



Владислав Васильевич Волгин

Защитная книга водителя

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=2772505

*Защитная книга водителя / Волгин В.: АСТ, Астрель; Москва; 2011
ISBN 978-5-17-075570-7*

Аннотация

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.

Содержание

На вас охотятся	4
Не будьте лохом	4
Реклама обманывает	5
Тайные недоброжелатели	7
Мошенники в автосалонах	8
«Серые» дилеры	8
Фокусы продавцов	8
Условия договоров	13
Trade-in	16
Аферы с кредитом	18
Мошенничество со страховкой	20
Мошенники на авторынке	21
Мошенники в автосервисе	22
Претензии по качеству исполнения	28
Контролирующие организации	29
Мошенники с запчастями	31
Претензии по качеству	32
Мошенники на бензоколонках	35
Мошенники в прокате	36
Мошенники всюду	37
Подставы	39
Кражи	51
Похищение автомобильных номеров	51
ДТП для кражи	51
Угон	52
Разбойный угон	54
Нападения на дорогах	55
Конец ознакомительного фрагмента.	57

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 накинулись 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 «ГМ» 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 ускоряется со страшной силой, как неуправляемый снаряд. Тот, кто едет с вами в машине непристегнутым, – 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 работяги;

- «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 дорожающие 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 поку-

пателя 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 подержанных автомобилей под видом новых. Одновременно предлагаются большие скидки на регламентные ТО – это признак подержанного 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 заменит 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 Покупателя 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, электропотребителей;* 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 удовлетворе-

нии 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-изготовителя (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 дополнительного оборудования.

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 запчасти. 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 достигать 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 подкопить 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 переписшет 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 потрепавшему, 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 муторно 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 иномарки, 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 зэковскую жажду мщенья 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, сэкономяв 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 сервиса 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	4605 руб.	2363 руб.
Колодки передние тормозные, комплект	1281 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 пытаясь 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 заменяют щетки стартера, они заменяют 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 обратную 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.

Потребитель должен знать, что после сдачи машины в мастерскую на руках у него должно остаться два документа: заказ-наряд и приемо-сдаточный акт. Очень часто заказ-наряд автосервисы не дают, говоря – будет готово через столько-то часов, хотите – ждите, хотите – приедете за машиной, когда будет готова.

Отсутствие договоров и актов сдачи-приемки невыгодно клиентам, так как претензии не удастся обосновать ссылкой на условия договора или положения актов. Невозможно доказать невыполнение обусловленного перечня и объема работ, невозможно доказать, что автомобиль не был поцарапан или поврежден до передачи в ремонт.

Отсутствие документального оформления ремонта может стать поводом только для обращения с жалобами в контролирующие органы и только на отсутствие договоров и приемо-сдаточных актов. Возмещения ущерба в этом случае добиться не удастся, так как судеб-

ное разбирательство осуществляется на основе документов, представленных сторонами, а документов в этом случае нет.

Отсутствие договоров некоторые ремонтники используют для взыскания дополнительной платы, объясняя, что пришлось дополнительно заменить детали или выполнить другие работы без ведома заказчика. При добросовестной организации работы в договоре указывается, что любые дополнительные работы выполняются с согласия заказчика, полученного лично от него или по телефону.

Если же заказ-наряд выдают, то про приемо-сдаточный акт намеренно «забывают». Но приемо-сдаточный акт важный документ – в нем описывается комплектность автомобиля и сведения о его внешнем состоянии: вмятины, царапины, сколы на стеклах и фарах.

Нередко машина сдается целая, а после ремонта на ней обнаруживаются царапины и вмятины. Есть варианты документации, когда состояние автомобиля указывается в заявке на ремонт, копию которой на руки не выдают. Солидные сервисы при приемке автомобиля фотографируют или снимают на видео внешний вид автомобиля с разных точек, чтобы не было споров о качестве кузова при выдаче автомобиля.

Повреждение транспортного средства дает потребителю право требовать предоставления ему аналогичного автомобиля или возмещения его двукратной стоимости.

После выполнения работ в автосервисах обычно клиента просят подписаться под фразой в одном из документов, в которой сказано, что по качеству работ претензий нет. Заказчик должен при приемке результата работ в присутствии исполнителя осмотреть автомобиль и при обнаружении явных дефектов незамедлительно оповестить исполнителя. Все недостатки должны быть исправлены. Автосервис освобождается от ответственности за явные недостатки, которые могли быть обнаружены при приемке, и потребители, принимающие машину без проверки, рискуют оплачивать их устранение за свой счет.

Оказалось, что самой проблемной стороной автобизнеса является персонал: люди не хотят работать, да еще и воруют. Когда клиента убалтывают купить что-то – это обычная рекламная болтовня, потому что клиент может отказаться. Но когда выполняют не все работы по заказ-наряду, устанавливают бэушные детали, содрав деньги за новые, – это воровство у клиента. Когда слесарь использует материалы, электроэнергию в личных целях для ремонта левых машин – это воровство у фирмы. Когда слесарь уводит клиента в свой гараж – это воровство торговой марки, ведь клиент уходит, глупо полагая, что слесарь будет и в гараже работать по правилам этой марки. Когда слесарь получают чаевые якобы за особое усердие – это обман клиента и подлянка фирме, намек на то, что на фирме все работают спустя рукава и только с доплатой стараются.

Некоторые автосервисы считают, что клиентов нужно не привлекать и удерживать, а отпугивать грубостью, высокими ценами, низким качеством работ, многодневными очередями. Немало автосервисов полагают, что задачей сервиса является не качественное обслуживание клиентов, а максимальная прибыль, что интересы автосервиса и клиентов противоположны. Поэтому автосервис должен стараться сделать как можно меньше, взять с клиента как можно больше и не давать никаких гарантий на свои работы. А наиболее наглые утверждают, что клиент должен понравиться сотрудникам, а не нравящемуся им клиенту ремонт будет делаться спустя рукава. Очевидно, что лучший способ понравиться сотрудникам автосервиса – не задавать лишних вопросов, расплачиваться, не читая счет, не предъявлять никаких претензий.

Автосервис, где персонал обманывает и грабит клиентов, не станет стабильным прибыльным предприятием. Персонал обманывает не только клиентов – он обманывает владельцев, ворует, портит молодых сотрудников, и предприятие превращается в обычную шарагу без будущего. Перспективные сотрудники, не желающие пачкаться в дерьме, уходят.

Держатся только члены шайки, фактически управляющие сервисом. Эти глисты сожрут весь организм, их жертвами в конце концов станут все сотрудники и владельцы предприятия. Такой сервис будет влечить жалкое существование без всяких перспектив освоения новых моделей, новых технологий – т. е. без перспектив развития до уровня современного предприятия.

Вот мнение человека, организовавшего небольшой автосервис и бросившего это дело по причине проблем с персоналом:

«Большинство исполнителей в большинстве автосервисов – необразованные и безответственные. Надеяться на личные связи с такими „специалистами“ бесполезно. Они все и всем делают плохо, потому что не умеют по-другому. Обучать персонал владельцы считают невыгодным, опасаясь, что после обучения он разбежится в поисках более высокой зарплаты. Люди способные и знающие не задерживаются в нижнем звене, их просто не хватает в руководстве. В хороших автосервисах цены потому и высоки, что каждого исполнителя учат и контролируют бригадиры, мастера, менеджеры, обученные и хорошо оплачиваемые, умеющие подавлять основной инстинкт безответственного „работяги“ – сделать кое-как и уйти на перекур».

Претензии по качеству исполнения

Если ремонтная фирма некачественно отремонтировала автомашину и устно договориться не удастся, следует оформить претензию письменно в двух экземплярах. Она должна быть адресована начальнику сервиса. В претензии требуется указать, когда и какую неисправность устранял автосервис, и, ссылаясь на статью № 29 закона РФ «О защите прав потребителей», требовать повторного выполнения работы или возмещения убытков. Претензию надо отдавать под отметку о получении, в которой должны быть дата и время приема претензии, должность, фамилия получившего претензию и штамп предприятия.

В случае отказа автосервиса получать претензию под расписку пошлите ее по почте заказным письмом. В конверт нужно вложить опись документов, копию которой оставить у себя, чтобы на суде ответчик не сказал, что в конверте была не претензия, а благодарность.

Претензию можно предъявлять в течение гарантийного срока или, если его нет, в течение шести месяцев с даты принятия работы. Если фирма не удовлетворит претензию в течение 10 дней с даты ее получения, можно обращаться в суд.

Если фирма отказывается исправить недостатки, можно устранить их в другой фирме, получить квитанцию об оплате работ и включить эту стоимость в требование о возмещении убытков. Если дело дойдет до суда, нужно привлечь адвоката – участие специалистов важно в каждом деле.

До суда претензии доходят редко, поскольку автосервису дешевле все исправить, чем судиться с потребителем.

На бесплатное устранение причины претензии законодательство дает десять дней. Потребитель также вправе требовать частичного возврата денег за некачественную услугу, возмещения понесенных расходов, связанных с устранением недостатков работы автосервиса своими силами или третьими лицами, а также расторжения договора с возвратом денег и возмещения иных расходов, связанных с ремонтом (оплата запчастей и расходных материалов).

Если автосервис отрицает свою вину и не хочет ничего возмещать, он должен провести экспертизу за свой счет, но это реально лишь в том случае, если претензия предъявлена в гарантийный срок. Если же срок гарантии истек, то экспертиза проводится за счет потребителя.

Юридическая грамотность клиентов и их нежелание оплачивать высосанные из пальца строчки в счете для некоторых ремонтных фирм неприятны, так как ремонтники иногда могут ошибаться, а иногда не прочь «срубить бабки» за воздух.

Отношения гражданина – физического лица, использующего автомобиль для бытовых нужд, с ремонтным предприятием регулируют:

- Гражданский кодекс РФ (нормы о подряде и возмездном оказании услуг);
- Закон «О защите прав потребителей»;
- «Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 г. № 290.

Все споры по поводу качества работ и причиненного ущерба решаются в суде.

