



Некриминальное ЧТИВО

ВЛАДИМИР СМОЛЬНИКОВ
ВЛАДИМИР ДРОЗДОВСКИЙ.

**Почему умирать так тяжело,
так это из-за неудовлетворенного
любопытства**

Берилл Маркхем. «На запад, вслед за ночью».

Перенос споров независимых сервисов с клиентами из ремонтных зон в залы суда сегодня перестает быть редкостью. Пальма первенства здесь, безусловно, принадлежит другой группе конфликтующих сторон: официальному дилеру и владельцу. Это и понятно — такие споры подразумевают наличие длительных гарантийных обязательств перед автовладельцами. Цена может исчисляться сотнями тысяч рублей, иногда несколькими миллионами. Поэтому в штате у дилера имеются специалисты, которые могут быть востребованы в подобных разбирательствах. У независимого автосервиса возможностей квалифицированно защищать свои права куда меньше. И те потенциальные иски, которые в случае неблагоприятного

исхода конфликта может понести независимый сервис, способны существенно ухудшить экономические показатели предприятия.

Этот развивающийся у нас процесс привлечения государства к решению спорных моментов в бизнесе ни в коем случае нельзя трактовать как сигнал о массовом падении качества услуг от независимых СТО. Совсем наоборот. Мы видим в этом важный знак дальнейшего развития национального авторынка. Государство через свои законодательные инициативы принуждает всех участников автомобильной отрасли стать цивилизованнее и регулировать свои отношения на основе юридического права. Бизнес, чтобы остаться в отрасли, вынужден адекватно реагировать, обучаясь в ходе рабочих процессов. Что называется, в боевой обстановке.

Как же действует независимый автосервис в подобных ситуациях? Что он (сервис) не потерялся в реалиях времени, мы достоверно знаем из многочисленных случаев положительных судебных вердиктов в пользу независимых игроков рынка. А вот как, какими методами и силами, это достигается? Какие правовые ресурсы при этом задействуются? Про все эти

и многие другие непростые ситуации в современном авторемонте мы расскажем в серии статей, основанных на реальных случаях. А читатель сам выберет для себя то, что ему может быть полезным.

И еще. Существует расхожее мнение, что из всех видов литературы самой востребованной является та, что повествует об историях людей, попавших в очень тяжелые ситуации. Есть в этом какая-то убогая правда. Хроника уголовных новостей всегда и почти всеми читается с повышенным интересом. Ну есть, видимо, у значительной части человечества потребность в ощущении, что кто-то страдает больше него. Спешим сообщить читателю, что запланировав настоящий цикл, мы не преследовали цель удовлетворить это его желание. Наша миссия, как и всегда, состоит в информировании профессионалов авторемонта о полезном опыте, накопленном успешными коллегами. И любезно предоставившими его во благо всех участников нашего автомобильного сообщества.

В данной статье мы не планируем рассмотрение конкретных дел или историй автомобильных тяжб. Мы, скорее, обозначим схему возможного развития подобных процессов,

познакомим читателя с основными персонажами действа и укажем правовые акты, на которые опирается в своих действиях каждый участник в соответствующий момент. Думаем, это будет полезно нам в дальнейшем.

Теперь начнем. Первый этап, в юридическом делопроизводстве называемый «досудебное урегулирование споров», начинается с момента зарождения конфликта. С заявленной клиентом претензии о неудовлетворенности качеством услуги, оказанной ему ремонтным предприятием. Здесь пока все довольно просто. Оба субъекта находятся в поле действия Закона «О защите прав потребителей». Если эксцесс не погашен в самом начале, Закон дает право потребителю воспользоваться независимой экспертизой. Читаем: «Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.» (статья 18 пункт 5).

И еще: «... уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.»

Ее проведение, как сказано, возложено на продавца услуги, в нашем случае — на автосервис. О квалификации и опыте эксперта, которого предприятие может привлечь для этого, в законе совершенно ничего не говорится. Также полезно отметить, что: «Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы

на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.» (статья 18 пункт 5).

Важный момент — закон никоим образом не регламентирует ответственность эксперта, привлеченного к такой работе. Он свободен от возможности юридического преследования за предоставление заведомо неверных заключений.

Если на этом этапе спора обе стороны не пришли к консенсусу, дело может перейти на следующий этап отношений. Это происходит, если неудовлетворенный клиент подает иск в Гражданский Суд РФ. Судья рассматривает предоставленные истцом аргументы, если находит их обоснованными, принимает к рассмотрению. Таким образом, этап «досудебный» перетекает в «судебный». Поскольку



наши споры всегда содержат в себе технические особенности, судья назначает судебную независимую экспертизу. На какой правовой документ должны опираться участники спора на этом этапе?

Немного об экспертизах. Приказом Минюста России № 114 от 14.05.2003 года, регистрационный номер № 4596, был утвержден перечень судебных экспертиз по родам и специальностям. В этом списке для нас является актуальной только экспертная специальность 19.3 — «Исследование транспортных средств, в том числе с целью проведения их оценки», относящаяся к роду «Товароведческих экспертиз». Не нужно путать ее со специальностью 13.2 — «Исследование технического состояния транспортных средств», она относится к роду «Автотехнических экспертиз». И хотя они обе технические, и по приемам проведения сильно схожи, но по задачам сильно разнятся.

При «автотовароведческой» предметом исследования являются повреждения, дефекты, неисправности, с точки зрения оценки качества изготовления или ремонта агрегата, например АМТС. В «автотехнической», предметом экспертного исследования являются фактические данные о техническом состоянии ТС, возможного влияния его на возникновение ДТП. Как мы знаем, подобные катастрофы часто сопровождаются и потерей здоровья людей и даже жизнью. Автомобили, попадающие в аварии, могут существенно терять в цене вплоть до полного списания. В рассмотрении таких дел принимают активное участие специалисты страховых компаний. Поэтому для таких исследований уже давно разработаны серьезные методики. Недобросовестный эксперт сильно ограничен в возможности

«подыграть» какой-нибудь стороне спора. И тем не менее, не редки случаи уголовных преследований экспертов, сделавших заведомо ложные заключения.

Наша экспертиза «Автотовароведческая». Она почти всегда является оригинальным исследованием. Это связано с отсутствием методик ее проведения. Но не только. Большое разнообразие поломок и технических особенностей агрегатов и узлов современного автомобиля делает невозможным систематизацию дефектов и формализацию выводов. К примеру,

АКП современного автомобиля состоит из более 300(!) деталей. Только основных типов таких агрегатов любой профессионал назовет не менее четырех. А неисправностей по каждой можно навскидку перечислять десятками. А еще возраст, бренд, страна изготовитель, модификации и т.д. и т.п. Всего не перечислить.

Вся национальная экспертная деятельность регламентируется Федеральным законом № 73-ФЗ «О Государственной судебно-экспертной деятельности в РФ». На первый взгляд из названия этого закона следует, что его действие распространяется только на государственных экспертов. Но это не так. 41-я статья говорит о том, что «В соответствии с нормами процессуального законодательства Российской Федерации судебная экспертиза может производиться вне государственных судебно-экспертных учреждений лицами, обладающими специальными знаниями в области науки, тех-

