**Naujo automobilio aptarnavimas nepriklausomame servise – misija (ne)įmanoma**

**Europos Sąjunga jau kurį laiką yra priėmusi nutarimą, kad naują, garantinį automobilį aptarnauti galima ne tik autorizuotame servise ir dėl to garantija privalo išlikti. Lietuvoje konkurencijos tarnyba patvirtino, kad ši nuostata turi galioti. Tačiau iš tikrųjų tai – misija (beveik) neįmanoma.**

**Automobilį galima aptarnauti bet kokiame servise?**

Europos Sąjungos veikimo akto 101-is straipsnis pažymi, kad Europos ekonominėje erdvėje yra draudžiami karteliniai, ar kitokio pobūdžio susitarimai, kurie gali trikdyti laisvą konkurenciją. Konkurencijos taryba Lietuvoje prieš daugiau nei dešimtmetį išaiškino, kad tai galioja ir naujų automobilių importuotojams.

„Bendra taisyklė yra, kad automobilio garantijos galiojimas negali būti siejamas su tuo, ar automobilį savininkas aptarnauja įgaliotame gamintojo servise, ar pasirenka kitą nepriklausomą atstovą. Bendra taisyklė yra ta, kad garantijos priežiūros laikotarpiu automobilio savininkas galėtų laisvai pasirinkti bet kokį kokybiškai paslaugas atliekantį servisą ir nuo to automobilio garantija neturėtų priklausyti“, - išaiškino Konkurencijos tarybos Draudžiamų susitarimų tyrimo grupės vadovas Daumantas Grikinis.

**Dirbtinės kliūtys nepriklausomiems remontininkams**

Teoriškai automobilių aptarnavimo garantiniu periodu neriboja jokie automobilių gamintojai, to daryti jie paprasčiausiai negali, svarbu, kad visi darbai būtų atliekami taip, kaip nurodo gamintojas. Tačiau kai kurios kompanijos tam, kad jų automobilis neprarastų garantijos, įpareigoja meistrus naudotis elektroninėmis sistemomis, prieinamomis tik autorizuotiems atstovams.

„Mums atveža prižiūrėti ir naujus automobilius, aptarnaudami garantinius akylai stebime gamintojo instrukcijas ir kai kuriais atvejais matome, kad negalėsime visko įgyvendinti. Mes, kaip nepriklausomi servisai, dažniausiai susiduriame su ta problema, kad tiesiog neturime prieigos prie gamintojų elektroninių sistemų, kuriose matosi visa techninio aptarnavimo istorija, ir nors darome tuos pačius darbus, kaip ir oficialūs servisai, mes savo atliktų darbų negalime patalpinti į elektroninę knygelę, ir negalima užtikrinti, kad klientas neprarastų garantijos“, - pasitaikančią realybę išdėstė nepriklausomo serviso atstovas Mantas Rimkus.

Nepriklausomų servisų atstovai sako, kad gamintojai automobilių patikrinimus riboja ir diagnostiniais kompiuteriais: nors pagal funkcionalumą užduotis atlieka ir kiti geri, pavyzdžiui, „Bosch“ kompiuteriai, garantinėse sąlygose reikalaujama, kad automobilis būtų tikrinamas specifiniu kompiuteriu, kuris prieinamas tik autorizuotiems servisams.

Aišku, yra gamintojų, kurie leidžia prižiūrėti automobilį nepriklausomose dirbtuvėse, tokiu nepriklausomi servisai įvardijo „Volkswagen“ koncerną, kuris suteikia sąlygas jų automobilius prižiūrėti ir neautorizuotiems atstovams.

Jei garantiniu laikotarpiu automobilio eksploatacija nekelia rūpesčių, tai ir jokių problemų, kur transporto priemonė aptarnaujama, nėra. Tačiau ką daryti, jei ištikus gedimui oficialus atstovas nenori jo remontuoti pagal garantijos sąlygas, nes neva automobilis nebuvo prižiūrėtas oficialiame servise?

