

Автосервис, обреченный на развитие

Автосервис и адвокатская миссия – аспекты бизнеса на столько же разные, на сколько и взаимосвязанные. И то и другое – коллеги по рынку услуг. Каждый из них интересен в отдельности, равно как и в своем симбиозе. Но, а если человек в прошлом, проживая в России, умело управлял СТОА, а ныне стал успешным украинским адвокатом, он как собеседник представляет непосредственный интерес для нашего издания. У нас в гостях один из руководителей юридической компании «Адат» - Игорь Васильевич Юдин.

Новости Авторемонта: Как Вы, в принципе, могли бы оценить развитие автосервиса как рынка услуг в нашей стране в общих чертах, если сравнивать с западными странами, Россией и с советским временем?

Игорь Васильевич Юдин: Автосервис, как часть бизнеса услуг и как весь остальной организм нашего государства переживает путь развития. У нас существенно поменялось качество жизни за последние 15 лет. Стало понятно, что банк это не место где хранят деньги, а где проводятся финансовые операции. Стали появляться нормальные юристы, а не так, как раньше, когда адвокат не понимал, кто он - то ли защитник, то ли обвинитель. К сожалению, автосервису, по-моему, тяжелее всего приходится у нас в стране.

Н.А.: По каким причинам?

Срабатывает наш менталитет. У нас автосервис - это одна из сфер деятельности, где каждый считает, что он разбирается в ней изначально. Семнадцать детей воспитывать, собак дрессировать и работать в автосервисе для многих на одном уровне сложности. Поэтому временами в автосервисе часто люди задаются дикими вопросы. Когда спрашивают, сколько бензина на 100 км потребляет Mercedes S-класса, мне это странно слышать. Да какая разница, сколько бензина, если он стоит больше 100 тысяч долларов. Люди покупают себе хороший автомобиль и не всегда представляют, что любая современная новая машина нуждается в профессиональном обслуживании, иначе она ездить не будет.

Н.А.: Если все же если сравнить развитие автосервиса и рынка услуг юридических, близкого Вам, или, к примеру, рынка недвижимости, то темпы развития авторемонта на каком уровне?

И.Ю.: По-моему, автосервис лидирует сейчас по темпам. Причем это объективно. Все происходит резко из-за мощного увеличения парка автомобилей. Украина относится к небольшому количеству государств, где до сих пор происходит наращивание автомобильного парка. Этот процесс в последние годы пошел цивилизованным путем. То есть это уже не «старушки», которые выметаются как мусор из Западной Европы, а уже новые автомобили. Но все равно, украинский рынок настолько легкий, что автомобилей становится все больше и больше. Сервис другой. Технически автомобиль становится настолько сложным агрегатом, что починить его внутри молотком уже невозможно. Даже новые «Жигули» уже инжекторные. Народных умельцев ждет «техническая смерть».

Н.А.: То есть те, кто занимается старым гаражным автосервисом и не успевает за новыми веяниями, скоро исчезнут как атавизм?

И.Ю.: Я думаю, что да. Они будут еще жить, пока у нас жив сегмент б/у. Но в сознании общества уже укореняется мысль, что лучше иметь автомобиль менее престижной марки, но новый, чем какую-то машину с громким именем, но очень пожилую. Если Мерседесу 20 лет, то уровень комфорта у него все равно сомнительный, а уровень надежности вообще не обсуждается. Старая вещь - она и есть старая вещь. Сейчас в Верховной Раде собираются принять закон, который серьезно изменит расстановку сил на дорогах, а соответственно и в автосервисах. Активно муссируется мысль о том, что будет принята программа налогообложения автомобилистов соответственно возрасту их авто. Будут приняты совершенно драконовские налоги на автомобили преклонного возраста. Я думаю, в ближайшем будущем закон все-таки будет.

Н.А.: Вам не кажется, что подобные методы – средневековая инквизиция. Ведь это полнейшая дискриминация небогатых, но многочисленных слоев населения, а также людей старшего возраста? Кстати, это тут же ударит по мелкому гаражному и частично по среднему авторемонту. Общество возможно еще не адаптировано к такому резкому шагу. Может быть нужны какие-то последовательные и гуманные действия?