Контролирующие организации

Контроль за деятельностью предприятий по техобслуживанию и ремонту колесной и гусеничной техники осуществляют следующие организации (на примере г. Москвы):

Главное управление внутренних дел г. Москвы Министерства внутренних дел Российской Федерации;

Государственная налоговая инспекция по г. Москве Министерства Российской Федерации по налогам и сборам;

Управление Федеральной службы налоговой полиции по г. Москве;

Управление государственной противопожарной службы ГУВД г. Москвы Государственной противопожарной службы Российской Федерации МВД РФ;

Центр Государственного санитарно-эпидемиологического надзора в г. Москве;

Государственный надзор Государственного комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Российской Федерации;

Российский центр испытаний и сертификации «Ростест-Москва» Государственного комитета по стандартизации, метрологии и сертификации Российской Федерации;

Государственная инспекция труда по городу Москве Федеральной инспекции труда при Министерстве труда Российской Федерации (Рострудинспекция);

Московское таможенное управление Государственного таможенного комитета РФ;

Территориальное управление по г. Москве и Московской области Министерства анти-монопольной политики и поддержки предпринимательства Российской Федерации;

Управление государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей по г. Москве Министерства торговли РФ (Мосгосторгинспекция);

Государственная инспекция цен города Москвы;

Объединение административно-технических инспекций Правительства Москвы (ОАТИ);

Государственная городская инспекция по контролю за использованием объектов нежилого фонда в г. Москве (Госгоринспекция);

Департамент потребительского рынка и услуг Правительства Москвы;

Префектуры административных округов;

Районные Управы;

Главное контрольно-ревизионное управление Правительства Москвы.

К отношениям любого предприятия или индивидуального предпринимателя, использующих автомобили в производственных целях, и ремонтного предприятия применяются только нормы ГК РФ, так как в этом случае заказчики рассматриваются не как потребители, а как деловые партнеры ремонтного предприятия по заключенным договорам и их

споры разрешаются в Арбитражном суде. Партнеры могут включить в договор те же условия выполнения работ, которые предусмотрены в «Правилах», но могут договориться и о других. Использование автомобиля для личных или производственных нужд является определяющим фактором в выборе применяемых норм права.

Мошенники с запчастями

При покупке запчастей вам могут всучить некачественные запчасти неизвестных производителей. Остерегайтесь импортных запчастей для российских автомобилей; запчастей с маркировкой неизвестных вам производителей; запчастей, на которые продавец не дает гарантию, и продавцов, вообще не предоставляющих гарантии.

Некоторые публикации в прессе рисуют не слишком радужную картину в торговле неоригинальными запчастями на российском рынке. Сообщают, что, по мнению японских специалистов, практически 80 % запчастей для японских автомобилей на российском рынке – подделки, не отвечающие эксплуатационным требованиям, а по мнению российских экспертов – так же обстоят дела и с запасными частями для других иномарок.

Чуть ли не на каждой улице Москвы можно встретить магазин, торгующий импортными неоригинальными запчастями, но ассортимент весьма ограничен, а цены не намного ниже цен на оригинальные детали у официальных дилеров. Не находя нужные запчасти в магазинах, автовладельцы вынуждены обращаться к газетным объявлениям фирм, обещающим «под заказ» обеспечить любые детали. Как правило, такие фирмы базируются на закрытых территориях заводов, промышленных баз, и для начала клиент должен оформить пропуск, только тогда его пустят в офис. Там якобы выясняется, что запчасть на складе есть, однако иномарка клиента будто бы другого года выпуска и ему требуется иная модификация детали. Цена запчасти тут же подрастает, и доставку надо заказывать из-за рубежа. Предоплата – полностью, срок ожидания – более двух недель. После оплаты заказа клиенту дают контактный телефон склада, но телефон всегда якобы занят, а лично попасть в офис невозможно – пропуск не выписывают. В лучшем случае клиент через месяц-другой получает деталь, но не оригинальную, как обещали, а имитацию низкого качества. В худшем случае фирма исчезает – мошенники, отобрав деньги у запланированного количества клиентов, меняют место и название фирмы.

Для ориентирования ознакомьтесь с ситуацией на мировом рынке запасных частей. На рынке предлагаются *«оригинальные запасные части (original, англ. и франц.) – OE¹», «запасные части равноценного (equivalent, франц. или соответствующего (matching, англ.), идентичного (ident, нем.) качества.*

Оригинальные запасные части (OE) с логотипами автокомпаний или с логотипами изготовителей аналогичны устанавливаемым на автомобиле при сборке, изготавливаются автокомпаниями и независимыми изготовителями по документации, предоставленной или утвержденной автокомпаниями, реализуются автокомпаниями через их торгово-сервисные сети и их изготовителями через свои торговые сети и торговые сети глобальных операторов.

Запасные части равноценного, или соответствующего, или идентичного качества изготавливаются без документации автокомпаний, но сертифицированы как запасные части равноценного² качества; термин введен для компонентов, произведенных независимыми изготовителями, качество которых соответствует качеству оригинальных, и изготовители могут представить сертификаты, гарантирующие это.

Неоригинальные запчасти отличающегося качества (parts of different quality) изготавливаются множеством предприятий без документации автокомпаний, необходимые качества документально не доказаны.

¹ OE – Original Equipment (англ.) – оригинальное оборудование.

² Matching, ident, equivalent.

При начале продаж новой модели выпускаются только оригинальные детали. Впоследствии, кроме оригинальных с маркировкой автопроизводителя, на рынке появляются детали от OES с их собственной маркировкой, детали IES, которые не поставляли продукцию на конвейер, но сертифицированы как равноценные оригинальным и, наконец, детали от малоизвестных компаний, копирующих любые выгодные для продажи детали с нестабильным качеством. Кроме того, есть так называемые фирмы-упаковщики, которые сами ничего не производят, но продают под своей торговой маркой запчасти разных производителей.

Есть категория мелких фирм, в том числе в России, которые изготавливают запчасти низкого качества и продают их под марками известных производителей. Это то, что называют контрафактной продукцией – использование чужой марки. Термины «фирменная», «лицензионная» ничего не значат. Качество оригинальной детали – это предусмотренное качество для данного автомобиля. Для старых машин предпочитают «неоригинал»: цена детали должна соответствовать остаточной стоимости автомобиля.

Выбирая запчасти, помните: необходимо точно знать производителя и его репутацию; для сравнения спросите цену оригинальной детали у официального поставщика; покупайте запчасти у легальных продавцов, предоставляющих гарантии качества; самые дешевые детали вряд ли будут качественными.

Претензии по качеству

Приобретая запчасти, покупатели рассчитывают на то, что они будут долго и безотказно служить. Срок, в течение которого товар должен полностью выполнять свои функции, принято называть гарантийным, а документ, в котором он определен, называется гарантией или гарантийным обязательством.

Качество – это совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям. Качество определяется мерой соответствия товаров, работ, услуг условиям и требованиям стандартов, договоров, контрактов, запросов потребителей. Принято различать качество продукции, работы, труда, материалов, товаров, услуг. Таково энциклопедическое определение качества. Но проблема в том, что производители, продавцы и потребители запасных частей воспринимают свойства и признаки продукции по-разному, так как цели, задачи, потребности и запросы у них совершенно разные.

Запасная часть сначала проектируется (определяются физические параметры, технические характеристики и требования), затем конструируется, затем разрабатывается технология изготовления (материалы, необходимое оборудование, последовательность действий), которая внедряется в производство. Производитель считает достаточным условием обеспечения качества продукции соблюдение технических и технологических норм и требований.

Для современных производителей наиболее важным является показатель соответствия стандартам организации производства, которые регламентируют стабильность условий изготовления, допустимый процент брака. Это стандарты качества ISO9000/9001/9002, которые конечному потребителю ни о чем не говорят.

Конечный потребитель часто воспринимает качество запасных частей как нечто осязаемое – по внешнему виду, цвету, ощущениям, по цвету упаковки и торговой марке.

Претензии по качеству товара являются типичным и распространенным видом разногласий между продавцом и покупателем запчастей.

После установки запасной части на машину сомнения в ее качестве начинают возникать на уровне слуховых и даже неосознанных ощущений – вдруг машина начинает не так себя вести, гремит, свистит и т. п.

Установка запасных частей требует знания устройства конкретного вида техники, технологии ремонта и наличия специального инструмента. Но многие покупатели решаются на самостоятельный ремонт без достаточных знаний и устанавливают деталь неверно – с перекосом, с недотяжкой или перетяжкой креплений, без смазки или герметика и т. п. В результате деталь выходит из строя сразу или вскоре после ремонта, и покупатель предъявляет магазину претензию.

Производитель уверяет, что продукт произведен по всем правилам и нормам и предоставил сертификат соответствия и гарантию, а покупатель убежден, что запасная часть плохая. В такой ситуации продавец вынужден искать компромисс между производителем, потребителем и собственным интересом. Для упрощения решения подобных конфликтных ситуаций в мире существуют правила принятия претензий по поводу возможно бракованной детали, примерно одинаковые как для оригинальных, так и неоригинальных запчастей. Эти правила должны быть вывешены на видном для покупателей месте.

Возвращаемую по причине брака деталь покупатель должен сопроводить комплектом документов:

- письменное обоснование претензии, с указанием ее сути, даты и условий возникновения, подписанное одним из руководителей автосервиса (мастер, начальник смены, начальник производства), с приложением копии сертификата соответствия услуг (этот документ подтверждает, что подписавшие являются профессионалами ремонта);
- документ, подтверждающий покупку (товарный чек, товарная накладная).

Разумеется, принятие того или иного решения по претензии может значительно затянуться (по закону положено двадцать дней, а реально уходит гораздо больше), что не может устраивать в первую очередь конечного потребителя. Впрочем, если вопрос «копеечный», розничному продавцу проще потерять немного денег, чем много сил, времени и деловой репутации.

При конфликте с торговым предприятием покупатель может потребовать жалобную книгу – ее обязаны дать в каждом магазине. Необходимо убедиться, что в книге есть печать муниципального округа и подпись супрефекта, то есть книга зарегистрирована в муниципальном округе. Поскольку владельцу магазина нежелательно портить отношения с контролирующими органами, уже одно требование жалобной книги может решить проблему в вашу пользу. Директор магазина обязан урегулировать претензии, записанные в жалобной книге, поэтому, увидев вашу решительность, он будет готов к компромиссу. Он знает, что, если книгу жалоб не дают, покупатель может направить жалобу в управление Госторгинспекции либо в отдел по защите прав потребителей при администрации округа.

В соответствии с московским законодательством штраф за отсутствие или невыдачу по первому требованию «Книги заявлений и предложений» составляет 10 минимальных окладов. Запись в этой книге может привести к штрафу до 5000 размеров минимальной оплаты труда с того, кто виновен в нарушении прав потребителей. Не исключено и возбуждение уголовного дела по ст. 200 УК РФ «За обман потребителя». Даже если с контролерами инспекции налажены «неформальные контакты», за «замазывание» каждой жалобы требуются лишние взятки.

Если директор магазина «не понял» проблемы или надеется на личные связи, покупатель может обратиться в следующие организации:

- территориальное (район, округ) представительство Государственной инспекции по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (Госторгинспекция);
- городская или областная торговая инспекция;

- территориальное представительство Государственного комитета Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ГКАП);
- территориальное представительство Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт).

