Автор: Administrator
08.04.2017 01:17

«Предупреждаю Вас, что игнорирование Закона и претензий со стороны Клиента усугубляет Ваше положение на рынке автоуслуг Омска!!!»

Такой эпиграф к открытому обращению о результатах своего обращения в один из омских автосервисов применил возмущенный автолюбитель.

В сердцах.

«Уважаемая редакция!

Прошу опубликовать историю, которая недавно со мной приключилась в ходе ремонта автомобиля в автосервисе «СИРИУС-АВТО» и которая меня, как молодого автолюбителя, покоробила до глубины души.

После посещения этого ООО, мне кажется, что все красивые заявления, типа, «клиент всегда прав», о том, что предприятия и специалисты дорожат своей репутацией и отношением клиентов – все это фикция, ничего не значащие слова и выражения.

А началось с того, что у меня на автомобиле забарахлил бензонасос. Конечно, нужно было транспортировать машину сразу в проверенный сервисный центр, но рядом

оказался недавно с помпой открытый «СИРИУС-АВТО». Решил рискнуть. Все-таки свежее предприятие, должно нарабатывать авторитет, следить за качеством, не лупить цены.

В принципе, работу свою автомеханики сделали быстро. Как потом выяснилось, за услуги я отдал цену прилично выше, чем даже в сервисном центре, где обслуживаются автомобили моей марки. Там аппетитам «СИРИУСА» даже удивились.

Ну, да ладно. Коммерческую деятельность каждый ведет на свой страх и риск, ценовую политику выстраивает, как считает нужным. По-крайней мере, в следующий раз я в "СИРИУС" точно бы не поехал. И, прежде всего, не из-за ценников. Я не ступлю туда больше ногой по другим.

Причинам и обстоятельствам.

Через неделю ни с того ни с сего моя машина опять встала. На тросе дотянули до «СИРИУСА». Здесь машину по-быстрому загнали в бокс, осмотрели (что было, то было), и выяснилось, что в баке отсутствует бензин. Надо мной дружно посмеялись, залили в бак бензин, двигатель завелся. Мою попытку объяснить, что с машиной что-то не так после ремонта, никто всерьез не воспринял, никакого обследования не сделал. Хотя я рассказал, что стрелка на дисплее и горящая строка компьютера показывали наличие бензина в баке. А его там не было.

Как оказалось.

На следующий день я услышал, что бензонасос работает с шумом, который еще через день усилился. Я обратился вновь в автосервис и потребовал устранить неисправность. Мне отказали, даже не осмотрев авто, не осмотрев бензонасос, не убедившись в чем причина шума. Сослались ребята на то, что я мог сжечь оборудование, когда приехал к ним без бензина в баке.

Я пытался вновь объяснить, что отсутствие бензина в баке это не причина, а следствие

того, что не правильно после ремонта стал работать датчик уровня бензина.

- Мы ничего делать не будем, уезжайте! – сказали мне в авто«сервисе».

К тому времени я уже обратился к юристам по защите прав потребителей и мне подготовили претензию. Трижды я пытался передать документ руководству ООО или уполномоченному лицу. Каждый раз находились причины для отказа. То "нет директора", то он "печать с собой увез", то "выходные", то "конец рабочего дня". В итоге мне сказали, что принимать претензию они "не будут". Как меня потом просветили юристы, скорее всего, владельцы ООО выжидали десятидневный срок, в течение которого им можно предъявить претензию о качестве.

Их работ и услуг.

Пришлось отправить письмо заказной корреспонденцией.

После этого я поехал в другой сервисный центр, где мне "вскрыли" работу коллег и обнаружилось, что датчик, который показывает уровень бензина, сильно загрязнен. Его почистили и данные на мониторе стали выводиться правильные, адекватные. Также мне поведали, что грязь на датчике – это однозначно недоработка прежних ремонтников, которые либо не очистили поверхности после своего вмешательства, либо не сделали положенную при такого рода ремонте профилактику.

Элементарную по сути.

Невозможно отремонтировать и поставить бензонасос и при этом не убедиться в том, что датчик бензина работает исправно, так как одно взаимозависит от другого. Это уже мне объяснили специалисты. Но ведь, как клиент, я не обязан изначально вникать в эти нюансы, знать какие агрегаты автомобиля как работают и как они взаимосвязаны. Для этого и существуют автосервисы, этим и должны занимаются специалисты.

Или они трудятся на создание для клиентов еще больших проблем? Такое создается впечатление.

После «СИРИУС-АВТО».

Очередную претензию в свой адрес с возросшей суммой, которую я требую мне компенсировать за издержки качества работ, здесь опять не берут. Видимо, рассчитывают, что до суда дело не дойдет.

Зря надеются.

Более того, сейчас я уже нашел трех единомышленников, которые, как и я, «обожглись» на этом автосервисе. И не хотят отступать. Без сатисфакции.

Мы планируем в соцсетях, в СМИ рассказать какой «ненавязчивый сервис» предоставляют автолюбителям в этой организации, как бегают от недовольных клиентов, как над нами смеются, как скрываются от своих обязательств по возмещению ущерба, как пытаются убедить клиента.

Что он… не прав!».

Евгений Алексеенко