

Трансмиссия			
Сцепление (для автомобиля с МКП)	Однокорпусное, сухое, с центральной диафрагменной пружиной и гидравлическим приводом выключения		
Механическая коробка передач	Пятиступенчатая	Шестиступенчатая	—
Автоматическая коробка передач	Шестиступенчатая гидромеханическая	—	Шестиступенчатая гидромеханическая
Ходовая часть			
Передняя подвеска	Независимая типа макферсон со стабилизатором поперечной устойчивости		
Задняя подвеска	Независимая многорычажная с витыми пружинами и амортизаторами со стабилизатором поперечной устойчивости		
Колесный диск	6,5Jx16; 6,5Jx17 и 7,0Jx18		
Шины	215/70 R16; 225/60 R17; 235/55 R18		
Рулевое управление			
Рулевой механизм	Шестерня-рейка с электроусилителем, встроенным в рулевую колонку		
Тормозная система			
Рабочая тормозная система	Гидравлическая, двухконтурная, с вакуумным усилителем тормозов и антиблокировочной системой		
Тормозные механизмы передних колес	Дисковые вентилируемые		
Тормозные механизмы задних колес	Дисковые невентилируемые		
Стояночный тормоз	Ручной, с тросовым приводом на тормозные механизмы задних колес		
Электрооборудование			
Схема электропроводки	Однопроводная, отрицательные выводы источников питания и потребителей соединены с «массой»		
Номинальное напряжение, В	12		
Генератор	Переменного тока, трехфазный со встроенным выпрямительным блоком и электронным регулятором напряжения		
Стартер	Постоянного тока с двухобмоточным втягивающим реле и обгонной муфтой		

Что необходимо знать о самостоятельном обслуживании и ремонте автомобиля

Наверняка у каждого владельца автомобиля, оплачивающего счет станции технического обслуживания за ремонт, возникал вопрос: за что берут столько денег? Также бытует мнение о частых «разводах на деньги» в сервисах. Данная книга позволит вам самостоятельно выполнять несложные операции по ремонту и обслуживанию автомобиля, не прибегая к услугам автомастерских. Однако всегда следует помнить несколько основных моментов, связанных с самостоятельным ремонтом.

Весь самостоятельный ремонт вы выполняете на свой страх и риск, поскольку гарантией качества выполнения являетесь только вы сами.

При самостоятельном ремонте или обслуживании автомобиля, находящегося на **гарантии**, вы автоматически лишаетесь гарантии производителя на ремонтируемый узел или систему. Поэтому прежде чем приступить к ремонту и нарушить заводские настройки и регулировки, оцените, сможете ли вы самостоятельно добиться надлежащего качества ремонта, или

целесообразнее сохранить гарантию производителя и обратиться на специализированную станцию технического обслуживания (подробнее см. ниже).

То же относится и к гарантии на запасные части, которая действует только в том случае, если детали устанавливаются на специализированной станции технического обслуживания. Поэтому если деталь оказалась бракованной, то при возврате или обмене детали возможны проблемы. Также возможен выход детали из строя из-за неправильной установки или если при ее установке не были выполнены необходимые требования.

Заниматься ремонтом автомобиля можно только в специально отведенных для этого местах. В противном случае возможно возникновение проблем с органами надзора в сфере экологии. Главное — не забывайте о собственной безопасности и проводите ремонт в месте, оборудованном в соответствии с правилами техники безопасности, оснащенном надлежащим **инструментом** и оборудованием, соблюдая при этом **меры безопасности при обслуживании и ремонте автомобиля**.

Однако самостоятельные ремонт и обслуживание дают вам точное представление о состоянии автомобиля и его узлов, позволяют своевременно обнаруживать и устранять возникшие неисправности.

Выбор за вами.

