

Есть проблемы – звоните!

На страницах нашего журнала довольно часто публикуются материалы, правового характера освещающие аспекты ведения авторемонтного бизнеса. Это были и отдельные статьи по юридическим вопросам, и комментарии законоведов, связанные с вполне конкретными случаями из практики автосервисных предприятий. Однако вопросов меньше не становится а объем публикаций ограничен. Поэтому наше издание совместно с директором юридической компании «АДАТ» (хорошо знакомым постоянным читателям) Василием Викторовичем Витюк, выступило с инициативой по организации ежемесячной телефонной «горячей линии», обратившись по которой любой наш читатель может получить квалифицированную консультацию.

Главная беда заключается в том, что по совершенно непонятной причине в нашей стране сложилось довольно легкомысленное отношение к юридическим вопросам. Хозяйствующие субъекты сферы малого и среднего бизнеса во всех отраслях, (и авторемонтная в том числе), не уделяют должного внимания правовой стороне коммерческой деятельности. Априори считается, что, если правильно и качественно выполнять свою работу, никаких проблем в этом направлении не возникнет. Однако как говорит Василий Викторович - :«жизнь так бентежна» и проблем в нем масса. Люди, плохо разбирающиеся в хитросплетениях нормативно-правовой, законодательной, регламентирующей, комментирующей и прочей документации, становятся легкой наживой недобросовестных партнеров — будь-то клиенты, подрядные организации, страховые компании или банки.

Самое обидное в связи с этим то, что любые опубликованные, способны оказать лишь профилактическую помощь, в какой-то степени — подстраховать от возникновения проблемы, но не разрешить ее. Ведь каждая такая проблема во многом уникальна и выход из нее нужно искать индивидуально в каждом конкретном случае. Именно поэтому мы и решили организовать «горячую линию».

Спектр тем, которые мы в состоянии охватить, довольно обширен. В этой статье мы собираемся осветить их с тем, чтобы даже самые убежденные скептики поняли наконец, насколько важно грамотное юридическое сопровождение автосервисного бизнеса.

Взаимоотношения со страховыми компаниями

Взаимоотношения авторемонтных организаций со страховыми компаниями — одна из самых щекотливых тем. Чего греха таить — в ряду добросовестных страховщиков присутствует изрядное количество фирм, которые, пользуясь своим доминирующим положением, пытаются изначально навязать свои кабальные условия малым и средним автосервисным предприятиям. Логически их действия вполне понятны и закономерны — небольшие станции очень часто испытывают дефицит клиентов. Обслуживание, как говорится, «с улицы» — крайне нестабильный бизнес, неспособный обеспечить постоянный поток. В связи с этим страховая компания рассматривается как устойчивый поставщик заказов и гарант загрузки ремзоны.

Конечно, большинство операторов страхового рынка ведет себя порядочно. Используется стандартный договор, в котором все прописано до мельчайших подробностей. Однако не все так безоблачно. Некоторые страховые компании

ведут себя совершенно по-другому. Клиентов поставляют систематически, но за выполненные работы рассчитываются крайне нестабильно.

Самая распространенная ошибка сервисменов в этой ситуации заключается в том, что, не получив расчет за обслуживание клиентов, они пытаются договориться со страховщиками мирно. Впрочем, это даже и ошибкой-то назвать нельзя — это самая обычная реакция интеллигентного, воспитанного человека на не вполне адекватное поведение нерадивого партнера. В драку, как правило, никто сразу не лезет. А зря, поскольку переговоры заканчиваются обычно милыми увещеваниями или слезными просьбами войти в положение: мол, потерпи, дружок, лихие времена нынче настали, вот расхлебаемся потихоньку — и все тебе возместим. Никто не заявляет в открытую: все, парень, мы тебя «кинули», и платить мы тебе не будем. Отнюдь нет. Все говорят: да-да-да, сейчас денег нет, у нас тут проблемы, мы сейчас перезаймем, — а машины меж тем идут, долг растет достигая непогашаемых размеров.

