

Гладкий Алексей

Как обманывают в автосервисе

Оглавление

Введение	4
Глава 1. Почему нас обманывают и в какой автосервис пойти?	5
Почему нас обманывают?	6
Преимущества и недостатки «народных умельцев»	7
Какой автосервис «самый лучший»?	10
Язык мой — и враг мой, и друг мой	12
Что не рекомендуется говорить в автосервисе?	13
Несколько «волшебных» фраз, которые могут уменьшить стоимость ремонта ..	15
Несколько полезных советов	16
Глава 2. Итак, диагностика	19
Назовите конкретные причины!	19
Почему «все нормально»? Машина-то не работает... ..	20
Перепрошивка ЭБУ? Нет уж, позвольте... ..	21
Любой бензонасос можно починить!	22
Разбираемся со сцеплением.....	23
Действительно ли необходима замена сальников?	23
Гидроусилитель руля исправен!	25
Тормоза — дело серьезное... ..	26
Свечи не меняем, а чистим	27
Проблемы с форсунками	28
Тосол — меняем, радиатор — не трогать!	29
Мой генератор еще в полном порядке	30
Гудит подшипник или новая резина?	31
Нужно ли менять ШРУС?.....	31
Гудит редуктор или пробитый глушитель?	32
Делаем только то, что действительно надо!	32
Глава 3. Ремонт или видимость ремонта?	33
Псевдозамена ремня ГРМ.....	33
Ремонт электрохозяйства.....	35
«Обновление» амортизаторов	37
Проблемы с подшипниками	37

Масло бывает не только на бутерброде...	38
«Обслуживание» тормозной системы	39
Машину «тянет» в сторону? Причина проста!	41
Что там с гидроусилителем руля?	42
Стук в двигателе — еще не повод для капитального ремонта	43
«Повышенный расход» масла	44
Двигатель греется? Меняем термостат, а не всю систему охлаждения!	47
Радиатор нам еще послужит!	48
Водяной насос можно починить!	49
Топливный фильтр — дешевле, чем бензонасос!	50
Нужно ли менять глушитель?	50
Что за лампочки в моих фарах?	52
Металлический «шелест» и шум под капотом: не все так страшно, как убеждают в автосервисе!	52
Стартер не включается? Не спешите его менять!	53
Сцепление работает шумно? Это легко исправить!	54
Проблемы с карданным валом	55
Перегрев ведущего моста	56
Стук и звон в районе заднего моста	57
Перегрев ступицы колеса — не повод для ее замены	58
Машину «трясет»? Давайте разбираться по-порядку...	59
«Эксклюзивные» запчасти для «хороших людей»	60
Не стесняйтесь внезапно появиться на СТО	62
Глава 4. Особый разговор — о кузовном ремонте	63
Крылья бывают не только у птиц...	63
Стекла — это тоже часть кузова	64
Обман при ремонте и замене дверей	65
Обман при ремонте и обработке днища автомобиля	67
Фиктивный ремонт передней и задней частей кузова	69
Псевдозамена бампера	70
Глава 5. Полезные советы автолюбителям	70
Заключение	75

Аннотация

Кому из автомобилистов не доводилось слышать строгое напоминание: мол, в случае поломки автомобиля ремонтировать его нужно исключительно у профессионалов, т.е. на станции технического обслуживания, в пункте автосервиса и т.п., и ни в коем случае не доверяться «народному умельцу» в гараже? При этом аргументы приводятся примерно такие: в автосервисе и надежно, и быстро, и гарантия качества, и специалисты там сплошь самой высокой квалификации, и т.д., а «народный умелец» хоть и возьмет дешевле, но и гарантии никакой. В то же время почему-то скромно умалчивается о том, что зачастую доверчивый клиент оставляет в автосервисе втрое, впятеро или вдесятеро больше денег, чем реально стоил ремонт его автомобиля. И дело здесь не столько в налогах, аренде помещения и прочих расходах, которые несет станция технического обслуживания. Основная причина — это неприкрытое рвачество, наглость и откровенное мошенничество некоторых работников автосервиса.

Нет, автор ни в коей мере не уговаривает автомобилистов сию же секунду бросить все и отправляться на поиски «народных умельцев», навсегда отказавшись от посещений официально действующих станций технического обслуживания (тем более что и среди «народных умельцев» жуликов тоже хватает). Изучение данной книги полезно потому, что в ней простым, понятным и увлекательным языком рассказывается о некоторых наиболее распространенных способах обмана работниками автосервиса доверчивых автомобилистов.

