



■ **Prievolė:** konkurencijos sargai reikalauja, kad automobilių gamintojai su visais mašinų remontininkais pasidalytų ir svarbiausia technine informacija, ir klientais.

Karas pakaitinių detalių rinkoje: kam

Renaldas Gabartas
r.gabartas@diena.lt

Ar galima naujos mašinos techninę priežiūrą atlikti neautorizuotose dirbtuvėse ir išsaugoti gamintojo garantiją? Atsakymą per porą artimiausių savaičių pateiks Konkurencijos taryba.

Europietiškos paralelės

Ši klausimą iškėlė nepriklausomi automobilių remontininkai atkreipė dėmesį, kad pirmus dvejus trejus, kai kuriais atvejais ir penkerius metus naują mašiną įsigiję žmonės lankosi tik autorizuotose remonto dirbtuvėse. Net jei reikia atlikti pačius primityviausius darbus – pakeisti filtrus, variklio alyvą, aušinimo skystį ar stabdžių trinkelės – automobalininkai ryžtasi pastebimai didesnėms išlaidoms, bijodami prarasti gamintojų suteiktą

teisę į nemokamą garantinę priežiūrą. Pasibaigus minėtam terminui vairuotojų įpročiai paprastai keičiasi radikalai – visas panašias mašinos remonto procedūras atlieka savarankiškai ar naudodamiesi nepriklausomų servisų paslaugomis.

Tokių permąnų priežastis nesunkiai nuspėjama: kiekviena viešnagė į „firminį“ servisą dažnai būna 20–30 proc. brangesnė negu į nepriklausomas dirbtuves, kuriose atliekami analogiški darbai. Kainų skirtumas atsiranda dėl keleto aplinkybių, tačiau bene svarbiausia jų ta, kad įgaliotieji re-

montininkai naudoja beveik vien originalias, gamintojo tiekiamas, atsargines detales.

Nepriklausomų servisų vadovai tikina, kad daugeliu atvejų tai neracionalus pinigų švaistymas, nes automobilių gamintojai ir atsarginių detalių pardavėjai paprastai siūlo identiškas detales, tik vienas jų puošia firminiais logotipais, o kitų – ne.

Dėmesį į šiuos dalykus jau senokai atkreipė senas automobilizmo tradicijas turinčios Europos šalys.

Antai Didžiosios Britanijos vartotojų ir konkurencijos institucija OFT dar 2003-aisiais paskelbė publikaciją apie rinkos tyrimą „Naujo automobilio garantijos“. Jame teigiama, kad įgaliotųjų

remontininkų suteikiamos paslaugos yra gerokai brangesnės negu nepriklausomų, tačiau nepastebima didelio kokybės skirtumo ir rekomenduojama atsakyti ribojimų, trukdančių automobilininkams rinktis, kur tvarkyti mašiną.

Lietuviška tvarka

Visiems automobiliams, atsižvelgiant į jų eksploatacavimo intensyvumą ir ridą, būtina nuolatinė techninė priežiūra. Techninės priežiūros darbai paprastai susiję su natūraliu automobilio nusidėvėjimu ir atliekami periodiškai, pagal gamintojo nustatytą grafiką. Beveik visų markių automobilių gamintojo patvirtintoje techninės priežiūros ir garantijos knygelėje nurodyta, kad mašinos techninė būklė tikrinama kas 30 000 km, arba kas dvejus metus. Taip pat būtina atlikti tarpinį patikrinimą nuvažiavus 15 000 km, arba po vienu metų, nuvažiavus 45 000 km, arba po trejų metų, ir t. t. Per tarpinį patikrinimą paprastai keičiama variklio alyva ir filtrai.

Lietuvoje dirbantys oficialūs automobilių gamintojų atstovai klientams su mašinos rakteliais visuomet įteikia serviso ir garantijos knygeles. Jose nurodyta, jog „spręsdamas garantijos taikymą pardavėjas įvertina, ar laikytasi automobilio priežiūros tvarkaraščio

pagal gamintojo nustatytus standartus bei specifikacijas“, ar darbus atliko „firminis“ servisas.

Jei naują mašiną įsigijęs žmogus nesilaiko pirkimo–pardavimo sutartyje numatyto įpareigojimo techninę priežiūrą automobilio garantiniu laikotarpiu atlikti pas įgaliotus remontininkus,

garantija prarandama (tokia sąlyga numatyta bene visų automobilių gamintojų ir jų vietininkų bendradarbiavimo sutartyse). Taigi norintis išvengti brangiai kainuojančių rūpesčių sugedus apyaujai mašinai yra priverstas dėl kiekvienos smulkmenos keliauti iki autorizuotų dirbtuvių.