И.Ю.: Возможно, это наверняка увидят наиболее горячие депутатские головы. Я думаю, что вероятней всего, это определенная политическая игра. Сейчас объявлены жесточайшие условия и они будут вынесены на рассмотрение депутатов. Сначала психологически загнут палку, а потом примут-таки условия чуть менее жестокие, все вздохнут с облегчением, как всегда, но закон наверняка будет. В принципе, если абстрагироваться от украинской действительности, то это правильно.

Н.А.: Можете ли вы сказать, что это все-таки лоббирование непосредственно чьих-то интересов или это такая высшая жажда чистоты и красоты наших дорог?

И.Ю.: Нет. С моей точки зрения, это на самом деле борьба со стереотипами. Вы помните, какой у нас хлынул поток иномарок на территорию Советского Союза во второй половине восьмидесятых. С тех пор на протяжении последующих пяти лет существовали разные мифы, которые сопровождали этот поток. Первый миф был сложен, когда наши сограждане из Европы привозили исключительно экспортные девятки, восьмерки, 21-е Волги, Жигули потому, что считалось, что иномарки – это абсолютно хлипкие автомобили, изнеженные, предназначенные для эксплуатации на западных дорогах и соответственно у нас они не выживут. Потом начался бум престарелых иномарок. Сейчас новое время и оно требует нового законодательства.

Н.А.: Как это отразится на автосервисе?

И.Ю.: Дело в том, что сервис, определяется нашим парком автомобилей. И то, какой станет сервис, будет зависеть только от качественного состава нашего парка.

Н.А.: И все-таки за стремительным ростом автопарка автосервис явно не успевает. Вам не кажется, что такого скачка этот бизнес не ожидал и еще пока к нему не готов?

И.Ю.: Очереди на СТОА есть, но когда сервис фирменный, он и работает по нормальной методике. Водителя у меня нет, я езжу сам. В течении рабочего дня настолько мало времени, что иногда покушать не успеешь, в рабочее время загнать машину на сервис - большая роскошь. Я оставляю машину на ночь на автосервисе и за последние годы не знаю никаких проблем с этим видом услуг.

Н.А.: Вы доверяете мастерам? Вы не думаете, что где-то могут схитрить, заработать лишнее. Или у Вас нет времени задумываться об этом?

И.Ю.: Наоборот, есть аспект юридический, который меня как адвоката очень радует. Например, сталкивался на практике с такими вещами: какой-то непонятный сервис, человек загнал туда свой автомобиль, потом его там бесконечно ремонтируют и никак не могут починить. Или его починили так, что что-то отваливается. У него, по сути, не остается шанса предъявить претензии к такому сервису. Но я, как и все юристы – «редкая сволочь». У меня остается все на бумаге. Я всегда слежу, чтобы все документы аккуратненько заполняли, включая акты передачи выполненных работ. Поэтому у меня есть определенная уверенность в том, что если вдруг работа будет сделана некачественно, то с автосервисом будет совершенно «законное общение». Существует нормальный цивилизованный подход и с моей точки зрения, его просто нужно придерживаться буквально.

Н.А.: Но не у всех же есть юридическое образование и не все, как Вы, так профессионально скрупулезны с документами. Как Вы думаете, на сегодняшний день, человеку, не искушенному ни в юриспруденции, ни в автомобильном деле, можно доверять нормальному на вид сервису?

И.Ю.: Здесь есть тоже момент интересный. Автосалоны и автосервис условно делятся на три категории: автосалоны официальных дилеров, под которых есть сертифицированный заводом-изготовителем сервис, есть уважающий себя сервис среднего уровня, который очень похож на фирменный, но таковым не является. Обычно они чинят разные машины. Здесь все зависит от уровня сервиса, его руководства, подбора кадров и т.д. Во втором случае, с моей точки зрения, чаще складываются доверительные отношения с клиентом на протяжении какого-то периода. Сейчас уже несколько лет у меня постоянно новые машины, а до этого я стабильно пользовался услугами такого сервиса. И есть самый страшный - сервис гаражный. Вот там народ творит такие «чудеса»!

Н.А.: Вы считаете, что, попав в другой город, все-таки лучше доверять фирменной СТОА, потому что средняя станция - это лотерея «как повезет»? Ну, а что делать владельцам заурядных Жигулей, которые морально готовы к цивилизации, но материально это слишком безрассудно дорого для их класса автомобилей?