Введение

- *Адам! — закричал Остап, покрывая скрежет мотора. — Как зовут вашу тележку?*

- *«Лорен-дитрих», — ответил Козлевич.*

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

И. Ильф, Е. Петров, «Золотой теленок»

Стоит ли говорить, какую огромную роль в современной действительности играет автомобильный транспорт? Давно минули те времена, когда личный автомобиль считался роскошью, а потому — привилегией в основном сильных мира сего: сегодня многие наши соотечественники с удовольствием разъезжают на собственных авто, не представляя своей жизни без четырехколесного друга. Не будет преувеличением сказать, что автомобиль — это не просто неотъемлемая часть нашей жизни, но и один из символов современной эпохи.

Собственный автомобиль — это и очевидное удобство, и быстрота передвижения, и независимость, и социальный статус хозяина, и многое-многое другое. В некоторых случаях он способен заменить даже крышу над головой. Если же по каким-то причинам нам не удастся воспользоваться своей машиной (например, после хорошей вечеринки за руль не сядешь), на помощь придут общественные авто (транспорт или такси).

Все без исключения автомобили, будь то личные, государственные, общественные или принадлежащие предприятиям и организациям, имеют много общего. Помимо наличия четырех колес, двигателя внутреннего сгорания, выхлопной трубы и т.п., все автомобили (а также мотоциклы, автобусы, тракторы и иные виды автотранспорта) объединяет одна черта: они периодически ломаются. Как бы хозяин ни старался следить за своей машиной, как бы он ни ухаживал за ней и не берег ее, вероятность того, что за свою автомобильную жизнь машина хотя бы несколько раз не побывает в автосервисе, стремится к нулю.

Многие автолюбители настолько щепетильно относятся к своему четырехколесному другу, что считают его чуть ли не членом семьи, который, как и другие домочадцы, периодически может «болеть» и «получать травмы». Только вот «лечение» такого «больного» иногда вылетает в сумму, сопоставимую чуть ли не с его стоимостью. И далеко не все автолюбители осознают, что эта сумма нередко более чем наполовину (а в некоторых случаях — чуть ли не полностью) оказывается «высосана из пальца»: представители отечественного автосервиса иногда гораздо лучше умеют «разводить» доверчивых клиентов на деньги, чем реально ремонтировать автомобили. И вам еще повезет, если с вас просто возьмут лишние деньги: известно немало случаев, когда клиента за его же деньги еще и банально обворовывали, снимая с его машины хорошие запчасти и заменяя их старыми и негодными. Кстати, плюс ко всему это чревато еще и возникновением аварийной ситуации на дороге (колесо отвалилось, рулевое управление отказало, тормоза заклинило, и т.д.), виновником которой будет хозяин такого «отремонтированного» автомобиля.

Отметим, что такого количества спорных, но в то же время почти безнадежных для клиента ситуаций, которые могут возникать у него с представителями автосервиса, не бывает, наверное, ни в одной сфере деятельности.

О том, как нас обманывают на автосервисе и как можно с этим бороться, и рассказывается в данной книге.

Глава 1. Почему нас обманывают и в какой автосервис пойти?

Встречаются два приятеля:

- Говорят, что ты машину купил?

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

Анекдот

Возможно, у читателей возникнет вопрос: почему именно в автосервисе надувательство, мошенничество и обман клиентов получили такое беспрецедентное распространение, граничащее порой с откровенным беспределом и воровством? Почему именно этой теме решено посвятить данную книгу? Неужели нас не обманывают, например, в мастерской по ремонту бытовой техники, на работе или, наконец, в овощной палатке на базаре?

Ответ прост. Обманывают бедного обывателя практически везде, и делают это все, кому не лень. Как говорится, время такое. Но характерной особенностью отечественного автосервиса является то, что там можно быстро и легко, не затрачивая почти никаких усилий, вытянуть с доверчивого клиента такие суммы практически «ни за что», что все остальные мошенники просто «отдыхают». Сами представители автосервиса на условиях анонимности рассказывают, что «развести» клиента на 100 долларов — это вообще не проблема. Если совсем немного постараться, то легко можно заполучить 300 долларов. Если напрячься чуть больше — в кармане уже 500 долларов. Очевидно, что на такие суммы нас не «надувают» ни в мастерской по ремонту бытовой техники, ни в овощной палатке на базаре, ни в других аналогичных местах (в первую очередь — по причине полной невозможности обманывать клиента в таких масштабах). Поэтому по масштабности мошенничества и обмана отечественный автосервис может сравниться, наверное, только с автосалонами по продаже автомобилей да с фирмами, занимающимися риэлтерской деятельностью.