Обычно бывает достаточно обращения в отделение Госторгинспекции, чтобы проблема решилась – после в этом магазине проводят проверку, которая попутно выявляет и другие нарушения правил торговли, в предписание дирекции магазина вносят указание урегулировать и вашу проблему.

В том маловероятном случае, если директор магазина будет продолжать упорствовать, имеет смысл, вооружившись актом предыдущей проверки, обратиться в городскую торговую инспекцию. Она тоже проведет проверку и выявит нарушения, и, если они не будут устранены, материалы обеих проверок будут направлены в прокуратуру.

Государственный комитет Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур (ГКАП) является центральным органом исполнительной власти Российской Федерации в проведении государственной политики по развитию конкуренции, ограничению монополистической деятельности, пресечению недобросовестной конкуренции и защите прав потребителей. Специалисты антимонопольных органов рассматривают заявление потребителя, запрашивают и изучают дополнительную информацию или документы, подтверждающие факт ущемления прав потребителя и меры, предпринятые потребителем, встречаются с должностными лицами того предприятия, на действия которого поступила жалоба, требуют объяснений по фактам нарушения прав потребителя и дают предложения в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя, если они законны. Этого бывает достаточно для удовлетворения требований потребителя.

Если должностные лица предприятия отказываются добровольно удовлетворить законные претензии потребителя, то антимонопольные органы возбуждают дело о нарушении конкретных статей Закона «О защите прав потребителей» и/или выдают обязательные для исполнения предписания.

Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России) решает вопросы защиты прав потребителей в области контроля за качеством товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Территориальные органы Госстандарта России, в частности:

- проверяют соблюдение субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований государственных стандартов на стадиях разработки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортировки и утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг;
- проверяют безопасность товаров в процессе их обращения (реализации), в том числе импортных;
- выдают предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) об устранении выявленных нарушений, о приостановке или запрещении реализации продукции, выполнения работ и оказания услуг.

В случае невыполнения выданных предписаний органы Госстандарта России имеют право налагать штрафы на изготовителей (исполнителей, продавцов), а также непосредственно на руководителей указанных предприятий.

Мошенники на бензоколонках

При проверке в 2005 году на 49 московских АЗС установлено, что моторное топливо не соответствовало ни московским, ни давно устаревшим федеральным требованиям (ГОСТ, ТУ). В 2005 году 90 тысяч автомобилей в Москве вышли из строя из-за некачественного моторного топлива. Помимо качества бензина автомобилистов обманывают в литраже. По свидетельству одного автомобилиста, ему в бак емкостью 42 литра залили по счетчику бензоколонки 50 литров. Рассказывают, что многие бензоколонки запрограммированы так, чтобы точно отпускать только первые 10 литров бензина, так как контрольные органы, проверяя бензоколонки, заливают бензин в мерный стакан емкостью 10 литров. Если вы берете больше 10 литров, фактическое количество «удержанного» колонкой и недополученного вами топлива будет тем больше, чем больше вы залили. Водители также замечают, что на многих колонках бензин качается с большой скоростью, которая при «организованном» подсосе воздуха вызывает «газирование» бензина. Однако счетчики считают объем прошедшего через них топлива, а в этом объеме бензина меньше на величину объема воздуха, и в этом еще один способ обмана потребителей.

Мошенники в прокате

Прокатные фирмы нередко стараются устранять дефекты автомобилей за счет невнимательного арендатора. Когда получаете автомобиль, составьте опись царапин, если таковые есть, изучите салон – не прожжены ли сиденья, по возможности оцените техническое состояние машины. В случае если машина во время аренды сломалась не по вашей вине, а прокат пытается списать поломку на вас, нужно прибегнуть к независимой автоэкспертизе, которая подтвердит, что фирма не обеспечила автомобилю надлежащее техобслуживание. Проводить независимую экспертизу следует до возвращения машины, иначе прокатчики сделают так, чтобы обмануть экспертизу.

Мошенники всюду

Девушка слегка поцарапала у впереди идущей машины задний бампер, дала водителю за беспокойство 1000 рублей и уехала с места ДТП. Он тоже уехал. Но она через минуту вернулась и вызвала ДПС. Две недели спустя водителя вызвали в ГИБДД по делу о причинении вреда в результате ДТП. Лейтенант сообщил, что девушка написала в заявлении, что водитель резко перестроился в ее ряд и помял ей передний бампер, после чего выскочил из своей машины, грязно выругавшись, пнул ее джип ногой, прыгнул обратно в свою машину и уехал. Получив объяснительную от водителя, лейтенант вручил ему повестку в суд. Судья, выслушав объяснения, сказала, что рассматривает не обстоятельства ДТП, а административное правонарушение – «оставление места ДТП», и предложила на выбор арест до 20 дней или лишение прав. Водитель выбрал арест, судья сжалилась и назначила арест всего на двое суток. В спецприемнике для осужденных по административным делам сокамерники были такими же водителями, отбывающими свой срок по разным статьям. Вывод: если хотите кого-то пожалеть в случае ДТП, будьте готовы сидеть в тюрьме или лишиться прав.

Мошенники звонят тем, кто дал в газету объявление об угоне своего автомобиля с просьбой к возможным свидетелям о помощи. Утверждают, что видели машину и готовы поделиться информацией за вознаграждение. Деньги берут вперед, а информация оказывается липовой. Бывает и точная информация – ее обычно предлагают милиционеры, действительно нашедшие угнанную машину, но не желающие «работать за одну зарплату». Другой вариант этого случая: машину нашли, но заменили номера без регистрации и эксплуатируют до износа или поломки, потом бросают.

Один водитель не заметил, где именно его машину поцарапали. Он поделился бедой с начальником своей автостоянки. Тот пообещал решить проблему и той же ночью вызвал его на стоянку. Там начальник с охранниками прессинговали нетрезвого парня, обвиняя его в повреждении той самой машины, заставили подписать долговую расписку. Автовладелец сыграл роль «подставы». Действия директора стоянки, охранников и автовладельца квалифицируются Уголовным кодексом как создание преступной группы с целью вымогательства.

На трассе голосует девица. Выбрав машину подороже, просит водителя подвезти ее до больницы, так как у нее кровотечение. Салон она не испачкает – с собой у нее простыня. Приехав на место, девушка просит водителя купить чего-нибудь попить. Тот выходит, а она вызывает по мобильному телефону подельника. Тот появляется, девушка утверждает, что водитель ее изнасиловал, и показывает кровь на простыне. Оба требуют у водителя компенсацию – несколько тысяч долларов, иначе вызовут милицию. В подобном случае запритесь в машине и сами вызовите милицию.

Водитель получил письмо из ГИБДД с требованием уплатить 100 рублей. В графе «назначение платежа» напечатано «ДН-2006». В квитанции вместо «ГИБДД» написано «ГИББД». Одна буква изменена. В ГИБДД сказали, что они этого письма не отправляли. Формально мошенники платить не заставляют и закон не нарушают. А похожесть названия фирмы на официальное – якобы просто совпадение. Такие письма выбрасывайте.

На парковке с вашего колеса снимают колпак, вы этого не замечаете, уезжаете. Вас догоняет машина с разбитой фарой, ее водитель с вашим колпаком в руке – мол, он мне фару разбил, и требует денег. Надо вызвать ГАИ – они сразу скажут, что это обман.

Купив автомобиль в кредит с обязательным страхованием от угона, автовладелец отгоняет его перекупщику, а в милицию подает заявление об угоне. От перекупщика бывший владелец получает до 30 % стоимости машины. Затем, предъявив страховой компании документы из милиции и оба комплекта ключей, свидетельствующие, что машину именно угнали, а не отобрали грабители, мошенник получает, согласно договору с банком, и новую

машину. Такие преступления раскрываются редко, и это вынуждает банки держать высокие проценты по потребительским кредитам.

Российские мошенники покупали у немецких мошенников автомобили за треть от их стоимости с условием, что не ранее чем через три месяца, когда машины уже будут зарегистрированы на новых владельцев в России, немцы заявляют об угоне, обращаются в свои страховые компании, получают возмещение и покупают себе новые машины. Немцы охотно шли на это, так как содержать автомобиль старше пяти лет в Европе экономически невыгодно: высокие налоги и большие расходы на обслуживание и ремонт. Продать такую машину в стране непросто, и остается оплатить утилизацию и сдать машину на «автокладбище».

Попытки страхования «прошедшей датой» с целью возмещения уже имеющегося вреда имуществу (угнанного или поврежденного автомобиля).

Попытки страхования нерастаможенного, украденного или собранного из различных частей автомобиля с последующей имитацией страхового случая с полным разрушением автомобиля или угона.

Поврежденные в разных ДТП автомобили мошенники расставляют на дороге, инсценируя последствия аварии. Водители, которые якобы столкнулись, вызывают аварийных комиссаров. Их встречает соучастник – сотрудник ГИБДД. Инсценировка обычно тщательная, у аварийных комиссаров не возникает вопросов, и они подтверждают необходимость выплат по страховкам. Если бы страховщики проверяли все тщательно, они бы обнаружили, что совсем недавно эти водители уже обращались за компенсацией в другую страховую компанию после аналогичного происшествия. После получения страховки битые машины страхуют в другой компании и устраивают новое представление на другой дороге.

Подставы

Известны два вида автоподстав: имитация наезда на пешехода и имитация совершения ДТП с другой автомашиной.

Мошенники используют малолетних сообщников. На стоянке перед супермаркетом аферисты выбирают молодую женщину – водителя дорогой иномарки. Когда она маневрирует задним ходом, пацан с грохотом бьется о задний бампер или крыло и падает под машину. Женщина в шоке, к ней подбегают «родственники» ребенка и громко кричат. Пацан «с трудом» поднимается, громко стонет и держится за голову. Родственник «пострадавшего» соглашается не передавать дело в милицию, если дама оплатит его лечение.

Пешеходам горит красный, к перекрестку подъезжает дорогой, но не слишком, автомобиль, в этот момент с тротуара на переход выходит пешеход. Водитель останавливается, пешеход бросается на капот и кулаками дубасит по нему до образования вмятины. Затем продолжает переходить дорогу. Возмущенный водитель выходит из машины, догоняет пешехода и начинает учить его своими кулаками. Когда пешеход добывает себе желаемый синяк, в спор вступают второй мужчина и женщина, крича, что человека сбили и они свидетели. Появляется милиция или ГИБДД, есть легкие повреждения на лице или на теле у пешехода и на капоте вмятины, подтверждающие факт ДТП. Не исключено, что появившаяся без вызова милиция в сговоре с мошенниками. Дальше начинается вымогательство. Такой случай надо оформлять в ГАИ, как в случае любого ДТП.

