

Автосервисы уже привыкли проблемы решать сами



Три вопроса к профессионалу

*Органы сертификации - это как раз те структуры, которые в определенном смысле находятся между государством и предприятиями, занимающимися техобслуживанием и ремонтом автотранспорта. Поэтому процесс превращения нормативного «де-юре» в реальное «де-факто» знаком им, что называется, не понаслышке. Корреспондент «ГЖ.А» обратился к руководителю одного из таких органов, ООО «Уник-Авто», **Игорю Блянкинштейну** с тремя вопросами.*

- Игорь Михайлович, считаете ли вы, что отсутствие на сегодняшний день механизмов обязательной сертификации работ (услуг) по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств отрицательным образом сказывается на качестве этих работ (услуг) и в конечном счете на безопасности дорожного движения?

- Тезис об отсутствии на сегодняшний день механизмов обязательной сертификации работ (услуг) по ТО и Р транспортных средств не в полной мере верен. Ведь Федеральный закон «О безопасности дорожного движения» (в редакции, существовавшей до принятия ЗВ-ФЗ от 30.12.2008) пунктом 3 статьи 18 обязывает исполнителей услуг ТО и Р, предоставляющих услуги на сторону (т.е. зарабатывающих на услугах То и Р), иметь сертификат соответствия и обеспечивать соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов в части безопасности движения и охраны окружающей среды. И сегодня в глубинке, к коей в полной мере можно отнести Красноярский край, все крупные и развитые предприятия автомобильного сервиса проходят сертификацию услуг по ТО и Р - одни в системе сертификации ДСАТ Минтранса России, другие в системе ГОСТ Р. Выбор системы сертификации и органа по сертификации определяется в основном исходя из ценовой политики органов, сложившегося опыта, личных взаимоотношений и прочих факторов.

Крупным автосервисам, имеющим в собственности производственную базу, осуществляющим дилерские полномочия, сегодня без сертификата работать нельзя. Это объясняется, во-первых, тем, что получение и исполнение дилерских полномочий по сути невозможно без сертифицированного производственного процесса ТО и Р. Во-вторых, при обслуживании большого потока заявок по ТО и Р всегда найдется недовольный клиент (сейчас время «потребительского

экстремизма»), и в случае рассмотрения искового заявления в суде шансы на решение вопроса в пользу автосервиса, не имеющего сертификата соответствия, существенно ниже. В-третьих, обслуживание по договорам транспорта юридических лиц тоже требует наличия сертификата соответствия, т.к. бухгалтерская служба предприятия - заявителя услуг ТО и Р требует его наличие у исполнителя, чтобы обосновать при налоговой проверке - кому и на каком основании осуществлялось перечисление денежных средств. В-четвертых, автосервисы, взаимодействующие со страховыми компаниями, также с удовольствием сертифицируются - чтобы получить доступ к выполнению оценки и последующего ремонта автомобилей по страховым случаям. И наконец, в-пятых, при замене номерных агрегатов и прочих внесении изменений в конструкцию транспортных средств органы ГИБДД, осуществляющие надзор за соответствием транспортных средств требованиям безопасности, требуют от предприятия, осуществлявшего проведение указанных работ, наличие сертификата соответствия на услуги переоборудования (замену агрегатов, установку дополнительного оборудования и пр.).

Таким образом, крупные предприятия автосервиса знают и эффективно применяют механизмы сертификации в целях развития и поддержания своего бизнеса, и им неважно, как эти механизмы называются - обязательные или добровольные. В случае обоснованных претензий клиента к качеству работ в цивилизованном сертифицированном автосервисе пойдут ему навстречу, в случае необоснованных претензий грамотный специалист мотивированно докажет клиенту его неправоту.

Другое дело мелкие сервисы, которых значительно больше в процентном отношении. У них, как правило, арендованные площади, слабая оснащенность технологическим оборудованием, текучесть кадров и нет большой уверенности в будущем. В такой ситуации «выживания» тратиться на сертификацию желания нет. Тем более страшен не факт сертификации, а затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить технологический процесс необходимым технологическим оборудованием, средствами измерения и диагностики и прочим. Эта категория автосервисов и в период с конца 1990-х до 2003 года, когда еще действовал закон «О сертификации продукции и услуг», прямо устанавливавший обязательность сертификации услуг ТО и Р, спокойно умудрялась ускользать от сертификации. Эта общая тенденция, обусловленная российским менталитетом, характеризуется афоризмом «суровость российских законов компенсируется необязательностью их исполнения». В эту категорию автосервисов обращаются в основном клиенты «экономического класса», цены в них ниже, качество - соответствующее цене. В случае проблем с качеством ремонта - неудовлетворенному клиенту ничего не светит: взять с них практически невозможно, да и нечего. Клиента вначале вежливо отошлют, потом могут припугнуть. Если клиент не испугался, а сумма иска значительна, тогда виновных временно уберут. В итоге - по претензии отвечать некому. Для этой категории автосервисов положение закона «О техническом регулировании», введенного в действие 01.07.2003, касающееся обязательности подтверждения соответствия требованиям безопасности продукции и не распространяющееся на услуги, вообще развязало руки. Таким образом, вывод услуг из сферы обязательной сертификации привел к полной бесконтрольности части автосервисов. Поэтому в свете вышеизложенного ответ на поставленный вопрос конечно же утвердительный - отсутствие на сегодняшний день механизмов обязательной

