невиновности во всех судах един. Он же, конечно, применяется и в наших случаях. Все затраты по экспертизам, потребность в которых

возникает независимо от того, закон ли их предписывает, судья инициирует, или один из участников требует, ложатся на плечи проигравшей стороны. Ну и не забываем про издержки на адвокатов

Еще один «подводный камень» – если автомобиль с разобранным мотором остается на территории техцентра, его, скорее всего, перегонят на уличную стоянку, подверженную атмосферной агрессии. А детали разобранного мотора никак не защищены от воздействия влаги в режиме многократных температурных перепадов нашего климата. Официальная статистика говорит о том, что в нашей географической зоне за зимний период температура воздуха может более 100 раз пересекать нулевую отметку. Детали, находящиеся в багажнике, получают такие коррозионные поражения, что без механического ремонта устанавливать их в двигатель нельзя. А на цилиндры оказавшегося фактически на улице блока через месяц такого хранения без слез уже и посмотреть нельзя.

В прописанных у официального дилерского центра технологиях по ремонту двигателей процедуры расточки цилиндров блока и шлифования коленчатого вала двигателя фактически отсутствуют. А вот замена есть. В таком случае может возникнуть необходимость в полной замене нижней части силового агрегата, хотя в начале процесса этот агрегат был еще вполне пригоден к восстановлению. Сюда же можно добавить не вполне ясную судьбу некоторых деталей после того, как автомобиль простоял длительное время разобранным на заднем дворе техцентра, пусть даже официального дилера.

Отдельно хочется сказать и о роли производителя автомобиля, чьи интересы блюдет национальный импортер. Структуры эти реже оказываются втянутыми в подобные разбирательства. Чаще тогда, когда есть подозрения в заводском браке. Если позиция дилеров в конфликтах, как правило, бывает понятна сразу, то с импортерами не все так просто. В тех случаях, о которых мы информированы, в схожих сценариях импортеры разных

брендов могли вести себя совершенно по-разному, иногда прямо противоположно.

Известны случаи, когда представитель импортера просил суд о приостановке разбирательства, а через некоторое время истец отзывал иск. Несложно понять, что дело было улажено мирным путем вне стен высокого собрания. Однажды представитель импортера одной всемирно известной марки, присутствуя на экспертизе, предложил клиенту незамедлительно оформить гарантийную замену двигателя, даже не дожидаясь заключения эксперта.

Но были и противоположные случаи, когда на вполне обоснованные претензии не следовало ровным счетом никакой реакции. Поскольку политика этих структур не публична, об особенностях их стратегий на российском рынке иногда приходится только догадываться. И лучше не рассчитывать, что кто-то из них сразу вытащит «из запазухи» новый мотор взамен сломанного только на основании претензии клиента.

Теперь предлагаем вернуться к нашему «Шевроле», владелец которого опрометчиво решил, что заводская гарантия обязательно его защитит от любых бурь и невзгод автомобильной жизни. В прошлой статье мы отмечали, что он, на наш взгляд, с самого начала почему-то был убежден в абсолютной защищенности своей позиции гарантийным правом. А дилер, обладающий богатым опытом развития подобных ситуаций, не склонен был идти на консенсус. Поэтому развитие конфликта пошло по наихудшему для владельца сценарию.

Мы не знаем точно, как с финансовой точки зрения закончилась эта история, но подсчитать убытки хозяина «Шевроле» можем уже сейчас. По крайней мере, те из них, которые он понесет независимо от нюансов окончания дела до момента выезда автомобиля на дорогу. Задача, в общем-то, несложная.

Итак, разобранный автомобиль простоял на территории дилера более года. Значит, за это время объект конфликта мог подешеветь на 15%. При стоимости 750 тыс.руб. эти потери цены составили 112 тыс.руб., а на оплату всех экспертиз было израсходовано разными сторонами спора еще 150 тыс.руб.