Что здесь можно порекомендовать? Перво-наперво — договор нужно составить грамотно. Чтобы непременно был прописан срок оплаты. Кроме того, обязательно должна осуществляться фиксация всех действий по нему, и особенно по задержкам выплат. К этому ни в коем случае нельзя относиться формально, как происходит в большинстве случаев. Машины поступают на ремонт, их оценивают, процесс согласования протекает то ли по факсу, то ли по «электронке», то ли вообще на словах. В итоге на сопроводительных документах нет ни росписей, ни печатей — что согласовали? С кем? Желательно уйти от подобной схемы и все важные моменты неукоснительно фиксировать. То есть не просто согласовать ремонт, а непременно зафиксировать эту согласованность.

По окончании ремонта и принятии работы автовладелец выставляет счет страховой компании. Как правило, на произведение оплаты дается 5–7 дней. Если деньги не поступили — сразу письменно фиксируйте этот факт. Достаточно составить даже самую элементарную претензию без участия юриста и ссылок на статьи закона. Хотя привлечение специалиста к написанию данного документа очень желательно. Казенные юридические формулировки укажут страховщикам, на то, что они имеют дело не с очередным простофилей, а с компанией, имеющей правовую поддержку. И скорее всего, инцидент будет сразу исчерпан.

Но даже если просто зафиксировать и отправить по почте (чтобы была квитанция) либо отвезти нарочным (чтобы была отметка о получении), вы получите в свое распоряжение веский аргумент, с которым можно идти в суд. В петиции укажите: «В связи с тем, что вы по договору (дата, номер), вы не совершили оплату, просим вас в срок до ...» — дайте им еще 5–6 дней — «...произвести оплату. В противном случае будем вынуждены обратиться в суд».

Дальше нужно принимать решение — продолжать обслуживание автомобилей, приходящих от этой компании, или нет. Страховщики же отправляют не одну машину в месяц. Обычно заказы идут постоянно в объемах, зависящих от производительности сервиса. Так вот здесь нужно уже принимать волевое политическое решение руководству сервиса — либо мы прекращаем ремонт от этой страховой компании до выплат и боремся до конца, либо продолжаем и уже в процессе воюем, пытаюсь выбить наши кровные. Не следует бояться судов. В суде уже есть положительные решения, положительный опыт борьбы. Но чтобы и ваш тоже попал в их число, нужен грамотный договор со страховщиками, нужна грамотно проведенная претензионная работа с вашей стороны.

Однако, как вы видите, это только общие рекомендации. Что может произойти в каждом конкретном случае — остается только догадываться. И потому более конкретные советы можно дать только при рассмотрении определенной ситуации. Пытаться вводить какие-то стопроцентные правила, следуя которым можно было

бы получить стопроцентную гарантию спокойствия, — тоже не вполне корректно. У каждого авторемонтного предприятия — индивидуальный договор, индивидуальные объемы, разные страховые компании. Например, на рынке присутствуют компании, которых уже лишили лицензии, а денег они своим партнерам еще должны. Как быть в этом случае? То есть существует уйма нюансов, разобраться в которых вы сможете, позвонив на нашу «горячую линию».

ВРЕЗ (в этой главе):

При работе со страховыми компаниями надо учитывать один важный нюанс: заказчиком является не автовладелец, а страховая компания, и ремонтное предприятие, по большому счету, отвечает перед страховой компанией, а не перед автовладельцем нервно перекидывающий из руки в руку гаечный ключ большого размера. Были случаи, когда за некачественный ремонт владельцу возмещала страховая компания, а не сервисный центр. Но это не призыв, это информация.

Работа с поставщиками и внешними партнерами

Хорошо, если есть стабильный поставщик, крупный, надежный, с отлаженной логистикой, имеющий большие склады, постоянно обновляющий свои запасы. Хорошо, если у авторемонтного предприятия есть возможность содержать собственный склад. Но, к сожалению, сегодня 90 % станций не могут позволить себе этого удовольствия, тем более те, что специализируются на мультибрендовом сервисе.

Наиболее распространенная ошибка менеджеров сервиса состоит в том, что, принимая машину в ремонт, они не всегда точно знают, будут ли у них необходимые запчасти в означенное время. И даже если с клиентом не оговорен срок ремонта, то все равно по закону этот срок должен быть «разумным». Нужно быть очень внимательными, всегда проверять наличие запчастей на рынке запчастей и только потом осуществлять какие-либо действия с клиентом. Можно прописать в договоре, что срок ремонта начинается отсчитываться с момента поставки деталей, но это все равно не снимает ограничений «разумности».