сертификации работ (услуг) по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств отрицательным образом сказывается на качестве этих работ (услуг) и в конечном счете на безопасности дорожного движения.

- Считаете ли вы, что создание саморегулирующихся организаций (СРО) в соответствии с разработанным НИИАТ проектом Федерального закона «О деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств» позитивно повлияет на положение в отрасли автотехобслуживания?

- Трудно судить о качестве «шкурки неубитого медведя» - ведь названный закон пока не принят и неизвестны перспективы его реализации.

В целом разработанный НИИАТ проект закона системно и сбалансированно охватывает все аспекты деятельности при выполнении ТО и Р. Разработчики проекта учли многие недостатки системы государственного регулирования, реализуемой в нашей стране в предшествующие периоды. В проекте представлена новая для нашей действительности модель взаимоотношений исполнителей и заказчиков услуг ТО и Р, исполнителей ТО и Р между собой и другими участниками рынка, продуманы механизмы ответственности и возмещения возможного ущерба - все это выглядит весьма убедительно. Этот бы закон да в цивилизованную европейскую страну - там он будет отлично работать. А вот в России... его может ждать трудная судьба.

В чем, на наш взгляд, ожидаются трудности? Во-первых, закон (проект закона) не содержит и, видимо, не может содержать в себе прямого запрета деятельности для исполнителей ТО и Р, не являющихся членами СРО. И на этом основании не все средние и мелкие автосервисы пожелают стать членами СРО, а при этом запретить им работать будет нельзя - потому что в нашей стране каждый человек по Конституции имеет право на труд. Если у человека есть производственная база для ТО и Р, он зарегистрирован как предприниматель, стоит на учете в налоговых органах и платит все налоги государству, и к тому же он кроме ремонта автомобилей не умеет или не хочет ничего другого делать, попробуй запрети ему работать! Опыт необязательности исполнения «суровых российских законов» у него есть.

Возможность осуществления деятельности по ТО и Р без членства в СРО также подтверждает статья 6 проекта закона, согласно которой основанием для деятельности является всего лишь договор на проведение работ по ТО и Р, заключенный заказчиком с исполнителем. Что мешает автосервису и без членства в СРО заключить договор с клиентом и спокойно работать? Ничто не мешает.

Проектом предусматриваются значительные финансовые обязательства членов СРО, как прямые (вступительные, членские, целевые), так и косвенные (страхование ответственности). Оговорена величина взноса в компенсационный фонд - не менее 100 тыс. руб.! Такие взносы сразу отсекут желание вступать в СРО всем мелким СТО (один-два поста, например пост замены масел, шиномонтажные мастерские и пр.). Видимо, величина взносов должна быть дифференцирована и привязана к объему выполняемых работ или к мощности (основным фондам предприятия) автосервиса. Иначе средние и мелкие предприятия не поддержат указанный проект, а в случае принятия закона - будут саботировать его исполнение.

Отметим, что многое из предлагаемой системы организации деятельности по ТО и Р, например страхование ответственности, опять же может реализовываться без членства в СРО. Фирменные технологии ТО и Р транспортных средств - да они почти все в свободном доступе либо доступны за умеренную плату (заходи на сайт www.datamanual.com, зарегистрируйся, плати и скачивай). Подготовка квалифицированных кадров по ТО и Р - за ваши деньги любой каприз (но ведь для членов СРО тоже никто бесплатно не будет готовить кадры!). Желательно, чтобы предприятия кроме взносов увидели в новой системе реальную пользу и соответствующую отдачу для своего бизнеса, которая недостижима без членства в СРО.

Второй момент, который может негативно сказаться на реализации закона - опыт бесконтрольной деятельности автосервисов в предшествующем периоде. Создание СРО в контексте проводимого в стране реформирования и реструктуризации в прессе подается как снижение избыточных функций государства и передача их в профессиональные организации. А что же мы видим в нашем случае - в отношении ТО и Р никакого избыточного государственного регулирования нет. Сегодня от лица Минтранса РФ и Ростехрегулирования (т.е. государства) эту сферу частично контролируют аккредитованные органы по сертификации услуг ТО и Р. А оставшаяся часть рынка неконтролируема и находится в свободном плавании. Автосервисы в условиях полной самостоятельности уже привыкли все проблемы решать сами. Они на этом тернистом пути прошли все огни и воды - вопросы создания и развития производственной базы, кадровое обеспечение, обеспечение технологических процессов, взаимодействие с судами по рекламациям и прочие аспекты выживания в условиях дефолтов и финансового кризиса. В этой связи принятие закона и организация СРО может пониматься ими как создание искусственной паразитной оболочки, ограничивающей свободу деятельности, к которой они за постперестроечное время очень привыкли. Как убедить автосервисы, что новая система регулирования будет полезна для их бизнеса?

Пойдем далее по тексту проекта закона: предусмотренное в нем формирование и размещение компенсационного фонда... - с управляющей компанией... в наше нестабильное кризисное время?! - очень напоминает старую детскую сказку, где известные персонажи закапывали золотые червонцы в землю, а те потом куда-то исчезли (более современная реализация этой сказки для взрослых - финансовая пирамида «МММ»).

Не углубляясь в другие детали рассматриваемого проекта закона, можно констатировать, что в России и сейчас есть много хороших законов, которые, к сожалению, в полной мере не исполняются (например, Закон «О безопасности дорожного движения», ст. 18, п. У). Поэтому необходимо продумать и предусмотреть механизмы и рычаги, посредством которых вновь разработанный закон будет реализовываться на практике. Видимо, в функциях уполномоченного федерального органа (глава 6) должно быть прописано взаимодействие с другими государственными надзорными органами в части контроля исполнения настоящего закона не только исполнителями ТО и Р, вступившими в СРО, но и теми, кто не вступил или кого лишили членства в СРО. Мнение о том, что СРО сами будут контролировать и обеспечивать исполнение закона, - ошибочное. Как вы себе это представляете? Действительные члены СРО, вооруженные слесарными инструментами, будут стоять у нелегальных автосервисов и блокировать въезд к

ним клиентов? На наш взгляд, здесь нужна твердая рука государства. Исполнение закона должны контролировать государевы слуги - люди в погонах (транспортные инспекторы, налоговые, милицейские, Минюста и пр.).

Таким образом, с позиций имеющегося опыта работы по сертификации услуг ТО и Р можно предположить, что автосервисы могут без энтузиазма отнестись к новому закону в случае его принятия, т.к. все аспекты деятельности, оговоренные в проекте закона, могут реализовываться ими и без членства в СРО.

Но исполнители ТО и Р - это лишь один участник рынка. Второй участник рынка - заказчик, он же потребитель услуг ТО и Р. Именно потребитель заинтересован в повышении ответственности автосервисов, в обеспечении высокого качества услуг, а следовательно и безопасности движения. Потребителей очень много - это все мы! Поэтому можно утверждать, что новый закон, проект которого мы сегодня обсуждаем, в большей степени нужен и ориентирован на потребителя услуг автосервисов. Следовательно, создание СРО в соответствии с разработанным НИИАТ проектом Федерального закона «О деятельности по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств» может позитивно повлиять на положение в отрасли автотехобслуживания.

- Считаете ли вы, что наиболее оптимальным вариантом создания СРО является создание их на базе уже существующей на сегодня системы добровольной сертификации предприятий автосервиса?

- Создание СРО на базе существующей системы сертификации ДС АТ Минтранса РФ является не только логичным, но и единственно верным вариантом развития. Во-первых, это отраслевая система представлена практически во всех регионах и субъектах РФ, т.е. имеется готовая подчиненная Минтрансу и управляемая структура, раскинутая сетью по всей стране. Во-вторых, эта сеть по своему статусу не связана с исполнителями ТО и Р, следовательно, независима от них, что и требуется для управляющей структуры. В-третьих, подготовленные кадры (эксперты), работающие в системе на местах, имеют многолетний опыт оценки соответствия и допуска исполнителей ТО и Р к осуществлению своей деятельности, а также хорошо знают и чувствуют там реальную обстановку. Тем более что поле деятельности для участия их при реализации закона предусмотрено - один из принципов регулирования деятельности в законе провозглашен как «обязательная стандартизация деятельности по ТО и Р транспортных средств», а соответствие деятельности исполнителя ТО и Р требованиям стандартов должен кто-то подтвердить. Кто это сделает лучше отраслевых экспертов по сертификации?

Единственное препятствие в реализации СРО на базе системы сертификации - это обозначенная в проекте численность членов СРО: не менее 500 исполнителей. Если брать верхушку айсберга - все крупные и сертифицированные автосервисы, которые потенциально могут вступить в СРО, - то на региональном уровне, например в Красноярском крае, эта цифра может быть и вообще не достигнута в силу значительной теневой доли (основание айсберга). Объединение с соседними регионами усложнит структуру управления и снизит ее оперативность. Следовательно, необходимо понизить эту цифру как минимум в два-три раза.