Не знаем, к сожалению, стоимость нахождения ТС на территории дилера, но известен случай, когда хранение автомобиля на дилерской стоянке вылилось пострадавшему в сумму более 150 тыс.руб. Хорошо, ограничимся суммой в 60 тыс.руб. Гонорары адвоката в таком процессе неизвестны, но уж никак не меньше 40 тыс.руб. Далее, за время простоя, как мы сказали, многие детали двигателя придут в негодность от ржавчины. А это совсем другие и тоже немалые деньги. Подсчитаем только то, что было ясно на момент известной части истории. Итак, 150 (экспертиза) + 112 (годовая уценка) + 60 (стоянка) + 40 (адвокат) – итого на круг 362 тысячи рублей! Что составляет почти половину стоимости автомобиля! Если же, к ужасу владельца авто, к этой сумме добавится необходимость в замене нижней части мотора, пришедшей в негодность от коррозии, то цена вопроса может угрожающе приблизиться к 70-80%-ной стоимости нового автомобиля.

По какому сценарию мог пойти сюжет, если бы герой более ответственно подошел к решению своей проблемы? Ну, например, если бы он после самого первого заключения инженера по гарантии проконсультировался с опытным независимым экспертом? И согласился бы на ремонт – простую замену поршней? Мотористы оценивали стоимость такого объема работ и затрат на запчасти максимально в 80 тыс.руб. Также не исключена была вероятность в получении какой-то скидки от дилера. Специалисты отмечают, что на такой шаг дилер, как правило, идет. Тогда осталось бы заплатить всего 60-70 тыс.руб. И в течение двух недель техцентр обещал справиться с ремонтом... Но увы – сработала проклятая магия.

Один опытный специалист, участник сотен случаев подобных разбирательств в качестве независимого эксперта и владеющий достоверной информацией о многих других похожих сюжетах, назвал подобное поведение пострадавших автовладельцев игрой в рулетку. Причем при полном незнании правил игры.

Да, есть масса, и немалая, случаев выигрыша судебных споров владельцами

авто с дилерами. Есть на этом поле свои герои и антигерои. Например, там даже водятся экстремисты, которые еще до покупки знают, что приобретают ТС для того, чтобы потом вернуть его дилеру, и знают, как это сделать. Или такой пример – после вердикта инженера по гарантии дилерского центра владелец, поскулив по поводу высокой цены за услугу, на платный ремонт все же согласился. При получении отремонтированного автомобиля он вежливо просил работников центра отдать ему поломанные детали. Дальше красиво попрощался и... отвез все это к опытному эксперту. Тот, проведя экспертизу, нашел в деталях явный заводской дефект, а адвокат, к которому обратился клиент, порекомендовал подать на дилера в суд по поводу необоснованного требования по оплате гарантийного случая. И только затем был запущен, как мы теперь знаем, весь тягучий многоэтапный процесс. В результате клиент, который все это время давно ездил на исправном автомобиле, выиграл дело и получил назад свои кровные.

Но все это больше исключения из правил, поскольку «за бортом» остается и большое количество проигранных дел. И когда на кон поставлена значительная часть от стоимости автомобиля, а сумма претензий невелика, то если, скрепя сердцем, поступиться некоторыми принципами и оплатить ремонт,

то, по крайней мере, удастся сохранить большую часть денег. Прямо как в рулетке – не играл, не рисковал и не потерял. Хотя и не выиграл.

Напоследок дадим все же хорошую новость – для тех, кто несмотря ни на что решил рискнуть и отстаивать свои принципы до конца. Один опытный в таких делах человек по секрету сообщил потрясающую информацию – большинство подобных исков нашими судьями рассматриваются весьма объективно! Что-то экстраординарное случилось в нашем «королевстве»? Нет, отгадка гораздо проще – по таким делам «сверху» не позвонят, объект спора для «больших» людей и структур неинтересен. А поскольку суд обязан выносить какое-то решение, он вынужден следовать букве закона – другой-то просто нет.

Несколько слов обязательно хочется сказать об экспертах. Это, в основном, люди высокой квалификации, наработавшие значительный объем опыта и знаний в своем деле. Не все из них, конечно, носители строгих нравственных принципов профессиональной этики. Но поскольку числом группа эта для нашего авторынка совсем мизерная, найти настоящего помощника в трудной ситуации – задача вполне решаемая. Успехов вам на дорогах.

АБС