Один из выходов, не нарушающий законов и не дающий клиенту повода для претензии, — принимать машину на временное хранение, не заключая на первом этапе договора об оказании услуги. Сначала проведите полную подробную диагностику и получите за нее деньги (как один из вариантов), потом проверьте наличие запчастей, закажите их — и уже тогда вызывайте клиента для заключения договора. Тягомотно? Да! Неудобно? Да! Но зато вы не рискуете навлечь на себя негодование клиента, который может оказаться «круче» всех фискальных органов вместе взятых. Не забывайте, что невыполнение сроков — это 3 % неустойки в день от суммы договора, и если ремонт стоит хотя бы \$ 1000, то через месяц ожидания комплектующих вы будете проводить его уже за свой счет. Если вас это устраивает...

ВРЕЗ (в этой главе):

Много вопросов вызывает часто фигурирующая в законах, в том числе и в Законе о защите прав потребителя, формулировка: «разумный срок». Что это за «разумный срок» такой? В какой степени он «разумный» и насколько «срок»? Как измеряется его «разумность»? Постараемся отчасти прояснить ситуацию. Отталкиваться надо от судебной практики, которая говорит о том, что к работе станция должна приступить незамедлительно (в гарантийном случае). Либо срок выполнения ремонта должен быть оговорен в договоре и под ним должна стоять роспись клиента, подтверждающая, что он

согласен на этот конкретный срок. Причем это должен быть не эфемерный посыл «когда придут запчасти» (на очень многих сервисах используют это выражение при заключении договора и по неведению ошибочно думают, что снимают тем самым с себя всякие обязательства), а вполне конкретный: определенное количество дней либо, исходя из судебной практики, 1 месяц.

Хотя у нас не англосаксонская правовая система, а германо-романская. У нас, скажем так, решение одного суда не обязательно для исполнения другим судом. Практика сложившаяся есть, но судья может посчитать, что и 20 дней, и даже 10 дней — сроки «неразумные». А с нашими судами, будьте уверены, может быть все что угодно. Тем более, как известно, сегодня судьи чаще занимают сторону потребителя, считая, что в коммерческих предприятиях по определению работают одни только жулики, норовящие бедного потребителя облапошить, да и сами судьи — те же потребители и зачастую ставят себя на место «пострадавшего».

Не так давно особую актуальность приобрела тема перепоручения ремонта подрядной организации. Очень часто заказчиком услуг является крупная дилерская станция или даже сетевая структура, а исполнителем — небольшое авторемонтное предприятие. Договор, заключаемый в случае такого сотрудничества, надо внимательно читать и всегда прописывать в нем свой интерес. Дилеры, взяв пример у страховщиков, переняли манеру навязывать свои условия для независимой автомастерской. Здесь, как вы понимаете, более чем обширное поле юридических нюансов для каждого индивидуального случая.

В принципе, любые договоры со сторонними организациями всегда надо внимательнейшим образом проверять и досконально изучать перед заключением. Их надо четко соблюдать, никогда не забывая фиксировать исполнение и подтверждая, что сроки соблюдены (желательно конкретно указать их).

Следующий момент. Очень часто предлагают типовой договор. Не поленитесь и не поспешите — проведите правовую экспертизу документа. Грамотный юрист всегда укажет вам на подводные камни и предостережет от необдуманных действий. Заплатив \$ 100–200 долларов за услугу подобного рода, вы убережете свой бизнес от убытков, исчисляемых десятками, тысяч все тех же долларов. Помните: когда небольшое предприятие заключает договор с более крупной организацией, всегда существует опасность, что его постараются в чем-то ущемить, а то и съесть.