Выехать со стоянки у супермаркета в темное время суток мешает группа людей в проезде между припаркованными машинами. Водитель сигналист, прося пропустить. Они расступаются, машина проезжает, но ее догоняют и останавливают. Кричат, что покалечили человека, показывая на «пострадавшего» без одного ботинка и с «распухшей» ногой, обвиняют в попытке скрыться с места ДТП. Появляется видеозапись «преступления», «случайно» снятая на мобильник или камеру. Если водитель не откупится, появится машина с мигалкой, люди в штатском предложат «разобраться». В «разводке» участвуют несколько человек. «Жертву» выбирают на хорошей иномарке. Что делать: только звонить в ГАИ, как в случае любого ДТП.

В пробке машины еле ползут. Между ними идет парень, говорящий по телефону. Двигается к вашей машине, не глядя на вас. Вдруг он падает на капот, задевая рукой зеркало. Со стороны это выглядит так, будто вы его сбили. Но парень говорит, что виноват сам и, прихрамывая, уходит. На самом деле подельник по мобильнику подсказывал тому парню, как двигаться, чтобы «правильно» упасть на вашу машину. Через день вас шантажируют неизвестные, утверждая, что у них есть видеозапись, как вы сбили человека и скрылись с места преступления. Требуют тысячу-две долларов или грозят заявить в милицию. Иногда «пострадавший» направляется в ближайшее отделение милиции и пишет там заявление о том, что его сбила машина и даже есть видеозапись этого происшествия. Естественно, раздается звонок водителю, которому объясняют, что он сбил человека, нанес ему травмы и скрылся. И чтобы забрать заявление из милиции, автовладельцу предлагают выплатить денежную компенсацию. В подобном случае обязательно нужно взять с пострадавшего расписку, что он не имеет к вам претензий, найти свидетелей и записать их телефоны. Лучше после подобного происшествия сообщить в милицию о случившемся. В этом случае водителя не смогут обвинить в том, что он скрылся с места ДТП.

На дорогах промышляют вымогатели, провоцирующие мелкие аварии для создания повода к вымогательству. Они подставляют свою машину под контакт с машиной водителя, которого они считают платежеспособным. Не до, а после удара вымогатели сигналият, привлекая внимание возможных свидетелей. Затем, запугивая жертву, заставляют ее платить,

желательно на месте. Необходимо знать о них и остерегаться так же, как и карманников, мошенников и грабителей.

Вымогатели организованы в бригады, в каждой есть «купленные» штатные сотрудники спецназа, милиции или госбезопасности. В процессе разбирательства после подставы они подыгрывают вымогателям и пугают жертву действующими удостоверениями. Вымогатели «работают» чаще всего двумя машинами, хотя может быть задействована и одна, и три. Промышляют и вымогатели-одиночки. Вымогатели «работают» с утра и до поздней ночи. Утром жертвы спешат на работу, вечером домой, и задержка из-за ожидания ГИБДД нежелательна. А потому жертву проще уломать. Так же как и в дождь, и в безлюдном и темном месте, и в темное время суток. Ночью вымогатели ездят только с габаритными огнями, не включая фары, на темных машинах.

Объективно говоря, эти вымогатели – типичные хищники, охотящиеся на неловких, неуверенных, самоуверенных, нервных, лихачествующих водителей, на «чайников», на говорящих за рулем по мобильному телефону, на автомобили со знаком «У» на стекле, на часто меняющих полосу движения. Предпочтительные жертвы – нестарые отечественные машины и недорогие иномарки, владельцы которых, по мнению вымогателей, обеспечены и могут расплатиться на месте или в течение ближайшего времени, без ожесточенного сопротивления и без привлечения третьей силы. Бандиты понимают, что неплатежеспособная жертва будет искать выход в обращении в милицию или привлечении знакомых «крутых».

Вымогатели, как правило, не трогают невзрачные автомобили, слишком «навороченные» машины, автомобили с затемненными стеклами, если видят профессиональный стиль вождения. Пока не часто связываются с застрахованными автомобилями (если видят наклейку) – это «засветка» в протоколах, потеря времени и нескорый результат. Но сейчас отлаживается система «доения» страховых фирм, как в США, и скоро вымогатели не будут избегать и застрахованных машин.

И новички, и бывалые водители могут стать жертвами вымогателей, так как водители у них опытные, их автомобили получают лишь царапины – машина жертвы должна лишь «чиркнуть» по машине вымогателей. Отсюда одна из кличек вымогателей – «чиркаши». Сильные повреждения нежелательны: машину придется ремонтировать, теряя время и выручку. Однако порой они намеренно подставляются для серьезных повреждений. Слишком сложные ДТП вымогателям не нужны – настоящие раненые, долгое разбирательство и свидетели им ни к чему. Если такое ДТП все же происходит, вымогатели чаще всего скрываются.

Практически все подставы – небольшие происшествия, в которых и на первый взгляд, и в соответствии с ПДД чаще всего виновата жертва. Вымогатели знают ПДД лучше многих водителей и себя «под статью» не подставляют. На стадии «до контакта» вымогателей, как и волков, упрекнуть не в чем, кроме их намерений, а за намерения не судят. А у жертвы почти всегда есть возможность затормозить, не ошибаться, не нарушать, двигаться в правых рядах, следить за соседними машинами и т. д. Но действия вымогателей после контакта уже подпадают под статью 163 УК РФ «Вымогательство», хотя и замаскированы вежливостью, а то и бандитские. Прессинг беспощадный, и если жертва поддается, ее выпотрошат основательно. Вымогатели могут быть и «братками», и внешне обычными и даже вежливыми типами.

Если проанализировать нижеприведенные способы подстав, то можно увидеть, что все они рассчитаны на ошибки, рассеянность или нервозность водителей. *Для предупреждения подстав необходимы внимательность, спокойное вождение и соблюдение правил.* Если сам процесс вождения увлекает и возбуждает вас – вступите в автоклуб и участвуйте в любительских гонках. Там вы получите желанный адреналин, а в обычных поездках держите себя в жестких рамках внимательности, дисциплины и правил.

Вот некоторые примеры подстав.

Едущего по левой полосе догоняет машина подставляя, сигналит, мигает фарами. Если водитель резко перестроится вправо, идущая в правом ряду немного позади машина той же бригады ускоряется и подставляет левый бок под удар. Обычно это дорогая, но далеко не новая иномарка, но может быть и отечественная модель.

Предупредить подобные ситуации можно следующим образом.

Не занимать надолго крайний левый ряд – он предназначен главным образом для обгона.

Если сзади требуют уступить дорогу, даже машина со спецсигналом, не спешите – оцените обстановку, нет ли справа чуть сзади готовой к рывку машины. В обычное зеркало заднего вида она *может быть не видна* за правой задней стойкой, поэтому лучше устанавливать панорамное зеркало. Если подозрительная машина есть, то включите указатель поворота и попробуйте переместиться немного вправо, следя за ней. Если она ускорит ход, вернитесь в левый ряд, включите аварийные мигалки или притормаживайте. Тогда обе машины уйдут искать другую жертву.

Иногда вымогатели, действуя в одной машине, ждут, когда жертва сама направится в правый ряд. Они едут в правых рядах и высматривают жертву среди тех водителей, которые часто маневрируют, перескакивая из ряда в ряд. Затем занимают позицию справа и чуть позади от жертвы, ждут, когда та начнет перестраиваться. Когда жертва включит правую мигалку и качнется вправо, подстава ускоряется, подставляя свой левый борт. Для удобства выбирается темное время суток, мрачная погода, темная машина и не включаются габаритные огни. В этом случае жертва виновата и следует добиваться приезда ГАИ и оформления страховки.

Слева подходит машина отвлечения, из окна смазливая девица спрашивает дорогу. Отвлекаясь на нее, водитель-жертва пропускает момент резкого торможения идущего впереди автомобиля и стучает его. Эта машина и оказывается подставой. В подобном случае жертва виновата и следует добиваться приезда ГАИ и оформления страховки.

Двигаясь по крайнему левому ряду, жертва догоняет ползущую впереди машину, которая не уступает дорогу. Жертва делает рывок вправо, а к ней тоже рывком подлетает перехватчик.

Жертва едет в среднем ряду. Справа в готовности подстава, слева, чуть впереди, чтобы быть замеченной, стгоняющая дорогая машина. Стгоняющий имитирует резкий поворот в сторону жертвы. Чтобы избежать контакта, жертва уходит вправо, где ее встречает подстава.

Порой вымогатели перехватывают правым бортом жертву, едущую в правому ряду, не уступающую дорогу никому слева при объезде припаркованных машин.

Жертва спокойно едет в своем ряду, но ее намеренно «притирают». Так делают обычно там, где заранее планируется авария, ждут заранее подготовленные свидетели и купленные сотрудники ГИБДД. Ловят также там, где маневры требуют точности: на перекрестках с круговым движением, на съездах с развязок.

Такие ситуации предупреждайте прежде всего спокойным вождением. Не суетитесь на дороге, даже если спешите. Перестраивайтесь, только если есть достаточное «окно», внимательно следя за движущимися в соседних рядах и сзади машинами.

Подставы на выездах со второстепенных дорог: жертва приближается к впереди стоящей машине, та делает вид, что трогается, если жертва тоже трогается, не глядя вперед, то удар обеспечен.

Есть и такой способ: в пробке на уклоне впереди стоящий автомобиль намеренно скачивается задом на машину жертвы, доказывая потом, что это жертва ударила его, стоящего.

Иногда жертву обгоняют, подрезают и резко тормозят, подставляясь.

Еще один способ подставы – вымогатель занимает место впереди машины жертвы и внимательно следит в зеркало за водителем. Если тот едет слишком близко, то, когда он

повернет голову, глядя в сторону или на своего пассажира, вымогатель резко тормозит, подставляя свою машину под удар. Предупреждение таких ситуаций оговорено в правилах – держите дистанцию во всех случаях, особенно если вам свойственно смотреть по сторонам, теряя контроль над ситуацией впереди.

Мошенники бьют чужую машину, какое-то время движутся рядом, показывая водителю, что надо остановиться, и говорят, что он их задел.