И.Ю.: Жигули - тоже машина и также требует нормального к себе подхода. У меня в добрые советские времена было две своих мастерских. Вот с тех пор осталось четкое понимание, что даже в Жигулях нужны профи и уровень подготовки. Например, даже в

Жигулях карбюратор первой модели и пятой модели - две большие разницы. И если человек плохо разбирается, то он так «нарегулюрует»... Например, как-то на одной девятке луцкой сборки было два водителя. Но они и еще пять карбюраторщиков, к которым они обращались, никак не могли справиться с расходом топлива. И лишь шестой, который работает только по записи, довольно быстро определил, что карбюратор был укомплектован просто не теми жиклерами.

Н.А.: Значит все-таки даже в старых гаражных мастерских, в которые Вы не рекомендуете обращаться, возможно еще есть аксакалы «золотые руки», которые не нашли себя в современном мире большого автомобильного бизнеса?

И.Ю.: Я не могу их рекомендовать или не рекомендовать. Если бы я приехал в незнакомый город и машину надо было бы чинить, то я бы постарался найти сервис фирменный. Я часто езжу в Россию, отдыхать в Крым с семьей, причем полностью нагруженный. Поэтому у меня есть привычка перед поездкой убедиться, что с машиной все нормально. Как-то, когда у меня была Skoda Superb, мне вдруг показалось, что у меня что-то с передней подвеской или с изоляцией, может конструктивно что-то не так, но мне хотелось быть уверенным в машине. Я провел диагностику и все оказалось в порядке. Но, с огромным удивлением обнаружил, что можно провериться на яме «Золотые руки» гривен за 20, а можно посмотреть на фирменном сервисе аж за 30 гривен! То есть уровень фирменных сервисов абсолютно адекватен тем ценам, которые они выставляют. На самом деле, если не брать в голом виде стоимость услуг у мастера, а брать в совокупности обстоятельства, то я не думаю, что стоимость фирменного сервиса выше, чем стоимость услуг где-то на стороне, при разнице в качестве и гарантии.

Н.А.: Есть такой распространенный компромисс - владельцы иномарок находят альтернативу в виде те же хороших специалистов фирменных техцентров, которые подрабатывают своей квалификацией на стороне в частных гаражах, но за другие деньги. И многие этим успешно пользуются.

И.Ю.: За другие деньги и на другом оборудовании. Это как раз и есть издержки нашего менталитета. Человек, покупая себе не новую иномарку, должен хорошо понимать, то, что он заплатил за машину только первый взнос. Уровень машины определяет уровень ее обслуживания. Никакой работник автосервиса в своем маленьком гараже никогда не потянет фирменное оборудование. В современном автомобиле «золотые руки» так много уже не значат. Есть технологии. И какие бы там золотые руки не были, но с некоторыми агрегатам без оборудования работать просто невозможно. Вещь, которая не дает мне покоя своей праведностью. В Америке уровень зарплаты автослесаря зависит от того количества инструмента, которое он принес с собой в мастерскую. Считается, что чем больше у человека есть различных приспособлений, ключей, тем больший и качественней объем операций он умеет выполнять и тем меньше времени тратит он на эти операции. Вот простая классическая работа - снять шаровую опору. Есть способ нагрузить ее и бить кувалдой по рычагу, пока шаровая сама не отвалится. Или это можно сделать съёмником, это как-то заманчивей получается. Везде сейчас есть технологии и как раз они сегодня и делают «золотые руки».

Н.А.: Вы профессионально руководили СТОА. Когда вы от этого отказались и занялись принципиально своим нынешним делом

И.Ю.: Я всегда занимался своим делом. Это опять-таки, конец восьмидесятых, где возможно заработать, там люди и зарабатывали. Тогда ж бизнеса профессионального не было. Просто стало понятно, что в том виде, в каком он существовал, он исчерпал себя на тот момент. Оставаться в гаражном состоянии не хотелось, а развивать дальше было не нужно. Ребята, которые у меня работали, мои мастера, они тоже через какое-то в то время начали искать себя в другом. У них появились магазины, они начали торговать запчастями. Имея хорошие познания в области автомобилей, они эти навыки реализовали таким образом.

Н.А.: Вопрос к Вам как к юристу и адвокату: какие основные подводные камни у современного украинского автосервиса? Где у нас есть наибольшие юридические дыры для владельцев СТОА, а где Клондайк?