АВТОСЕРВИС

Посещение станции технического обслуживания

В том случае, если какую-либо работу по ремонту вашего автомобиля невозможно выполнить самостоятельно (например, ремонт АКП), обращения к профессионалам не избежать. Как правило, сложными работами — ремонтом тех же АКП, переборкой двигателей — занимаются высококвалифицированные специалисты; пытаться сделать это самому, что называется, «себе дороже». Однако, есть множество операций (подавляющее большинство из них описано в настоящей книге), которые вполне можно и нужно делать самостоятельно. Хотя бы потому, что при этом проблемы и выбора автосервиса, и «разводки» в последнем, и разруливания возможных конфликтов с сервисменами просто пропадают. Зато появляется уверенность — в автомобиле и в себе.

Тем не менее — выбор за вами. Поэтому, в ниже следующих разделах приводятся некоторые рекомендации по выбору автосервиса, оптимизации расходов на ремонт, а также советы юриста по поведению в случае конфликта с автосервисным предприятием.

Как выбрать автосервис

Выбор автосервиса, где будут «лечить» и приводить в порядок вашего четырехколесного любимца, конечно, не столь ответственное дело, как выбор самого автомобиля, но и здесь досадные промахи чреватые серьезными финансовыми разочарованиями, не говоря уже про снижение безопасности и настроения.

От автомеханика, порой, не меньше, чем от врача зависят и здоровье, и жизнь. Найти хорошего, квалифицированного и порядочного мастера ничуть не проще, чем такого же доктора.

Проблема заключается в том, что на сегодняшний день не существует четких и однозначных критериев оптимального выбора СТО, несмотря на изрядное количество публикаций на эту тему. (Заметим в скобках, что не все, что написано по этому поводу, «одинаково полезно»: многие тексты носят очевидный заказной характер. «... И, если на ресепшене вы увидите симпатичную длинноногую девушку на фоне аквариума с золотой рыбкой, то это — ваш сервис!..». На самом деле, это — не ваш сервис, а их бизнес. И девушка — их. И рыбка. Впрочем, мы немного забежали вперед).

Вторая проблема в том, что любой автовладелец просто обречен на выбор места техобслуживания. Конечно, можно сделать вид, что такой проблемы не существует и, руководствуясь немудреным «поближе и подешевле», или — «дорого, зато пафосно», поехать куда попало. Но результат, скорее всего, будет для вас разочаровывающим и затратным в лучшем случае, и драматичным — в худшем.

При этом обнаружится, что качество и обслуживания, и самого ремонта, странным образом не связано

с их стоимостью, а слово «ответственность» по определению отсутствует в лексиконе и «дяди Васи» из гаражей и самого отутюженного сервисмена.

Понятно, что в этом ремесле квалификация и мастерство конкретного исполнителя играют немалую роль. (И, кстати, надо сказать, что «кулибиных» у нас хватает.) Но в то же время, уровень сложности современного автомобиля таков, что помимо головы, рук и совести требуется еще соответствующее оборудование, оснастка и инструменты. Поэтому, в качестве первого, хотя и не абсолютного критерия выбора места техобслуживания вполне можно принять укомплектованность данного места всем необходимым. Разумеется, надо понимать, что «необходимое — не значит достаточное», но об этом — чуть ниже.

Еще один, уже более точный критерий — «белый» документооборот и, вообще, наличие в автосервисе всех необходимых для нормального легитимного юрлица бумаг (см. ниже — подраздел «Советы юриста»). Дело в том, что при возникновении конфликтных ситуаций выяснять отношения с «белым» сервисом куда проще, чем с «серым».

В целом же, как уже было сказано, едва ли возможно указать «точный маршрут» поиска адекватного сервиса, если только не основываться на опыте — своем или чужом. Но и об этом — ниже.

Помимо прочего, ситуация, в которой поневоле оказывается каждый, имеющий автомобиль, гражданин РФ, осложняется, что называется, «объективными макроэкономическими факторами». Дело в том, что у нас в стране показатель отношения общего числа автомобилей к числу автосервисных постов, примерно на порядок, то есть в 10(!) раз выше, чем, в среднем, в Европе или в США. На практике это означает, что там, где у них стоит в очереди один человек, у нас — десять.