Atkreipiamas dėmesys ir į tai, kad dauguma oficialių remontininkų yra įsikūrę tik didžiuosiuose Lietuvos miestuose, todėl atokesniuose provincijos rajonuose gyvenantys naujų mašinų savininkai patiria papildomų rūpesčių, o tai dar labiau išpučia ir šiaip solidžias techninės priežiūros paslaugų kainas. Pavyzdžiui, „Autotoja“ ir „Tokvila“ nurodė, kad automobilio „Toyota“ techninė priežiūra vidutiniškai kainuoja 3800 litų. Bendrovėje „Autoverslo automobiliai“ rusiškų mašinų „Lada“ techninė priežiūra vidutiniškai atsieina 350–400 litų. „Lautra Motors“ nurodė, kad „Renault“ automobilių – 400–500 litų. „Hyundai“ savininkams servise „Vytras“ tai kainuoja 210–400 litų. „Veho“ nurodė, kad automobilių „Honda“ techninės priežiūros kaina 110–260 litų, o „Saab“ mašinų „Piliakalnio“ autocentre – 300–1000 litų.

Maištas servise

Natūralu, kad Lietuvoje į šiuos dalykus dėmesys atkreiptas sunkmečiu, kai galimybė taupyti daugeliui vairuotojų tapo tokia pat gyvybiškai svarbi, kaip ir klientų stokojantiems servisams sulaukti bent kokio užsakymo. Panagrinę užsienio šalių patirtį ir įvairių kontroliuojančių ES institucijų dokumentus, padėtį pakeisti užsienio serviso įmonių tinklą turinčios bendrovės „Martonas“ vadovai.

Jie kreipėsi į Konkurencijos tarybą prašydami išaiškinti, ar įmonės, parduodančios automobilius, teisėtai reikalauja, kad jų techninė priežiūra būtų atliekama tik autorizuotuose servisuose. Verslininkai tikina, kad numatomos sankcijos (prarasti garantiją) šio reikalavimo nesilaikantiems žmonėms prieštarauja šiuos dalykus apibrėžiančiam Europos Komisijos reglamentui.

Savo poziciją „Martonas“ grindžia tarptautinės distributerių federacijos FIGIEFA (*Fédération Internationale des Grossistes, Importateurs et Exportateurs en Fournitures Automobiles*) aiškinimais dėl vadinamųjų vertikalinių susitarimų ir suderintų veiksnių motorinių transporto priemonių sektoriuje taikymo. Šis reglamentas buvo priimtas siekiant sureguliuoti kylančias specifines konkurencijos problemas automobilių platinimo, remonto, techninės priežiūros rinkose ir iš esmės draudžia bet kokį konkurencijos ribojimą ar iškraipymą.

„Martono“ prašymu tyrimą pradėję Konkurencijos tarybos specialistai preliminariose išvadose patvirtino, kad įpareigojant vartotojus atitinkamas automobilių techninės priežiūros paslaugas pirkti tik iš įgaliotųjų remontininkų, sukuriama techninės priežiūros rinkos uždarymas. Taip nepriklausomiems remontininkams ne tik ribojama galimybė teikti garantinių automobilių techninės priežiūros paslaugas, tačiau jie net ir visiškai eliminuojami iš rinkos.

„Mūsų paslaugos gana specifinės ir iš esmės esame visų „firminių“ servisų partneriai, o ne konkurentai, tačiau akivaizdu, kad lig šiol galiojusi prievolė naujo automobilio priežiūrą patikėti tik jį pardavusios bendrovės servisui tikrai ginčytina“, – šią problemą





Renaldo Gabarto nuotr.

patikėti naujos mašinos priežiūrą?

komentavo automobilių stiklų centro „Evelkas“ prezidentas Evaldas Zasimauskas.

Jo teigimu, nepriklausomi detalių parduotojai ir remontininkai visoje Europoje gali parduoti tas detales ir prižiūrėti garantinius automobilius, jei tik turi reikiamą įrangą, tų detalių kokybę ir savo kvalifikaciją įrodančius sertifikatus.