И.Ю.: Есть проблемы и у владельцев сервиса и у его пользователей. Хотим мы или не хотим, но даже «супер-сервис» не гарантирует каких-то ошибок. И вот здесь надо иметь какое-то радикальное решение этой проблемы. Есть серьезная тенденция, это даже какое-то новое увлечение многие себе придумали. Малейшая неприятность - в суд, засудить, высудить и т.д. Я называю это правовой культурой или в негативном случае «правовым бескультурьем». В этом аспекте я смотрю больше в сторону страхования, это нормальный выход. Хорошему правовому сервису противостоять атакам клиентов сложнее, чем дяде Ване в гараже. Дядя Ваня никаких письменных обязательств на себя не берет, никаких гарантий не дает. И если его в качестве ответчика притащить в суд, то он скажет, что никакого вообще отношения к спору не имеет и, увы, будет прав.

Н.А.: С чем приходится сталкиваться и какие типичные юридические вопросы Вам приходится рассматривать в области автосервиса?

И.Ю.: Их несколько. Цивилизованные автосервисы расплачиваются либо за свой какой-то брак, либо за брак производителя. Если бы в этой цепочке была страховая компания, то никаких проблем, скорее всего, не было вообще. Потому что природа конфликтов - это деньги. Кто останется без денег - вот предмет спора. То есть, если бы все были застрахованы, то не возникало бы этих споров между сервисом и клиентом. Клиент купил машину и рассчитывает на гарантию. У «услугодателя» есть какие-то дополнительные затраты и он хочет, чтобы ему их компенсировали. Цивилизованный посредник – панацея от проблем.

Н.А.: То есть, чаще всего отсутствие страховщика является главной загвоздкой в сложностях отношений СТОА – клиент?

И.Ю.: Отсутствие страховщика является причиной конфликта. По-моему, только в Украине могут еще выскакивать в случае ДТП и бить лица друг другу. Больше нигде такого не происходит. Почему? Если у водителя застрахована гражданская ответственность, то он не рискует при ДТП, потому что счета за разбитые машины оплачивает страховая компания.

Н.А.: Но вернемся с дороги в лоно автосервиса, Вы сказали, что с «дяди Васи» взятки гладки, а вот крупные СТОА занимаются этим цивилизовано, поэтому им и приходится сталкиваться с юридическими вопросами. И основные из них - брак производителя, либо их самих. Как вам кажется, это глобальная и сильная статья расходов для СТОА?

И.Ю.: Это небольшая статья расходов. Вопрос в том, как мы к этому подходим. Посмотрите, что происходит. Мы покупаем большое количество новых автомобилей, причем с помощью новых кредитных схем и т.д. Купив эти автомобили, мы получаем от завода производителя гарантию. И мы невольно уже таким образом подвязаны к фирменному сервису. Дальше, мы эту гарантию стараемся сохранить, нас не огорчает, если даже три года эти пройдут, а машину не продана. Просто сервису при дилере выгодно удержать клиента, чтобы он продолжал у них дальше обслуживаться. Да и клиенту все равно приятней пользоваться услугами фирменного сервиса. Безусловный плюс, что есть всегда достойный склад запчастей. Поэтому автосервис всегда пойдет на небольшие приятные компромиссы ради общей дружбы. И для серьезного автосервиса определенные издержки, в том числе и юридические в отношениях с клиентом не слишком накладны.

Н.А.: Исходя из сегодняшних тенденций, как вы видите, насколько радужными будут перспективы развития бизнеса автосервиса в нашей стране в ближайшем будущем.

И.Ю.: Обречен на развитие! За ростом продаж автомобилей, второй, следующий шаг - это сервис и не секрет, что основная идея такого количества автомобилей - это наполнение клиентской базы именно для сервиса. На этом зарабатывают не мало и получается, что лучше, чем на продажах. Поэтому то, что автосервис будет развиваться - однозначно. И не только количественно, но и качественно. Это естественно. Растут новые технологии, машины становятся более технологичными. Наш сегодняшний автомобиль существенно отличается от автомобиля десятилетней давности. И естественно, что нужна другая технология обслуживания. Поэтому появляются новые стенды, новые всевозможные узкоспециализированные подъемники, адресованные к конкретным типам автомобилей и эта тенденция безостановочна. То есть сейчас в Украине и количественно и качественно автосервис просто обречен на развитие.

Главный редактор журнала «Новости авторемонта»
Максим Палий