Вывод из этого следует малоутешительный: соображения типа «плохо сделают — клиента потеряют», вообще говоря, оказываются потребительским мифом. Да, потеряют. Но тут же «найдут» очередного из оставшихся девяти. И отношение сервисменов к этому очередному будет точно таким же никаким, как и к вам. Потому, что за ним еще восемь человек. Это уже не борьба автосервисов за клиента, а борьба клиентов друг с другом и с автосервисом.

Вдобавок, с кадрами, которые, как известно, «решают все», в отрасли автотехобслуживания дело обстоит, мягко говоря, не блестяще. Полуразвалившаяся система профтехобразования с трудом и помалу выпускает специалистов по ремонту автомобилей, снятых с производства еще до рождения выпускников. Если же, вдруг, владелец СТО от кадрового безвыхода и наймет такого работника, ясно, что в данный автосервис стоит приезжать только на ГАЗ-24 и то дорестайлинговым.

Крупные дилерские центры пытаются решить проблему дефицита квалифицированных рабочих кадров автономно от государства, обучая сами, или, даже, направляя, кто потолковей, на исторические родины ремонтируемых авто для обучения «из первых рук». Отчасти это проблему решает. Но только отчасти.

Пишущий эти строки своими глазами наблюдал процесс диагностики ходовой части своей же ино-

марки, происходивший в ремзоне дилерского центра, позиционирующего себя как самый крупный не то в мире, не то вообще.

Наблюдать пришлось через окно, благо — большое и мытое, потому как в ремзону не пускают, а скандалить в тот раз было неохота.

К висящему на подъемнике автомобилю подошел механик. Не сразу, правда, но подошел. И это при том, что все полтора часа в очереди, обещанные как 15 минут, прошли под медитацию менеджера: «Извините, у нас сегодня большая загрузка, извините...».

Механик подошел, встал под машину примерно по середине и приступил к диагностированию подвески. Для этого он поднял голову, которую через полминуты опустил. Потом поднял опять и левой, свободной рукой схватился за рулевую тягу. Вторая рука была у него в кармане очень красивой фирменной спецовки. Еще через полминуты механик отпустил рулевую тягу и, закончив, видимо, на этом диагностику передней подвески, перешел поближе к задней, где повторилось то же самое. Через три с половиной минуты с начала процедуры механик вышел из-под автомобиля, вынул из кармана правую, нетронутую руку и большим ее пальцем ткнул в кнопку подъемника. Машина поехала вниз...

Было видно, что механик молод, трезв и его интересует все что угодно, кроме того, что он делает в настоящий момент.

Зато менеджеры там были элегантны и дружелюбны, девушки на входе длинноноги и приветливы, а рыбки в аквариуме ну очень золотые...

Другой случай — в формате «поближе и подешевле». Гаражи в трех минутах от дома. Вывеска ручной работы: «Автосервис. Самые низкие цены. Самые любимые иномарки и отеч. ВАЗ, ГАЗ, Мерседес, Собол, Хьюндай, электрика, кузовн. покрас. в кам. Ходов. Промывка диагностики. Шинамантаж».

Подъезжаю на отеч. ВАЗ белого цв. и оч. чист., но с проблемами походов. Выходит человек в бывшей спецодежде. Кладет руки третьей свежести на только что вымытую белую крышу. Дышит вчерашним в расчете на сегодняшнее. Называет меня командиром, но почему-то на «ты»... Делает плохо, неаккуратно, три раза переделывает, требует еще денег, поскандалили...

Вообще, это тоже из области потребительской мифологии. Мол, где-то там, в гаражах, вдали от надменного дилерства и бессовестных нормо-часов, есть такой, уже упомянутый нами, дядя Вася. Это — былинный герой и народный умелец, не нуждающийся в хитроумных заграничных штучках, видящий любую машину насквозь и, в свободное от подковывания блох время, чинящий все, что едет, да так, что оно после этого летит. И все за три копейки. И никаких компьютеров. Просто приложит бывалое заскоружное ухо к заднему колесу, прищурится, посмотрит на тебя и скажет хитро и ласково: «Э-э-э, милочка) λ-зонд-то у тебя того-сь...»