„Tokius sertifikatus Lietuvoje turi daugelis įmonių, todėl teoriškai gali taip pat sėkmingai siūlyti savo paslaugas automobiloninkams. Deja, mitas, kad naujų mašinų savininkai privalo naudoti tik brangias originalias detales ir pirkti jas tik iš tarpininko, tebėra gyvas. Kažkodėl pamirštama, kad nei „Ford“, nei „Volvo“, nei BMW, nei jokia kita bendrovė pati atskirai detalių negamina. Jie konstruoja automobilius, numato, kokių techninių charakteristikų agregatų ir detalių reikia, užsako tuos dalykus pas skirtingus teikėjus, o vėliau surenka galutinį produktą. „Originalūs“ ir „neoriginalūs“ filtrai, guoliai, uždegimo žvakės ir panašūs daiktai dažnai skiriasi tik logotipais“, – tvirtino E.Zasimauskas.

Kita vertus, verslininkas pripažino, kad rinkoje esančios sunkiai suskaičiuojamos pakaitinių detalių gausybės reputaciją sugadino nesąžiningi veikėjai, parduoti skirtus automobilius remontuojantys taip, kad šie sugebėtų nuvažiuoti tik iki turgaus.

Kokybės dilema

„Renault“ atstovybės, bendrovės „Lautra Motors“ vadovas Žilvinas Žeromskas pripažino, kad šioje srityje nauji automobilių parduotojai, pirkėjai ir universalių servisų santykiai dar tik formuojasi. Tačiau jis ragino neskubėti daryti kategoriškų išvadų ir spėjo, kad kai kurios ES direktyvų nuostatos Lietuvoje interpretuojamos neteisingai, o sąvokos – tiesiog painiojamos.

„Eksploatacinė priežiūra ir techninis aptarnavimas yra skirtingi dalykai. Nelogiška reikalauti, kad sudilusias detales – valytuvų šluoteles, padangas, stabdžių trinkelės, aušinimo skystį ir panašius dalykus – žmogus keistų tik autorizuotame servise. Tačiau kai kalbama apie gyvybiškai svarbius automobilio agregatus, už kuriuos prisiimame didžiulius išpareigojimus, erdvės eksperimentams neturėtų būti. Priešingu atveju mums gali tekti atsakyti už tai, kad kas nors taupumo sumetimais į variklį pripylė žoliapjovių alyvos“, – samprotavo Ž.Žeromskas.

„Lig šiol galiojusi prievolė naujo automobilio priežiūrą patikėti tik jį parduosios bendrovės servisu tikrai ginčytina.“

„Volkswagen“ atstovai teigė, kad naujų šios markės automobilių jau dabar nebūtina prižiūrėti „firminiame“ servise – galima rinktis bet kurį VW partnerį, turintį reikiamą diagnostikos įrangą ir pakankamą kvalifikaciją.

„Kai kuriems naujos kartos automobiliams net stabdžių trinkelė neįmanoma pakeisti neturint specialaus kompiuterio ir gaminio instaliuotos tam tikros programinės įrangos. Daugelis mašinos sistemų derinamos internetu prisijungus prie gamintojo duomenų bazės, siekiant visas problemas spręsti kiek įmanoma greičiau ir tiksliau. Visiems norintiems tai daryti keliami vienintelė sąlyga – įrodyti savo gebėjimus, gauti atitinkamus sertifikatus ir įsigyti kompiuterinę informacinę sistemą. Kadangi visas komplektas kainuoja apie 100 tūkst. eurų, norinčių tai daryti nedaug. Kur kas

daugiau savaip suvokiančių konkurenciją ir tiesiog mėginančių „nulaužti“ programinę įrangą“, – pasakojo „Volkswagen“ serviso partnerio statusą turinčios bendrovės „Rimtoma“ savininkas Rimas Zapalskis.

Gindami savo poziciją naujus automobilius parduodančių įmonių vadovai ragino išvengti ir pozityvių dalykų. Jų teigimu, autorizuoto serviso meistrus nuolat moko patys mašinų gamintojai, teikia prevencinio pobūdžio informaciją apie galimus techninius nesklaidumus ir gedimus, greitai įdiegia visas naujoves ir t. t. Pašnekovai pastebėjo, kad universaliuose servisuose tokių procedūrų atlikti neįmanoma net ir labai stengiantis.

„Natūralu, kad žmonės visur ir visada ieško mažesnių kainų, tačiau automobilių remontas yra ta sritis, kai problemas bandant spręsti kiniškomis detalėmis, dažniausiai viskas tik dar labiau komplikuojama“, – sakė R.Zapalskis.