Потребительский экстремизм

Ну а тема потребительского экстремизма — это вообще, как говорится, «хит сезона». В России он уже цветет буйным цветом, у нас только начинает расцветать. Приходилось вам при въезде на мойку читать «Автомобили с поврежденным лакокрасочным покрытием и сколами стеклянных деталей не обслуживаются». Это след от посещения клиента «рекитира». Хотя справедливости ради следует отметить, что и сервисные предприятия не всегда такие уж «белые и пушистые». Есть проблемы, которые надо решать, а не сваливать свои недоделки на придирки автовладельца-рекитира. Но, как бы то ни было, факт существования людей, обращающихся в автосервис в целях улучшения своего материального положения, налицо.

Почему они обращаются в автосервис? — спросите вы. Сейчас покраска одного крыла запросто может обойтись в \$ 300. В комплексе с остальными работами весь ремонт может вылиться в весьма кругленькую сумму. Следовательно, шансов получить более чем хорошую компенсацию всем своим «мучениям» гораздо больше.

Строго говоря, потребительский экстремизм — это настолько обширное поле для юридических разбирательств, что и представить страшно. Каждый случай в высшей степени индивидуален. Но есть моменты, которые можно предотвратить изначально. Это, правильная приемка автомобиля с активированием (либо фотосъемкой) повреждений, которые могут вам, потом вменить в вину. Уже одна эта процедура может заставить клиента поискать счастья в другом месте.

ВРЕЗ (в любом месте текста):

Работу с контролирующими инстанциями тоже имеет смысл выделить в отдельное тематическое поле, хотя и не настолько обширное, как те, что приведены в этой статье отдельными главами. Нельзя показывать проверяющим из расплодившихся «надзоров» готовность платить по любому поводу. Не стоит этого делать, потому что, однажды приучив, от них уже не отвяжешься. Помните, карающие возможности контролирующих инстанций значительно преувеличиваются их сотрудниками. Если грамотно и уверенно себя повести, один раз дать не истерический, а именно правовой отпор, это окажет куда более эффективное воздействие.

Многие могут сказать: мол, всегда, можно найти, за что зацепиться. Да, можно. Но вы работайте над тем, чтобы таких зацепок было как можно меньше. Найдут причину — вы ее устраните, найдут другую — вы опять устраните. Бюстители технического (санитарного, пожарного и пр.) порядка поймут, что вы сопротивляетесь, а не в панике готовите им валютный сувенир. Это кстати тема отдельного разговора.

Взыскания по состоявшемуся решению суда

Сложности в получении причитающихся вам по решению суда компенсаций. Сегодня, конечно, подобные проблемы возникают не так часто, как в недалеком прошлом, когда юридические лица появлялись и исчезали как фантомы. Но все равно, и в наше время иногда бывает весьма проблематично требовать причитающиеся тебе деньги, даже имея на руках решение суда и исполнительный лист. Ведь наложить взыскание на физическое лицо — акционеров, учредителей и т. д. — по закону нельзя. Просто закон у нас такой несовершеннолетний. Поэтому лучше работать с проверенными компаниями. Например, дилеры стараются не ликвидироваться (это к вопросу об аутсорсинге), вывеску им легко поменять, но они боятся потерять дилерство и репутацию.

Хотя самое обидное в том, что заранее предвидеть неприятную ситуацию невозможно. Однако есть масса технических аспектов, позволяющих себя обезопасить при обращении в суд. Есть такие механизмы, как наложение ареста в обеспечение иска. Вы подаете в суд и просите его в обеспечение иска наложить арест на имущество контрагента. Ваш оппонент лишается возможности распоряжаться счетом, пока не будет снят арест, и потому активнее идет на уступки. Но здесь есть своя особенность. Если вдруг победа достанется ему, значит, вы необоснованно наложили арест, и вам могут предъявить обратный иск за то, что вы заблокировали работу компании. То есть нужно быть абсолютно уверенным в своей правоте, чтобы решиться на подобный шаг. Как мы уже и говорили, нюансов много, в них надо разбираться, рассматривать каждый случай отдельно.

Весь этот разговор был затеян с одной лишь целью: еще раз напомнить вам, что сервисмены должны знать свои права, не забывая об обязанностях. Помочь им разобраться с правами и обязанностями, отделить, так сказать, зерна от

плевел, могут только юристы. Так что не пренебрегайте возможностью обезопасить свой бизнес, чаще прибегайте к квалифицированной помощи.