**Reikia ne tik žinoti savo teises, bet ir atitikti gamintojo sąlygas**

„Jeigu atsitinka taip, kad gamintojas nori panaikinti garantiją, tai padės savo teisių žinojimas ir gamintojo garantinių sąlygų žinojimas. Pirmoji rekomendacija – labai atidžiai su jomis susipažinti, pasižiūrėti, kokiais konkrečiais atvejais gamintojas gali netaikyti garantijos. Esame matę, kad įprastai būna tam tikra formuluotė sąlygose, susijusi su netinkamai ir nekokybiškai atliktais darbais neautorizuotame servise. Ką tai reiškia? Kad dažnai garantijos galiojimas siejamas su netinkamos kokybės atliktais darbais, o ne pačiu faktu, kad tai atlikta pas nepriklausomą remontininką. Tiesiog susipažinus su tomis sąlygomis galima kalbėtis su atstovu, kad tokio garantijos panaikinimo, apie kokį kalbate, garantinėse sąlygose nėra“, - aiškino Konkurencijos tarybos atstovas Daumantas Grikinis.

„Aš nepropaguosiu neoficialių servisų, nes mano rekomendacija klientams būtų rinktis oficialius servisus, kur dirba sertifikuoti mechanikai, bet jeigu jums yra poreikis ir tikrai turite būtinybę aptarnauti automobilį kitur, mano patarimas būtų iš anksto ir labai aiškiai pasakyti tam servisui, kad jums reikia sąskaitos, tai neturi būti šešėlinis verslas. Turi būti įrodymai, kad už aptarnavimą susimokėjote, be to, turėtų būti pateiktas dokumentas, kuriame išvardyti atlikti darbai pagal gamintojo metodologiją, kurią rasti nėra sunku. Ir paklausti, ar tas servisas prisiima tą darbą ir suvokia, kokia gali būti atsakomybė? Ar jis sutinka, atsitikus garantiniam gedimui dėl jo neprofesionaliai atlikto darbo, turėti tam tikrų finansinių išlaidų“, - gamintojo perspektyvą išaiškino „Toyota Baltic“ atstovas.

Taigi, teoriškai naujus, garantinius automobilius galima aptarnauti ne tik autorizuotose, bet ir nepriklausomose dirbtuvėse. Taip vairuotojams gali būti patogiau: jie ne tik gali sutaupyti daug savo laiko, bet ir nemažai pinigų. Tačiau norint garantinį automobilį patikėti nepriklausomiems remontininkams, reikia išlikti budriems: gerai perskaityti automobilio garantines sąlygas, perspėti servisą, kad automobilis yra garantinis, taigi jį reikia aptarnauti būtent taip, kaip numato gamintojas, ir išsaugoti visas sąskaitas bei detaliai atliktus darbus žyminčius dokumentus.

**Patogumo vartotojui klausimas**

Europos Sąjunga tokią taisyklę sugalvojo ne veltui – viskas dėl vartotojo patogumo. Tarkim, žvelgiant į Lietuvą, tai turėtų suteikti patogumą regionų gyventojams. Dažnai autorizuotas servisas yra tik trijuose didžiausiuose miestuose. Tai reiškia, kad naują automobilį nusipirkęs atokesnio Lietuvos miestelio gyventojas, kad atliktų aptarnavimą turės sugaišti visą dieną važiuodamas iki jo, laukdamas, kol bus atlikti darbai ir grįždamas namo. Be to, su problemomis patekti į oficialų servisą susiduria ne tik atokių vietovių gyventojai.

„Turiu garantinę elektrinę „Kia“, tai aptarnavimams reikia užsirašyti prieš mėnesį. Ta pati situacija su garantiniais remontais. Pradėjo streikuoti oro kondicionieriaus sistema, reikia pakeisti vamzdelį ir kelis sandarinimo žiedus, jau mėnesį laukiu, kol bus dalys ir galės priimti. Per tą mėnesį sugedo adaptyvi kruizo kontrolė, prašiau, kad galėčiau bent diagnostikai atvažiuoti, kad vis vien po tų kelių savaičių, kai priims, jau turėtų detales ir sutvarkytų, tai sakė neįmanoma, nėra kada, darbuotojai nespėja, viskas savo laiku“, - savo istorija pasidalino vilnietis Andzej.