Машину жертвы догоняет дорогая иномарка с тонированными окнами без номерных знаков, водитель которой сигналит и требует остановиться. Если жертва не реагирует, то ее прижимают к обочине. Когда машины останавливаются, водитель иномарки в вежливой форме говорит, что остановленный водитель задел его машину. Один из мошенников царапает машину жертвы наждаком или ножом. После этого жертве показывают «след касания». С места «аварии» виновник якобы «скрылся». Жертву убеждают решить все «полюбовно». Нанести следы «касания» могут и заранее – на стоянке у магазина и т. п. В этой ситуации с места «аварии» уехали оба. Пусть мошенник вызывает ГАИ. Если ГАИ приедет, это наверняка будут свои для мошенников люди. Документов не давайте (забыли дома). Будут угрожать забрать машину на штрафстоянку – пусть забирают. Если мошенники будут угрожать, запритесь в машине и не выходите.

В левом ряду перед машиной жертвы в поток вклинился седан без номеров, водитель которого неоднократно резко притормаживал и снова набирал скорость, хотя дорожные условия этого вовсе не требовали. Ехать за такой машиной некомфортно, поэтому жертва перестроилась на ряд правее. Сразу же после маневра перед машиной жертвы резко тормозит кроссовер. Жертве удалось вовремя затормозить и уйти еще на ряд правее. Заметив, что коварный план сорвался, водители седана и кроссовера резко добавили газу и ушли с места задуманной драмы. Если бы ДТП удалось, с точки зрения закона вина легла бы на жертву.

Жертва собирается перестроиться вправо, заблаговременно включая поворотник. Машина, которая едет в правом ряду, притормаживает, пропуская. Но как только авто жертвы поворачивает, та машина, что пропускала, резко идет на ускорение и бьет в правый бок авто жертвы.

Жертве сигналият, требуя освободить полосу. Нужно обязательно оценить полосу справа – скорее всего, по ней едет подставляла и при первом же маневре прибавит газу, и жертва снова окажется виновной. Поэтому не стоит суетиться, лучше сбросить газ и включить аварийку – пусть сигналивший объедет справа.

При повороте направо жертва видит, что перед поворотом стоит автомобиль. Как только водитель объезжает его, авто начинает двигаться и бьет в правый бок. Виновна жертва, доказать ничего не удастся.

Машина обгоняет автомобиль жертвы, встает в ее ряд, а потом резко тормозит. Доказать потом что-то очень сложно, лучше всего в таких случаях заблаговременно сбавлять скорость.

Два человека неожиданно выскочили из-за припаркованного автомобиля и бросились практически под колеса машины. Остановившись, водитель увидел, что за его автомобилем лежит человек, и подошел к нему. Мужчина стонал и ругался. Вскоре появился их «начальник» и заявил, что из-за ДТП срывается важная сделка за рубежом, которую должен был заключить пострадавший. Он потребовал выплатить сбитому зарплату за 3 месяца, пояснив, что пострадавший получает 150 тысяч рублей в месяц. Впоследствии знакомые водителя рассказали ему, что неподалеку уже было пять похожих случаев.

Итак, результат – ДТП произошло, виновной выглядит жертва. Есть якобы «законный» повод для требования компенсации. Но повод *станет законным* после разбора ДТП в ГИБДД или после решения суда – только там принимаются решения о виновности той

или другой стороны. Если они признают виновной жертву, ей или ее страховой компании придется платить. Без решения ГИБДД или суда виновность не доказана и платежи – добровольные или вынужденные, но не законные, не оформленные документально, – это и есть цель бандитов. Здесь выход один – оставаться в рамках закона.

После того как авария произошла, вымогатели вежливо или с криками убеждают жертву в ее виновности и в необходимости расплаты, давят на психику, насчитав ремонт на 1–2 тыс. долларов. Быстро, с напором бандиты заставляют жертву вступить в диалог и не дают опомниться. Человеку с обычной реакцией нечего противопоставить профессиональному наезду мошенников в первые минуты. Поздно вечером, ночью или в безлюдном месте сразу начинают с угроз. Не теряйте самообладания. Пускай мошенники орут, давят на психику и продолжают спектакль. Старайтесь тянуть время, вызовите госавтоинспекцию и запритесь в своем автомобиле. Скажите, что машина служебная и вы за нее не отвечаете. Если авария подстроена в знакомом вымогателям месте, они могут сами вызвать купленного инспектора, и тот оформит протокол в пользу вымогателей. Поэтому необходимо самому вызвать бригаду ГИБДД.

Вымогатели могут предложить поехать в сервис для оценки стоимости ремонта – это будет знакомый им сервис с заранее оговоренными правилами игры. Если жертва согласилась платить, но с собой денег нет, вымогатели вынуждают ехать с ними за деньгами домой к жертве или к ее знакомым, подсаживая в машину жертвы одного из своих. Если в один день получить платеж не удастся, бандиты будут преследовать жертву до расплаты.

Иногда мошенники давят изощренно: громкими именами, штрафными санкциями, звонками якобы прокурору, депутату и т. д.

Единственный способ снизить сумму платежей – привлечь к оплате страховую компанию, если у вас застрахована гражданская ответственность. Для того чтобы страховая компания приняла ситуацию к рассмотрению, необходимо:

- не убирать машину с места происшествия до оформления протокола;
- вызвать инспекторов ГИБДД и оформить ДТП надлежащим образом;
- не признавать себя виновным (так требуют страховые компании) и в протоколе самому записать это;
- сообщить в страховую компанию, а при больших повреждениях – вызвать ее эксперта вместе с бригадой ГИБДД на место происшествия.

Старайтесь понять, что за иномарка и что за люди участвовали в аварии. Осмотрите машину очень внимательно. В качестве подставных часто используются подержанные автомобили престижных и дорогих марок, у них специально загрязненные номера, или их нет, или нероссийские номерные знаки, бумажные номера «транзита» (но могут быть и легальные номера), наличие на машине явных следов ремонта, повреждения кузова, потертости на левом переднем крыле и т. п. Нередко у вымогателей машина неоднократно красилась с левой стороны и сзади. После вроде бы легкого контакта у иномарки обнаруживается куча повреждений, которые на самом деле были раньше – вмятины, оторванные бамперы и т. п.

Не теряйтесь, увидев царапину на своем автомобиле. Дайте им понять, что вам известно, кто они такие и что здесь делают, и что вы уже позвонили в ГИБДД, УВД, РУБОП и страховую компанию. Если все-таки не отвяжутся и попытаются вытащить вас из машины – из всех сил давите на клаксон и не отпускайте, пока не плюнут и не отойдут. Если в вашем мобильнике имеется фотокамера, фотографируйте мошенников и номера их машины. В большинстве случаев уже одно это заставит их уехать.

Если вам рассказывают, что машина принадлежит крупной фирме, то вспомните: в солидных фирмах иномарки застрахованы и водители обязаны вызвать страхового агента и ГИБДД.

Доказать мошенничество почти невозможно. Действия вымогателей рассчитаны на энергичный «наезд» в первые секунды после остановки.

Но время работает на жертву. Не поддавайтесь на их требования, не отдавайте в залог никаких документов, не показывайте их, не говорите, где живете и работаете, если не хотите превратить свою дальнейшую жизнь в пытку. Надо взять себя в руки и тянуть время.

Запишите марку, номер, цвет автомашины, попросите предъявить документы на автомашину и водительские права или паспорт водителя, перепишите их. Отказ предъявить документы – лишнее свидетельство того, что вас хотят обмануть. Убедившись, что вы проявляете настойчивость, мошенники скроются.

Столкнувшись с мошенничеством на дороге, нельзя позволить себя запугать, нельзя съезжать с проезжей части. Нужно все оставить как есть, позвонить в милицию и свою страховую компанию и спокойно дожидаться представителей правоохранительных органов, не поддаваясь ни на какие провокации.

Не выходите из машины, закройте замки и общайтесь с собеседником через щель в окне. Как бы вам ни угрожали и ни били по стеклу кулаками, ни в коем случае не вступайте в контакт с вымогателями, не пытайтесь разобраться с ними самостоятельно и ничего не платите. Вступать с вымогателями в контакт, смотреть глаза в глаза психологи не советуют, вылезать из машины – тоже. Если разговор начался, не смотрите прямо в глаза: направьте свой взгляд на область межбровья или чуть выше. Все разговоры про злого шефа, про машину на продажу, про опоздание не имеют к ДТП и к вам никакого отношения.

Если разговаривать – только с тем, кто был за рулем, вежливо попросив остальных не мешать, ибо они к ДТП не имеют отношения. В случае игнорирования вашей просьбы вообще ни с кем не разговаривайте.

Нельзя брать чужие телефоны и совершать с них какие-либо звонки, тем более говорить с теми людьми, с которыми они предлагают пообщаться.

Даже если ваша вина очевидна – не торопитесь ее признавать: законом предусмотрен определенный порядок действий, скажите, что сейчас не можете объективно оценить ситуацию, так как обе стороны заинтересованы, и целесообразно подождать независимых экспертов ГИБДД – они профессионалы и их дело решать, кто прав, а кто нет.

Важнейшее правило – не поддаваться нажиму и указаниям другой стороны и действовать самостоятельно. На любые действия, которые выходят из плана преступников, они не могут реагировать адекватно. Любые ваши звонки – родственникам, друзьям, адвокатам, юристам, жене – раздражают их.

Звоните только со своего мобильного и не забывайте, что в ГИБДД должны позвонить именно вы – дозванивайтесь повсюду сами. Не верьте, если «потерпевший» скажет вам, что он уже вызвал сотрудников милиции.

Современные жулики оснащены техникой, которая может глушить мобильную связь. Если связи нет, то просто сидите и ждите, не реагируя на «пострадавших»: поймут, что с вас взять нечего, и уедут. Или попросите вашего пассажира отойти метров на сто и позвонить – так далеко глушилки не достают.

Дорожные рэкетеры действуют нагло, давят на психику, представляются сотрудниками ФСО, ФСБ и других «крутых» структур. Но это не имеет отношения к делу. Звоните снова: «Милиция? Тут малопонятные личности корочками поддельными машут, угрожают убийством и к вам ехать не хотят, хотя говорят, что из вашего ведомства».

Если «дорожный рабочий» будет сгонять вас с места, под предлогом того, что тут вот начнутся ремонтные работы, – не слушайтесь, это будет грубая ошибка.

Если начинают угрожать, давить, можно симитировать согласие, постараться вызвать милицию и тянуть время до приезда органов правопорядка. Можно говорить: я позвонил, сейчас приедут, привезут деньги и тому подобное. Спокойно дождитесь сотрудников мили-

ции, особенно если на машине мошенников нет номерных знаков – это часто практикуется. Вызов страхового комиссара не сулит мошенникам ничего хорошего, и они обычно спешат ретироваться.