Но все не так плохо. Все, быть может, гораздо хуже, но выход есть. И автомеханики есть, у которых и с головой, и с руками, и с совестью все в порядке. И сервисы есть вполне адекватные. Просто они нечасто встречаются. Хорошего вообще немного. Вопрос

в том, как его найти. И, помня о том, что точный ответ невозможен, попробуем все же как-то структурировать проблему, чтобы хотя бы увеличить вероятность удачного решения.

Итак, вариант первый. вы — владелец гарантийного автомобиля. Очевидно, что в этом случае выбор невелик, так как воспользоваться услугами любого другого техцентра, кроме дилерского вы не можете без риска лишиться гарантии. Однако, если в радиусе разумного времени езды от вас находится не один, а парочка или больше авторизованных центров, то имеет смысл выбирать между ними. Безусловно, технологии ремонта, запчасти, инструмент у них практически одинаковы, поскольку определяются производителем данной марки автомобиля. Более того, даже пресловутые нормо-часы, то есть затраты времени на ту или иную операцию у них тоже одинаковы и по той же причине. Но вот стоимость одного нормо-часа вполне может различаться от дилера к дилеру — в этом смысле они независимы, как хозяйствующие субъекты. И при прочих равных, почему бы не получить ту же услугу, но за меньшие деньги...

Штука в том, что убедиться в «равенстве прочих» можно только на опыте. Но об этом — чуть ниже.

Владельцу постгарантийного автомобиля жить легче. В том смысле, что сервисная книжка для него уже не является Книгой жизни и он свободен в своем выборе. Конечно, в меру своей свободы и при наличии выбора. А выбор таков. Те же дилеры с минусом в виде дороговизны и с плюсами в виде качественного оборудования, оригинальных технологий и запчастей, большей или меньшей «выстроенности» персонала и меньшей или большей документированности всего процесса. Последний плюс может здорово помочь в случае судебного чего. О длинноногих рыбках уже не говорим.

Альтернативой дилерам являются, так называемые, независимые техцентры. Подразумевается, очевидно, что они независимы от какого-либо конкретного производителя, а вовсе не от обязательств делать клиенту хорошо за его же деньги. Независимые техцентры бывают специализированные и наоборот. Специализированные сервисы — это такие, которые берутся за ремонт и обслуживание только определенных марок автомобилей, либо за выполнение только определенного вида работ (например, кузовных или слесарных). При прочих равных следует отдавать предпочтение именно специализированному автосервисам — делать все и вся с одинаковым успехом редко у кого получается. Но снова, как и в предыдущем случае, ключевыми словами здесь являются «при прочих равных», проверяемые исключительно опытным путем.

Диапазон форматов и уровней независимых сервисов достаточно широк: от крупных, солидных центров, укомплектованных оборудованием и персоналом не хуже дилерских, до гаражных сервисменов местного масштаба — дяди Васи, дяди Ашота, дяди Джамшута...

Есть из чего выбирать, есть... Но — как?!

И вот, как говорится, коротко о главном. О самом надежном, проверенном и почти 100%-ном способе не ошибиться в выборе автосервиса. Об опыте. О «сыне ошибок трудных».

Конечно, если у вас есть собственный многолетний опыт по этой части, то вы просто зря потратили время, прочитав этот текст. Если же — нет, то мы настоятельно рекомендуем вам воспользоваться чужим опытом и чужими трудными ошибками. То есть, имея в надежных друзьях или хотя бы в хороших приятелях вменяемого автомобилиста, искренне советующего вам отремонтироваться только там-то или исключительно у того-то, смело ездите туда или к тому.

Конечно, и здесь есть вероятность того, что потом, встретив своего друга-приятеля, вы скажете: «Ну был я там... Такая халтура!.. А денег берут не по-детски...»