Nuostatos bus keičiamos

Išankstiniais duomenimis, Konkurencijos taryba ligšiolinę tvarką, kai naujų automobilių pirkėjai būdavo prisaikdinami būti ištikimi autorizuotiems servisams, rengiasi pripažinti ydinga. Į tyrėjų akiratį patekusius „Hyundai“, „Renault“, „Toyota“, „Honda“, „Sabb“, „Mazda“, „Ford“, „Mitsubishi“ ir keleto kitų markių automobilių parduotojus žada įpareigoti pakeisti su importuotojais sudarytų sutarčių nuostatas, apibrėžiančias garantijas. Apie tai turės būti informuoti visi naujų automobilių pirkėjai, asmeniškai išsiunčiant informacinio pobūdžio laiškus. Be to, atliekant įprastą techninį patikrinimą turės būti pakoreguoti įrašai garantinėse knygelėse, o ateityje išleistos naujos.

Europos Komisijos požiūris į konkurenciją automobilių serviso rinkoje

■ Siekiant užtikrinti veiksmingą konkurenciją remonto bei techninės priežiūros rinkose ir leisti, kad galutiniams vartotojams būtų pasiūlytos galinčios konkuruoti atsarginės dalys, negali būti ribojamos atsarginių dalių nepriklausomų platintojų, nepriklausomų remontininkų arba galutinių vartotojų galimybės atsarginių dalių įsigyti iš tų atsarginių dalių gamintojo ar iš kitos jų pasirinktos trečiosios šalies. Tai neturi įtakos atsarginių dalių gamintojo atsakomybei pagal civilinę teisę.

■ Be to, siekiant užtikrinti, kad įgaliotieji ir nepriklausomi remontininkai bei galutiniai vartotojai galėtų nustatyti mašinų sudėtinių dalių arba atsarginių dalių gamintoją ir pasirinkti iš konkuruojančių atsarginių dalių, atsarginių dalių gamintojai turėtų turėti galimybę savo prekės ženklą matomai dėti ant tų dalių. Taip pat siekiant, kad būtų lengviau pasirinkti ir parduoti atsarginės dalys, pagamintas laikantis specifikacijų ir gamybos bei kokybės standartų, kuriuos transporto priemonės gamintojas yra nustatęs sudėtinėms dalims ar atsarginėms dalims gaminti, daroma prielaida, jog atsarginės dalys yra originalios atsarginės dalys, jeigu atsarginių dalių gamintojas išduoda sertifikatą, patvirtinantį, kad tų dalių kokybė atitinka reikiamas specifikacijas ir standartus.

■ Siekiant remonto ir techninės priežiūros paslaugų rinkoje apsaugoti veiksmingą konkurenciją, automobilių gamintojai turi leisti, kad visi suinteresuoti nepriklausomi valdytojai turėtų priėjimą prie visos techninės informacijos, diagnostinės ir kitos įrangos, įskaitant visą atitinkamą programinę įrangą, ir motorinėms priemonėms remontuoti ir techninei priežiūrai atlikti būtino mokymo.

■ Priėjimo sąlygos neturi diskriminuoti nei įgaliotųjų, nei nepriklausomų valdytojų, priėjimas turi būti užtikrintas pateikus prašymą. Už informaciją nustatyta kaina neturėtų neskatinti nesinaudoti tos informacijos gavimu, neatsižvelgiant į tai, kokių mastu nepriklausomas valdytojas naudoja informaciją.

■ Nepriklausomiems valdytojams turėtų būti suteiktas priėjimas prie techninės informacijos apie naujas motorines transporto priemones tuo pat metu, kaip ir jo įgaliotiesiems remontininkams, ir kad jis neturėtų nepriklausomų valdytojų įpareigoti, jog jie pirktų daugiau informacijos, nei būtina atitinkamam darbui atlikti. Tiekėjai turėtų būti įpareigoti suteikti priėjimą prie techninės informacijos, kuri būtina motorinėje transporto priemonėje sumontuotiems elektroniniams įtaisams perprogramuoti.

■ Intelektinės nuosavybės teisėmis ir teise į komercinę paslaptį, įskaitant teisę į aukščiau minėtus įtaisus, turi būti naudojama taip, kad būtų išvengta bet kokio piktnaudžiavimo.



„Shutterstock“ nuotr.