Если водитель начинает упираться, показывает, что готов дать отпор, делает акцент на том, что денег нет и решить все можно только через ГАИ, преступники уезжают. Если мошенники увидят, что быстрый «развод» не получается, то, обматерив и сказав, что поставили вас на счетчик, они уедут. Если бандиты видят уверенного в собственных силах и возможностях человека – уезжают. Не бойтесь их.

При подставах возможны следующие ситуации.

«Контакт» легкий, и виновник аварии не очевиден. Если вам удалось вызвать ГИБДД, вымогатели часто уезжают. Но все же необходимо дождаться инспекторов и составить протокол, в который должны быть внесены все повреждения автомашины от ДТП (пусть даже это будет едва заметная царапина на бампере). Иногда вымогатели после отъезда жертвы без оформления происшествия возвращаются на место с купленными инспекторами и впоследствии требуют деньги. В этом случае не поможет даже наличие страховки гражданской ответственности, т. к. жертва покинула место ДТП, а в таких случаях страховые компании платить отказываются.

Подстава «удачная», у вымогателей повреждения именно от этой аварии. Они так просто не уедут, даже если гражданская ответственность жертвы застрахована. Но застрахованному по ГО водителю при правильном поведении не придется платить наличными.

Подстава неудачная – произошла крупная авария, есть пострадавшие в машине жертвы. В таких случаях вымогатели стараются скрыться.

Молодые вымогатели, не обладая водительским мастерством, грубо таранят машины жертв, жестко требуют расплаты, быстрее снижают требуемую сумму, лишь бы ускорить платеж.

Поскольку при подставах чаще всего виновной бывает жертва, настройтесь на то, что платить придется, и ваша задача – использовать страховку по ГО или уменьшить сумму платежа, а главное – документировать происшествие. На это вымогатели соглашаются лишь в крайних случаях, когда видят, что с жертвы иначе ничего не получишь.

Во всех случаях вам выгоднее оформить происшествие должным образом и привлечь страховую компанию. Вызовите ГИБДД по телефону 02 или службу спасения – 911, по МТС-мобильному 112. Телефонные переговоры по 02 и 911 записываются. Можно позвонить и проконсультироваться в службу круглосуточной правовой помощи автомобилистам «Автоюрсервис», оперативные телефоны которой: 658 («БиЛайн»), 08–31 (МТС), 088 (МСС) или юристам своей страховой компании. Если вымогатели угрожают, необходимо сообщить в милицию или службу спасения о разбое и вымогательстве.

Запишите эти телефоны

Срочный вызов милиции или ГИБДД: В Москве и области это лучше всего делать через Информационный центр Службы спасения: 112 (МТС), 911 (БиЛайн) и 007 (Московская сотовая). Звонок на номер 112 с сотового телефона бесплатный, и сделать его можно при заблокированной SIM-карте или даже без нее. Если нет сотового, ищите ближайший телефон: городской номер оперативной помощи – 937-99-11.

Телефон доверия УГИБДД Москвы – (495) 694-48-92; «горячая линия» УГИБДД Москвы – (495) 974-01-11. Телефоны «горячей линии» по борьбе с подставами ГУВД Москвы – 200-91-26, 200-98-46, 200-88-93, 200-85-50.

Если инспекторов вызовут вымогатели, то прессинг только ужесточится. Люди в форме вместе с жуликами будут настаивать на расчете на месте. Все равно требуйте оформления

протокола, предварительно убедившись, что это все-таки сотрудник ГИБДД, а не человек в любой форме. Нередко купленные инспекторы протокол составляют лишь для вида, а потом уничтожают его, чтобы вымогатели не упоминались в милицейской сводке. Телефон доверия управления ГИБДД Москвы, номер 923-78-92. Это круглосуточная служба информации о случаях превышения полномочий автоинспекторами, исправно работает круглые сутки. Сообщите, что стали жертвой вымогателей, укажите место инцидента и фамилии сотрудников ГИБДД, если те уже приехали.

Не трогайтесь с места происшествия, несмотря на создавшуюся пробку, не убирайте автомобиль до приезда сотрудников ГИБДД. Избегая лишних разговоров и угроз, закройте машину и не выходите до приезда ГИБДД. В окно обязательно будут стучать и угрожать. Отвечать не надо. Позвоните домой, друзьям, обрисуйте ситуацию, в которую попали, опишите марки, номера, приметы автомашин «подставляя» и их самих. Вызовите на место ДТП знакомых, чтобы не быть одному против нескольких бандитов, хоть и вежливых, – прессинг может дополняться и физическим действием.

Своим видом показывайте, что вы спокойны и знаете, что делаете. Если агрессия не прекращается, еще раз наберите номер Службы спасения и объясните оператору происходящее – он скажет, как действовать.

Не следует показывать вымогателям документы – по закону предъявлять их вы обязаны лишь работникам милиции. Сообщите другой стороне, что управляете машиной по доверенности без права продажи, при этом она принадлежит предприятию. Если вымогают деньги, заявите, что их нет и занять не у кого, так что возместить ущерб быстро не получится, но есть страховка. Если вымогатели поймут, что деньги быстро или вообще получить не удастся, они могут от вас отстать.

Не верьте ни одному слову вымогателей, не принимайте «помощи» с их стороны и никакой «мировой». У них в мобильных «забиты» номера подельников: якобы «страховых агентов», «ГИБДД», «юристов».

Если «пострадавшие» погнались за вами и тоже покинули место ДТП – ни о каком суде не может быть и речи.

Когда пострадал человек – умышленно он бросился вам под колеса или нет, – нужно прежде всего выяснить, в каком он состоянии, и вызвать «скорую». Скорая на месте проведет освидетельствование, и вас не смогут обвинить в том, что вы причинили тяжкий вред здоровью, потому что специалист медицинской службы скажет, какой именно этот вред – легкий, средний, тяжкий или вообще нет вреда.

Могут быть не мошенники, а настоящие потерпевшие. Если вы почувствовали удар, следует самому вызывать милицию. Приедет милиция, которая не в сговоре с преступниками. Уезжать можно только тогда, когда настоящий сотрудник ГАИ, который показал вам свое удостоверение, записал схему происшествия, взял с вас показания и разрешил вам разъехаться. Если вы нарушите это, вы будете признаны виновным впоследствии.

Когда инспектор приедет, попросите его предъявить удостоверение, запишите его нагрудный номер и требуйте составления протокола происшествия. Если мошенники уедут еще до приезда сотрудников ГИБДД, дождитесь инспектора и сообщите ему приметы мошенников, сообщите номера их автомобилей, сведения о свидетелях, готовых подтвердить ваши слова. И обязательно просите выдать вам справку о ДТП, даже если повреждения вашего автомобиля минимальны. Сделайте снимки своей машины и окружающих. Фотографируйте не только повреждения автомобиля, но и окрестности, дорожную разметку и знаки, эти снимки вам могут пригодиться, особенно если дело дойдет до судебного разбирательства.

Не рассчитывайте, что можно по-хорошему договориться без ГИБДД. Если это не случайная авария, а подстава, за царапину с вас потребуют более тысячи долларов. Причем и

официальная оценка будет не меньше. А если вы согласитесь ехать с вымогателями в их сервис, то мастер припишет и поведенный кузов, что потянет тысяч на пять. Тем более что кузов действительно может быть поведен от другой аварии. Не соглашайтесь и на «обоюдную вину», ибо тогда вам придется ремонтировать их машину, а им – вашу. Разница в цене будет не в вашу пользу.

Важно заручиться поддержкой свидетелей ДТП, которые видели умышленно созданную аварийную ситуацию. Обязательно запишите их координаты и отпустите, чтобы вымогатели не спугнули их угрозами. Не теряйте самообладания, старайтесь не показать испуга – волки чувствуют страх жертвы и становятся агрессивнее. Давить будут сильно, но не поддавайтесь на попытки разжалобить, угрозы и другие уловки. Помните, что вымогателям нужны деньги, а не ваши травмы, что законный путь вымогателям изначально не выгоден. Официально они не получают требуемую сумму, и им незачем светиться в протоколах и страховых компаниях. Но и не нужно вести себя вызывающе, угрожать – реакция может быть непредсказуемая.

Сами вызывайте ГИБДД. Убедитесь, что приехал сотрудник ГИБДД, а не муниципальный милиционер. Перепишите его удостоверение. Сообщите по телефону друзьям то, что удалось узнать об инспекторе, модель и номер машины, на которой он приехал, номер его подразделения и нагрудной бляхи. Проверьте, чтобы в протоколе правильно была составлена схема и отражены все обстоятельства ДТП, чтобы справка об аварии содержала подробный перечень всех повреждений.

Не сообщайте инспекторам ГИБДД ничего, кроме того, что написано в ваших правах и техпаспорте. Откажитесь от дачи показаний: в соответствии со статьей 51 Конституции РФ вы имеете право молчать до появления адвоката. Возите с собой фотоаппарат со вспышкой. Несколько снимков картины ДТП помогут при разборе в ГИБДД, в инстанциях и в суде.

Если вас в протоколе сразу называют виновным, запишите в нем свое мнение. Слово «нарушитель» зачеркните и замените словом «водитель». Обязательно напишите: «ПДД не нарушал» и «Требую адвоката». Если признаете вину – страховку можете не получить. На непризнании вины настаивают все страховые компании. Если вы нервничаете, то больше ничего не пишите, не давайте никаких показаний. Инспектор может их намеренно исказить, записывая. Потом привлечите адвоката. Если самообладание вас не покинуло, запишите свое мнение, характер повреждений, чтобы незначительные царапины не превратились в катастрофические, укажите на повреждения автомобиля вымогателей, которые явно уже были до инцидента. Следите, чтобы в протоколе правильно была составлена схема и отражены все обстоятельства ДТП. Толковое изложение вашего мнения в дальнейшем пригодится. Вам обязаны выдать копию протокола, требуйте ее, иначе протокол «затеряют».

После составления протокола старайтесь уехать вместе с милиционерами, иначе давление не прекратится. Не соглашайтесь ехать с вымогателями оценивать ущерб и после составления протокола. Оценка ущерба должна проводиться только *после* официального решения о вашей виновности. Будьте готовы к тому, что вам будут звонить и угрожать. Если они приедут к вам домой, то не выходите из квартиры. Врываться в квартиру они не будут – это уже уголовщина. Следить за вами, как правило, у них времени нет.

К разбору в ГИБДД надо проконсультироваться с адвокатом. Сфотографируйте повреждения автомобиля с захватом госномера в кадр. Обдумайте нестыковки, которые можно истолковать в вашу пользу. При разборе покажите фотографии и приведите аргументы, доказывающие, что авария была подстроена. Напишите заранее и передайте под роспись на вашей копии ходатайство о необходимости проведения автотехнической и трассологической экспертиз автомобилей.