И начнете снова искать автосервис.

Что ж, бывает. Ему повезло, вам — нет. Но вы все сделали правильно и поэтому совесть ваша чиста.

А это не меньше, чем содержать свой автомобиль в технически исправном состоянии.

Но есть еще один, уже 100%-ный способ избежать ошибок в выборе автосервиса. Способ простой, надежный и все, начавшие его применять, других способов теперь просто не признают.

Способ заключается в следующем. Вы начинаете пользоваться книгой, что держите в руках, по прямому назначению. И делаете все, что можно этими руками. И не зависите теперь ни от очередей, ни от нормо-часов, ни от трезвого механика, ни от нетрезвого... Ни от чего, кроме собственного умения, которое вы обязательно приобретете с помощью нашей книги. На этом ваши поиски закончатся раз и навсегда.

Потому что более независимого и надежного «автосервиса», чем вы сами и представить себе нельзя.

Как избежать необоснованных расходов в автосервисе



От посещения автосервиса, так же, как от посещения врача, никто не застрахован. Но, в отличие, скажем, от дантиста, который при всем желании не сможет вам объяснить, зачем помимо больного зуба надо бы удалить еще парочку стоящих рядом здоровых, недобросовестному автомеханику нечто подобное зачастую удается.

Наверное, нет в нашей стране автолюбителя, который бы хоть раз не столкнулся с тем, что на «про-

фессиональном» сленге называется «разводкой», а на строгом юридическом языке — «необоснованным завышением объема работ». При этом, ни о чем не догадывающийся облапошенный автовладелец, в глазах некоторых недобросовестных сервисменов является тем самым «чайником» из анекдотов, на чьи деньги они, собственно, и существуют.

На самом деле, если не считать уже откровенно криминальных и, к счастью, редких случаев умышленной порчи клиентского движимого имущества с целью последующего ремонта оно, схема зарабатывания на доверчивых автоладельцах выглядит достаточно просто, если не сказать — примитивно. И, стало быть, способы защиты от «разводил» и сохранения, хотя бы части, своих трудовых доходов, также по силам каждому нормальному человеку.

Для начала необходимо дать самому себе правильную «психологическую установку». Понятно, что автомобиль — вещь дорогая для вас во всех отношениях, и даже легкий подкапотный стук неизвестного происхождения воспринимается порой острее, чем зубная боль. И, если при этом слова: «люфт», «наконечники рулевых тяг», «шаровые опоры», «сайлент-блоки» вам совершенно ни о чем не говорят, то, в сочетании с шестизначным страхом за свою движимость, это незнание формирует у вас устойчивый комплекс автомобильной неполноценности.

В то время как будущие оппоненты ваши такого комплекса лишены начисто, так же, впрочем, как и всех остальных. А неуверенный в себе всегда обречен на неудачу в переговорах. То есть, вы только еще собираетесь ехать в автосервис, но заочно уже побеждены человеком в спецовке, алчно поигрывающим гаечным ключом **на 42 мм**.

Правильная установка такова. Да, вы ничего не понимаете в автотехобслуживании. Это так. Но зато вы прекрасный ветеринар (пекарь, дирижер симфонического оркестра). И сервисмен этот, с которым вам еще только предстоит встретиться, ничуть не квалифицированней и не умнее вас, хотя и знает, почему коренные подшипники есть, а притяжных — нет. Зато он совершенно не разбирается в спаривании лошадей, опаре и в синкопировании на слабую долю.

А самое главное — ваш будущий оппонент пока еще не знает, что вы — полный ноль в его ремесле. И хорошо: меньше знает — больше денег сэкономите.

Итак, никакого заискивания и подобострастия перед держателем ключа. В конце концов, вы платите деньги, а достаются они вам уж никак не легче, чем этим ребятам...

Настраиваясь таким образом, постарайтесь все же избежать ненужной агрессивности и, вообще, излишней эмоциональности. