



Чойс Юкрейн

Покупая автомобиль требуй гарантию!

В Украине, как и во всем мире растет спрос на услугу постгарантийного обслуживания автомобилей. По данным американской компании Accelerated Services International, представленной в Украине компанией «Чойс Юкрейн», спрос на услугу продленной гарантии (extended warranty) для автомобилей с пробегом в США вырос в 2,7 раза.

До недавнего времени гарантия на автомобили с пробегом не была распространенной практикой на украинском авторынке. Цивилизованный клиент-сервис практически отсутствовал, а продавались на вторичном рынке зачастую машины с заведомо серьезными проблемами.

«Гарантийные обязательства по автомобилям регулируется Законом о защите прав потребителя. В этом плане автомобиль ничем не отличается от телевизора или холодильника, стиральной машины и т.п. - отмечает Максим Раснер, директор компании «Чойс Юкрейн». - Согласно статье 6 этого закона продавец обязан передать потребителю продукцию надлежащего качества, а также предоставить информацию об этой продукции. Таким образом, сейчас на рынке сложилась ситуация, когда 90% дилеров не исполняют закон о защите прав потребителей».

В то же время эксперты отмечают, что в условиях кризиса и ужесточившейся конкуренции дилеры все же понемногу меняют отношение к сервисному обслуживанию. Результат - уже в 2009 году соотношение доходов по продаже автомобилей и сервисному обслуживанию начало медленно, но уверенно приближаться к показателям стран Западной Европы и США. По оценкам специалистов «Чойс Юкрейн», на сегодняшний день это соотношение составляет 50 на 50. Максим Раснер: «Еще одним шагом к цивилизованному рынку должен стать закон о трейд-ин, легализующий торговлю поддержанными автомобилями через автосалоны». Законопроект № 4385, который отменяет повторное взимание НДС при продаже поддержанных машин по схеме трейд-ин, уже был принят Верховной Радой в первом чтении в ноябре 2009 года.

«Мы стремимся к тому, чтобы продленная гарантия (extended warranty) стала обязательным условием в операциях с транспортными средствами, бывшими в эксплуатации, - рассказывает Максим Раснер. - Идея очень проста. Есть «три кита», или табуретка на трех ножках, если хотите, которые определяют продажу - как сервис, а не как действие, которое в народе называют метким словом «впарить». Эти «три ножки»:

1. Юридическая чистота сделки.
2. Соответствие товара заявленным при продаже качествам (техническая исправность)
3. Гарантия на приобретаемый товар.

Если убрать хотя бы одну ножку (в данном случае гарантию на авто), то усидеть на табуретке станет практически невозможно. Т.е. без гарантии Вы рискуете получить не средство передвижения, а проблемный автомобиль, ездить на котором будет крайне сложно. Наша задача — сделать так, чтобы покупатели автомобилей с пробегом поняли, что они могут пользоваться теми же благами, что и покупатели новых машин».

Украинские и международные эксперты подтверждают – спрос на постгарантийное сервисное обслуживание автомобилей действительно велик. Даже если Вы бережно относитесь к своему авто, Вам не избежать поломок, которые стандартно возникают по мере увеличения пробега, а также связаны с плохими дорогами и износом деталей.

Чаще всего автолюбители сталкиваются с необходимостью ремонта амортизаторов и пружин (8,2 % поломок). Такие неисправности выливаются в сумму около 480 грн. Из 10 наиболее частых поломок дешевле всего обойдется устранение неисправностей зажигания и подшипников, но и тут средняя стоимость ремонта равна 450 грн. Дороже всего обойдется починка радиатора (в среднем 750 грн).

Также в список наиболее распространенных неисправностей вошли поломки генератора переменного тока, стеклоподъемников, зажигания, системы инъекции, ведущих валов и короткие замыкания в электрической цепи.