При необходимости можно затянуть разбор. Например, за два дня до назначенного разбора подайте секретарю (он обязан расписаться в приеме на вашей копии, поставить дату

и печать) ходатайство о переносе рассмотрения ввиду невозможности вам воспользоваться услугами адвоката. Если решение не было вынесено в течение 2 месяцев после аварии, то по закону дело закрывается без установления виновного (если не было телесных повреждений).

На разбор приезжайте без машины, т. к., пока вы будете разбираться в ГИБДД, мошенники могут повредить вашу машину. Приезжайте на разбор не один, т. к. после разбора вас могут поджидать мошенники для дальнейшего прессинга. Оставляйте машину на ночь только на охраняемых стоянках.

Характерные приметы подставы:

- переговорщиком выступает не водитель, а пассажир, специалист по вымогательству;
- требование срочной расплаты, установление жестких ограничений по времени;
- угрозы (но не при свидетелях);
- стремление разобраться без ГИБДД;
- настойчивые предложения отъехать к обочине и разбираться там; но это нарушение ПДД – оставление места происшествия, и в этом случае страховку не платят;
- предложения ехать в их сервис;
- требование залога автомобиля, документов, мобильного телефона до расплаты;
- склонность «договариваться» – в ходе разборок требования порой снижаются от тысячи долларов до ста.

Если ДТП произошло по вине подставы, доказать это очень трудно. Этот бизнес основан на недоказуемости умысла на подставу. Только упоминание вымогателей в нескольких протоколах за короткий срок может служить косвенным доказательством их умысла. Прямым доказательством могут служить показания свидетелей, видевших все обстоятельства аварии, а таких, как правило, нет. Кроме того, ошибку совершает жертва, именно это и видят свидетели, а предшествующие маневры вымогателей могут быть истолкованы по-разному.

Подстава это была или нет, но за ваши ошибки платить все равно придется, и важно перенести платеж на страховую компанию. Однако нужно помнить, что если вы используете страховку гражданской ответственности, то на следующий год ее стоимость для вас возрастет. Поэтому стоит взвесить: если удастся снизить требования до небольшой суммы, то может быть, выгоднее расплатиться самому, обязательно взяв расписку, подписанную не только получателем денег, но и свидетелями. Свидетелями получения денег могут быть и подельники вымогателей. Но если у мошенника в доверенности (если он не собственник авто) не указано право получения денежного возмещения за ущерб при ДТП, то его расписка ничего не значит, и собственник может предъявить требование повторно, причем указать, что вы скрылись с места ДТП.

Примерная форма расписки приведена ниже.

РАСПИСКА

город _____ 201__ года
Я, гражданин _____, паспорт
серия _____ номер _____ выдан _____,
проживающий по адресу: _____

телефон _____, получил от гражданина _____
_____, сумму _____ (_____
_____) руб. в возмещение всех видов ущерба,
причиненного моему автомобилю госномер _____ и мне,
а также моим пассажирам в результате аварии, произошедшей _____
_____ 201__ г. в _____ часов _____ минут на участке дороги _____

с участием автомобилей модель _____ госномер _____
_____ владелец _____ и модель _____
_____ госномер _____ владелец _____.

После получения упомянутой суммы считаю все мои требова-
ния по возмещению вреда имуществу, личности и морального вре-
да полностью удовлетворенными и не имею более каких-либо пре-
тензий к гражданину _____.

Подпись _____ Фамилия _____

Подписи свидетелей:

Гражданин _____, паспорт
серия _____ номер _____ выдан _____,
проживающий по адресу: _____

телефон _____.

Гражданин _____, паспорт
серия _____ номер _____ выдан _____,
проживающий по адресу: _____

телефон _____.

Гражданин _____, паспорт
серия _____ номер _____ выдан _____,
проживающий по адресу: _____

телефон _____.

В ПДД четко оговорен алгоритм действий водителя при совершении ДТП:

«2.5. При дорожно-транспортном происшествии водитель, причастный к нему, обязан:

- принять возможные меры для оказания доврачебной медицинской помощи пострадавшим, вызвать Скорую медицинскую помощь, а в экстренных случаях отправить пострадавших на попутном, а если это невозможно, доставить на своем транспортном средстве в ближайшее лечебное учреждение, сообщить свою фамилию, регистрационный знак транс-

портного средства (с предъявлением документа, удостоверяющего личность, или водительского удостоверения и регистрационного документа на транспортное средство) и возвратиться к месту происшествия;

- освободить проезжую часть, если движение других транспортных средств невозможно. При необходимости освобождения проезжей части или доставки пострадавших на своем транспортном средстве в лечебное учреждение предварительно зафиксировать в присутствии свидетелей положение транспортного средства, следы и предметы, относящиеся к происшествию, и принять все возможные меры к их сохранению и организации объезда места происшествия;

- сообщить о случившемся в милицию, записать фамилии и адреса очевидцев и ожидать прибытия сотрудников милиции».

Кражи

Водители часто сами привлекают внимание к своей машине, оставляя в салоне сумку, портфель, ценные вещи, а то и ключи в замке зажигания или даже ребенка при включенном двигателе.

На парковках возле магазинов, вокзалов, зрелищных предприятий воры осматривают салоны машин. Найдя что-либо для себя интересное, действуют группой. Один, проходя мимо, взламывает отмычкой замок двери, приоткрывает ее и уходит. Если сигнализация не сработала, значит, ее нет, и один-два других быстро вытаскивают вещи.

Другие воры выбирают стоящую машину, где в салоне видны приглянувшиеся им вещи. У нее шилом прокалывают заднее колесо и ждут хозяина. Тот, сев за руль, через 10–15 метров вынужден остановиться для замены колеса. Пока он возится с колесом, оставив незапертыми двери салона, воры успевают обчистить салон. Так же быстро они воруют вещи из салонов на заправках, пока хозяин машины стоит у кассы.

Воровство облегчают сами водители, забыв закрыть дверь, окно или оставив ключи в замке зажигания.

Кражи из гаражей происходят реже, чем с улицы или двора, причем из коллективных гаражей воруют реже, чем из отдельно стоящих.

Похищение автомобильных номеров

Мошенники снимают номерные знаки, после чего связываются с владельцем машины с предложением выкупить номера за определенную сумму, или они эти номера уничтожат. Если задержать вымогателей в момент передачи денег при помощи оперативников, их будут судить по ст. 163 ч. 2 Уголовного кодекса «Вымогательство». За движение без одного или обоих номерных знаков в КоАП предусмотрено наказание: штраф 5 тысяч рублей и лишение прав на срок до трех месяцев.

Способ восстановить номера – написать заявление в регистрационный отдел ГИБДД «Об утрате государственного регистрационного номера при невыясненных обстоятельствах». Придется заново пройти процедуру регистрации автомобиля: вам выдадут новые номера, внесут изменения в ПТС, переоформят талон техосмотра и рекомендуют выписать новый полис ОСАГО. Старые номера будут отмечены в базе ГИБДД как утерянные – поэтому, если они и всплывут при каком-то преступлении, ответственность вам грозить уже не будет. Если же обратиться в милицию с заявлением о краже номера, милиция заведет уголовное дело, и получить новые номера не удастся, пока дело не будет расследовано и закрыто.

ДТП для кражи

В стоящий автомобиль слегка врывается неприметная старая иномарка. Пока пострадавший осматривает повреждения, пособник виновника ДТП крадет из автомобиля пострадавшего сумку, после чего грабители скрываются, предварительно выбросив сумку с документами, но уже без денег, в окно. Документы возвращают, чтобы пострадавший не мог завести уголовное дело, и по закону преступники виновны лишь в оставлении места ДТП. Даже знание номеров автомобиля мошенников не поможет – обычно используются украденные номера.

Угон

Угон³ чаще всего – всего лишь короткий перегон в мастерские, где машину обрабатывают до неузнаваемости, а затем продают или разбирают для продажи в виде запчастей.

Преступники следят за хозяином машины, выясняя распорядок дня, способ отключения сигнализации, тщательно готовят операцию, выбирая время и место для угона.

Эффективных запоров, не позволяющих проникнуть в автомобиль, не существует. Поскольку в жизни нередко случаи обращения владельцев в сервис с просьбами вскрыть и завести их автомобиль, так как они потеряли ключи, на рынке появились комплекты оборудования для изготовления автомобильных ключей без снятия и разборки замка, комплект отмычек для транспортных средств, инструменты для открытия автомобилей без повреждения замка, прибор для программирования чипов в ключе замка зажигания. При помощи таких инструментов можно открыть автомобиль любой марки, и угонщики активно используют их.

Выведя машину из гаража, находящегося не на коллективной стоянке, перед тем как идти запира́ть гараж, заглушите двигатель и возьмите ключи с собой. Известны случаи, когда преступники поджидали в кустах именно того момента, когда водитель, оставив автомобиль с работающим двигателем, пойдет к гаражу, – вскочить за руль и рвануть с места им удавалось за секунды.

Но много угонов совершают и непрофессионалы. Не каждая машина нужна вору, поэтому нередко даже простой защитой можно предотвратить угон.

Если приходится оставлять машину на улице или во дворе, выбирайте максимально освещенное место. Избегайте и плохо освещенных стоянок. Оставляя где-то машину днем, представьте себе это место ночью.

Не стоит оставлять машину рядом с кинотеатром, бассейном, театром при их посещении. Угонщик легко вычислит, сколько у него времени в запасе, и не преминет этим воспользоваться, поэтому автомобиль лучше оставлять в стороне.

Если машина дорогая, в ней обязательно должно быть установлено противоугонное устройство, а то и два, выбранных по совету эксперта, но не продавца. Фирменный ярлык на стекле с названием сигнализации – это помощь угонщику.

Вот на выбор придуманные водителями варианты противоугонной защиты:

- выработайте привычку вынимать ключ зажигания, выходя из машины даже на секунду;
- доведите до автоматизма действия при закрывании машины: ключи, двери, окна, сигнализация, багажник, капот, взгляд в салон;
- на бензопроводе вмонтируйте потайной клапан, который перекроет на стоянке подачу топлива к карбюратору;
- нанесите на стекло маркировку госномера машины;
- новую машину пореже мойте, пусть выглядит старой;
- сигнализацию не прячьте, вор должен знать, что ему придется повозиться, и, может быть, это заставит его предпочесть другую машину;
- одновременно с открытой поставьте скрытую сигнализацию;
- установите дополнительный источник питания к противоугонной сигнализации, лишив преступника возможности обесточить звуковую систему;
- ставьте блокировочное устройство на руль и педали;
- сделайте руль съемным и уносите с собой;

³ Гостюшин А. В. Энциклопедия экстремальных ситуаций. М.: «Зеркало», 1995.