Tuo tarpu galimybė automobilį aptarnauti pas nepriklausomus remontininkus, kurie automobilį gali priimti gerokai greičiau, suteikia daugiau patogumo, nepriklausomi servisai veikia kiekviename Lietuvos mieste.

„Garantinio automobilio techninis aptarnavimas tikrai nėra toks sudėtingas ir beveik niekuo nesiskiria nuo tų automobilių aptarnavimo, kuriems garantija jau pasibaigusi. Manau daugelis servisų tą gali puikiai atlikti. Tiesiog visus darbus atlikti gamintojo nurodytomis procedūromis ir naudoti gamintojo nurodytas dalis bei skysčius“, - sako nepriklausomų autoservisų tinklo „Martonas“ direktoriaus pavaduotojas Mantas Rimkus.

**Kiek pavyks sutaupyti?**

Žinoma, ne paskutinėje vietoje yra ir finansinis klausimas. Autorizuotų servisų darbo įkainiai yra vieni didžiausių automobilių priežiūros rinkoje. Analogiški kokybiški nepriklausomi servisai dažnu atveju gali Jūsų naujam automobiliui techninio aptarnavimo paslaugas pasiūlyti apie 30 proc. pigiau, nes jų detalių antkainiai yra kur kas mažesni negu autorizuotų servisų, o ir paslaugų valandinis įkainis yra apčiuopiamai mažesnis.

„Kiekvienas gamintojas turi garantines sąlygas ir tam tikrus reikalavimus, kaip automobilis turi būti prižiūrimas. Tai serviso intervalai, kokios detalės keičiamos. Kol automobilio savininkas tinkamai ir laiku atlieka aptarnavimus, naudoja gamintojo nurodytas dalis, tol garantija turi galioti. Problema gali kilti tada, jei vartotojas pasirenka neaišku kur esantį garažą, kuriame darbai atliekami nekokybiškai, ne pagal gamintojo nurodymus, naudojamos detalės ne tokios, kokias nurodo gamintojas, tuomet galima svarstyti apie garantijos atšaukimą“, - aiškina Konkurencijos tarybos atstovas Daumantas Grikinis.

„Šiuos klausimus reguliuoja ne tiek gamintojai, kiek Europos Sąjunga, tai yra jos direktyvos, bet ne viskas taip paprasta, nes tie darbai, kurie atliekami aptarnavimo metu, turi būti atliekami taip, kaip reikalauja gamintojas, ir ten yra tam tikros procedūros. Kas liečia „Toyota“, tai didžioji dalis automobilių, kuriuos parduodame, yra hibridiniai, ir jų aptarnavimas neapsiriboja alyvos keitimu, yra tam tikros procedūros“, - išaiškino „Toyota Baltic“ pardavimų vadovas Arvydas Šinkūnas.

„Noriu pabrėžti, kad mes tikrai neribojame, ir vairuotojas turi pilną teisę atlikti aptarnavimus ten, kur jam patogu. Yra vienas niuansas - jei po tokių aptarnavimų atsitiko kažkokia problema, tai vartotojui visada reikia turėti su savimi sąskaitas ir atliktų darbų sąrašą, kad mes galėtume įvertinti, ar aptarnavimo metu buvo atlikti reikalingi darbai“, - pratęsė A. Šinkūnas.

Taigi, formaliai automobilių gamintojai neriboja ir nedraudžia aptarnauti automobilių su galiojančia gamykline garantija nepriklausomuose automobilių servisuose. Bet, kaip sakoma, yra niuansų.

Tam, kad tai būtų atlikta kokybiškai, galioja daugybė dirbtinių kliūčių – nuo specifinių įrankių iki to, kad neįmanoma prisijungti prie automobilio kompiuterio. Ir tai kol kas, deja, susiję su nuolatine rizika prarasti gamyklinę garantiją. Kartais kliūtimi gali tapti tiesiog tai, jog neįmanoma prisijungti prie automobilio kompiuterio ir pažymėti, kad aptarnavimas buvo atliktas...