Итак, с вами случилась напасть сия: ваш автомобиль «заболел». В данном случае неважно, в чем именно проблема: барахлит сцепление, слишком громко стучит мотор, подтекает сальник коленвала, гудит подшипник либо что-то еще. Факт таков, что вы стоите перед выбором: в какой автосервис обратиться? В ближайший гараж к «народным умельцам»? В сервисный центр? Или еще куда-нибудь? Чем один автосервис отличается от другого, и отличается ли чем-нибудь?

Ответы на эти, а также на некоторые другие вопросы вы найдете в данной главе.

Однако вначале мы узнаем, почему именно автосервис обладает такими широкими возможностями «сравнительно честного отъема денег», как говаривал незабвенный Остап Бендер. Об этом рассказывается в следующем разделе.

Почему нас обманывают?

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

Шутка, в которой есть немалая доля правды

Итак, почему же при ремонте автомобиля нас обманывают беззастенчиво и масштабно, как несмышленных детей, а мы об этом и не подозреваем, уплачивая мошенникам огромные суммы денег?

Даже неопытный или начинающий автомобилист понимает, что любой автомобиль — это великое множество самых разных деталей, запчастей, узлов, агрегатов и механизмов. Из всего этого обилия большинству обывателей знакомы примерно лишь следующие термины: колесо, руль, тормоза, бензобак, фары, мотор, глушитель. Ну, может — что-то еще. Если помимо перечисленных терминов вы о своей машине ничего не знаете, можно смело сказать, что с устройством автомобиля вы знакомы не более, чем на 3%. Поэтому, когда такой автомобилист пригоняет машину в автосервис, механику не составляет никакого труда определить, что перед ним — «чайник»: стоит задать пару наводящих вопросов — и ситуация ясна. Такого клиента можно брать, что называется, голыми руками.

ПРИМЕЧАНИЕ

Очень часто такими «чайниками» являются наши милые дамы. Не секрет, что любой мужчина, имеющий свой автомобиль (не говоря уже о профессионалах), гораздо лучше разбирается в его устройстве, нежели женщина (отметим, что это вполне естественно и нормально). Нередко все познания женщины об автомобиле ограничиваются умением им управлять и заправлять топливом. Поэтому нужно всегда помнить следующее: станция технического обслуживания в современной России — это место, где джентльменство отсутствует в принципе, и неопытный автолюбитель будет беззастенчиво обманут независимо от половой принадлежности.

Рассмотрим элементарный пример. Предположим, что ваша машина плохо заводится. Первое, что нужно проверить в такой ситуации — это аккумулятор: может, он просто сел, и его нужно заменить или подзарядить. Сделать это проще простого: нужно поставить другой аккумулятор и проверить, все ли в порядке. Если аккумулятор «крутит» нормально, но мотор не заводится — ищем причину дальше (возможно, сбилось зажигание, или нужно почистить свечи, и т.д.); здесь уже, вероятно, придется ехать в автосервис. Если же с другим аккумулятором машина завелась нормально, все предельно ясно: меняем аккумулятор и спокойно ездим дальше.

Если механик автосервиса видит, что к нему приехал откровенный «чайник» с жалобой на то, что машина плохо заводится, он и не подумает проверять аккумулятор. Сразу начнется примерно следующее: «у вас все очень запущено, нужно срочно менять свечи, бензонасос, форсунки», и т.д. В результате вам придется

выложить круглую сумму за совершенно ненужные в данном случае запчасти, а заодно — и за работу по их замене.

ПРИМЕЧАНИЕ

К сожалению, как показывает практика, если водитель самостоятельно не ремонтировал свою машину лет 10-15, то почти со стопроцентной гарантией можно утверждать, что он будет обманут в автосервисе. Причем нередко он отдает себе отчет в том, что его элементарно «надувают», но доказать это не может по причине отсутствия необходимых знаний.

Если же вы приехали в автосервис и сказали: «аккумулятор проверил, свечи — в порядке, но все равно не заводится», отношение к вам будет уже несколько иным. Механик поймет, что перед ним не полный «чайник», а человек, имеющий какое-то понятие об автомобиле. Конечно, нельзя сказать, что это избавит вас от обмана и надувательства, но, по крайней мере, масштаб этого обмана наверняка будет меньше.

Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод: возможности обмана нас с вами на автосервисах во многом способствует сложное устройство современного автомобиля. Знать все тонкости и нюансы устройства своего четырехколесного друга и разбираться в них могут далеко не все (что неудивительно — здесь нужно либо специальное образование, либо большой водительский или ремонтный опыт), и этим активно пользуются на станциях технического обслуживания, «загружая» клиентов малопонятными терминами и пугая их возможными последствиями поломки. Подвергнувшись такой «психологической атаке», клиент готов расстаться чуть ли не с любой суммой денег, лишь бы услышать от механика заветное «ну вот, теперь все в порядке».

Преимущества и недостатки «народных умельцев»

- У вас есть запчасти для отечественных автомобилей?

- А что вам нужно?

- Гвозди на 120.

Анекдот

Очень многие автолюбители (а также профессиональные водители) предпочитают обращаться не в сервисные центры или на официальные станции технического обслуживания, а к специалистам, которых неофициально называют «народными умельцами» или «дядей Васей в гараже». Суть заключается в том, что эти специалисты работают нелегально, не зарегистрировавшись соответствующим образом в государственных органах, не декларируя свои доходы и не уплачивая налоги. Каковы же плюсы и минусы такого ремонта? В этом мы и попытаемся разобраться в данном разделе.

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

Этот факт нередко является поводом для оголтелой критики «народных умельцев» со стороны представителей государства и работников официальных СТО и сервисных центров: «да кому вы доверяете свою машину», «вы же в случае чего никому ничего не докажете», «эти «умельцы» ни за что не отвечают», «так, как на официальной СТО, вам никто ремонт не сделает», «у нас современное оборудование, а у них только набор гаечных ключей», «у нас ответственность, а у них — ничего», и т.д. и т.п. В принципе, ничего удивительного здесь нет: ведь специалисты, которые работают неофициально, во-первых, не платят налоги, а во-вторых — являются прямыми конкурентами СТО и сервисных центров. Именно поэтому они удостоились такой «нелюбви» со стороны государства и официально работающих СТО, а вовсе не потому, что это самое государство и СТО так озабочены состоянием наших с вами автомобилей. Поэтому опровергнуть подобные высказывания и доказать их несостоятельность особого труда не составляет.

Рассмотрим для примера такое утверждение: «вы же в случае чего никому ничего не докажете». Здесь имеется в виду, что если по причине некачественно сделанного ремонта клиент имел неприятности (например, стал виновником ДТП), то юридически «народному умельцу» нельзя будет ничего инкриминировать: договор и план-наряд на выполнение работ не составлялся, никто никаких бумаг не подписывал, а значит — невозможно доказать вину специалиста, делавшего ремонт.

Здесь спорить не приходится — это, конечно, так. Но, с другой стороны, попробуйте вы доказать вину СТО, если по причине некачественно сделанного там ремонта вы попали в ДТП! С почти стопроцентной уверенностью можно заявить, что и в данном случае вы никому ничего не докажете, даже если был составлен план-наряд, договор или иные документы. Представители СТО найдут «вагон и маленькую тележку» всевозможных отговорок: «это не мы виноваты, это вы так плохо ездить умеете», «нашей вины нет — запчасть оказалась бракованная, обращайтесь к ее изготовителю», «авария случилась, потому что отвалилось плохо прикрученное колесо? но в план-наряде нет работ по прикручиванию колеса, а есть только замена тормозных колодок» (для неопытных автомобилистов поясним, что замена колодок невозможна без снятия колеса, после чего, само собой, его ставят на место), и т.д. и т.п. В плане придумывания всевозможных отговорок и «отмазок», позволяющих избежать ответственности, сотрудники СТО и сервисных центров могут дать приличную фору опытным адвокатам и юристам.

Кстати, если вы вовремя (безо всякого ДТП) обнаружили, что на станции технического обслуживания вашу машину отремонтировали некачественно, здесь тем более доказать что-либо невозможно. Так что в большинстве случаев можно с уверенностью сказать: ответственность СТО перед клиентом существует только на бумаге, и эта самая бумага в реальной жизни является не чем иным, как обычной «филькиной грамотой». У «народного умельца», конечно, и такой «филькиной грамоты» нет, но на практике это абсолютно ничего не меняет. Если же каким-то чудом вам через суд удастся доказать вину СТО и получить с нее деньги, то сумма этих денег будет прямо пропорциональна затраченным для этого вашим усилиям, нервам и времени.

Что касается отсутствия у «народных умельцев» современного оборудования, то замечание, конечно, верное: видел ли кто-нибудь гараж «дяди Васи», в котором есть, например, оборудование для диагностики, или современный подъемник, или что-то в этом роде? Однако в большинстве случаев «народные умельцы» прекрасно обходятся