- поставьте блокиратор на колесо;
- ставьте на колеса болты с секретными головками;
- снимайте на ночь крышку распределителя или центральный провод;
- если машиной не собираетесь пользоваться длительное время, слейте бензин, снимите аккумулятор, а то и колеса; накройте чехлом, при этом регулярно сметайте снег, чтобы машину не приняли за брошенную и не стали разбирать;
- переделайте замки задних дверей, чтобы они открывались лишь изнутри;
- оставляя автомобиль на ночь, выберите хорошо освещенное, просматриваемое, людное место;
- не оставляйте автомашину на пустырях и в местах с густой растительностью;
- ставьте машину вплотную к стене дома или ближе к другому автомобилю, чтобы затруднить преступнику проникновение в нее;
- не держите в салоне автомобиля отвертки, пассатижи, куски провода, которые преступник может использовать для запуска двигателя без ключа зажигания;
- не оставляйте в салоне автомобиля вещи, которые бросаются в глаза, уберите их в багажник, в крайнем случае прикройте;
- не оставляйте в автомашинах документы и ценные бумаги;
- аудиоаппаратуру лучше уносить с собой.

Лучшее всего две-три противоугонные системы на одном автомобиле. Одна из них должна быть с автономным питанием и установлена владельцем. Вторая система может быть простой – прекращение подачи бензина, отключение стартера и т. п. Для предотвращения запуска двигателя можно установить потайные реле для отсоединения аккумулятора или генератора, разъединения электрической цепи системы зажигания в местах, известных лишь владельцу автомашины; одновременного включения sireны и освещения. Весьма эффективны герконовые прерыватели. Хорош милицейский капкан на колесо. Применяют блокировку руля, педалей, рычага переключения передач цепями и самодельными приспособлениями.

Если автомобиль стоит в гараже, необходимо укрепление гаража и его ворот. Петли ворот должны выходить внутрь гаража. Ворота фиксируются щеколдами, калитка или окошко закрываются на внутренние замки. Сначала открывают замок, отверстие для ключа которого выходит наружу, затем внутренний замок, у которого отверстие для ключа выходит внутрь гаража. Замки не приваривают, их крепят болтами. Головки болтов, выходящие наружу, делают потайными. Не делайте выступающих элементов на воротах, за которые можно зацепить трос для срыва ворот другой машиной. Исключите пролом стен установкой арматурных решеток.

Следует заметить, что угонам подвергаются не только легковые автомобили частных владельцев. В последние годы зафиксировано много случаев угона всех видов грузовиков, автокранов, экскаваторов, бульдозеров. Угоняют все, что заказали покупатели.

В случае угона немедленно заявите в милицию, для того чтобы объявили операцию «Перехват» и вызвали оперативно-следственную группу. До приезда сотрудников милиции постарайтесь зафиксировать обстановку, куда уехал автомобиль, установить свидетелей, приметы преступников. Если автомобиль не нашли в течение первого часа, можно не спешить – он уже спрятан. Следователю и оперативнику расскажите все, о чем спросят. После подписания протокола допроса задействуется государственная система розыска автомобилей.

В ОВД вам должны выдать квитанцию, где указан регистрационный номер вашего заявления. Заявление должно быть рассмотрено в течение 3 дней⁴ и должно быть принято решение:

- о возбуждении уголовного дела;
- об отказе в возбуждении уголовного дела;
- о передаче заявления в другой орган (по подследственности или по подсудности).

О решении заявителя должны уведомить. Как правило, уголовные дела по факту хищения автомобиля возбуждают в течение суток для того, чтобы были основания для следственных действий, для включения автомобиля в федеральный розыск. Проверьте у любого сотрудника ГИБДД, в розыске ли ваш автомобиль. Если автомобиль в течение нескольких суток не обнаружен, это уже квалифицируется не как угон (неправомерное завладение без цели хищения⁵), а как кража⁶. Шансов его найти меньше. Установите хорошие контакты с оперативником и следователем.

Разбойный угон

Автомобильный разбой весьма распространен – он не требует отключения сложных противоугонных систем, достаточно отнять у автовладельца ключи. Нападение чаще всего происходит в момент посадки и высадки. Подбежали сзади, приставили нож или пистолет, затолкнули на заднее сиденье – и в дорогу. Или: на парковке просят приоткрыть окошко и наносят удар кулаком в лицо. Или: к сидящему в машине с незаблокированными дверями водителю справа стучится незнакомец, водитель поворачивается, а в этот момент распахивается водительская дверь.

Бандиты нередко поджидают жертву прямо у стоящей машины, поэтому не стоит рисковать, если заметите подозрительных людей. Если выходите из подъезда дома, можно обернуться и крикнуть что-нибудь в подъезд или в окно, давая понять, что следом идут люди. Но лучше сделать вид, что к машине не имеете отношения. Оставляя машину на стоянке днем, заранее представьте, как это место будет выглядеть ночью, если придется задержаться. Подходя к машине, надо уже держать ключи в руке, а прежде чем сесть, убедиться, что в салоне никого нет. Не стоит кидаться под колеса, когда машину угоняют прямо на глазах. Результативнее поднять шум, просить вызвать милицию, первым попавшимся камнем разбить лобовое стекло своей машины, запомнить приметы преступников и направление движения, а затем еще раз позвонить в милицию.

Разбойники стараются сделать так, чтобы хозяин заявил в милицию как можно позже. Как минимум, у него отнимут мобильный, а то еще и свяжут, чтобы на развязывание ушло какое-то время.

Кого-то из хозяев выбрасывают, запугивая: мол, обратишься к ментам – убьем.

Преступники, как правило, стараются атаковать одиноких водителей, но за городом присутствие пассажиров преступникам не мешает, главная задача – остановить машину. Чаще всего жертв ловят с помощью милицейской формы. Если у вас есть подозрение, что милиционер ложный, – лучше не останавливаться. Настоящий инспектор погонится за вами на своей милицейской машине.

Бандиты могут перегородить узкую дорогу любой техникой, и тогда лучше не сопротивляться.

⁴ В соответствии со ст. 109 УПК РСФСР.

⁵ Ст. 166 УК РФ.

⁶ Ст. 158 УК РФ.

При разбойном нападении надо беспрекословно отдать ключи, выполнить все требования преступников, не проявлять никаких инициатив, стараться, чтобы они постоянно видели ваши руки. Бандиты готовились, к моменту нападения они находятся в состоянии стресса, когда любой ваш поступок, слово или взгляд могут вызвать у них опасный для вашей жизни нервный срыв. Большинство разбойных нападений совершается этническими группировками, их религиозные догмы не считают представителей других наций за людей, и потому все переговоры с ними бессмысленны.

Те, кто оказывается в одной машине с преступниками, хотят только, чтобы их отпустили. Скорее это произойдет, если преступники будут знать, что в машине нет поисковой системы и освобожденный хозяин не активирует ее. Соппротивление чаще всего кончается печально для водителя.

Власти американского штата Луизиана разрешили всем владельцам автомашин стрелять без предупреждения во всякого, кто будет пытаться силой завладеть их средством передвижения. У нас ни огнестрельное, ни даже травматическое оружие применять не рекомендуют: много волокиты с доказательством необходимости применения оружия.

Нападения на дорогах

Перевозка пассажиров не всегда безобидна⁷. Иногда молодые люди просят подвезти за хорошую цену. Через некоторое время они предлагают взять попутчиков или находят предлог остановиться, а «попутчики» там и появляются. Преступник может действовать и в одиночку. «Пассажир» прикинется неместным, пьяным и т. п. После того как водитель выехал в безопасное для бандитов место, они требуют остановить машину под благовидным предлогом или угрожая оружием. После остановки в ход идет оружие, газовый баллончик, удавки или просто психологическое давление. Водителю повезет, если он будет просто избит. Порой под угрозой оружия водителя заставляют еще в людном месте пересесть на заднее сиденье и избавляются от него потом.

Разговаривайте с голосующим через приоткрытое стекло справа, двери должны быть заперты, нога на педали газа, передача включена, педаль сцепления выжата. Незнакомого пассажира надо сажать на переднее сиденье, потребовать пристегнуться ремнем безопасности, а двоих человек лучше не брать вообще. Свой подголовник поднимите в случае таких перевозок как можно выше – это затрудняет удар по голове и накидывание удавки. Оборудуйте в салоне место, куда можно спрятать ценности, тогда в случае грабежа пропадет только то, что находится в карманах. Держите под рукой монтировку, огнетушитель, средства самозащиты. Газовые баллончик или пистолет в закрытом пространстве опасны и для водителя.

Потайная кнопка отключения подачи бензина электромагнитным клапаном поможет в случае опасности имитировать неполадку. Этой же кнопкой можно воспользоваться, если под угрозой оружия отобрали ключи или заставили пересесть на заднее сиденье.

Если необходимо даже на короткое время выйти из машины – открыть багажник, протереть стекла, вынимайте ключ из замка зажигания. Если пассажир вызывает подозрение, остановитесь у поста ГАИ что-нибудь спросить или махните рукой инспектору как знакомому – грабители не любят свидетелей. В случае прямой угрозы со стороны пассажиров привлечите внимание к своей машине: нарушайте правила движения, ударьте крылом соседнюю машину, включите световые сигналы или противоугонную сигнализацию.

Запирайте двери на фиксаторы и когда находитесь в машине – «специалистам» ничего не стоит выбросить водителя из салона. Пока находитесь внутри машины, двери должны быть закрыты на флажок замка: бандиты способны ворваться в салон, даже пока вы ждете

⁷ Гостюшин А. В. Энциклопедия экстремальных ситуаций. М.: «Зеркало», 1995.

зеленого сигнала светофора на перекрестке. Монтировка пригодится и для самозащиты, и для разбивания стекол, если заклинит двери при аварии.

Иногда преступники устраивают слежку. Заметив что-либо похожее, нужно уточнить, не показалось ли это вам. Внезапно меняя направление движения или скорость, резко пере-страиваясь из ряда в ряд, неожиданно останавливаясь, следите за подозрительной машиной. Если в ней преступники, им придется делать то же самое. Если подозрения подтвердились, надо найти возможность связаться с ГАИ или милицией по телефону (при помощи продавца магазина, служащего бензоколонки или самостоятельно из телефона-автомата), не показывая, что слежка замечена. Так, можно связаться и с друзьями, договориться о совместных действиях, в том числе о двойной слежке.

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.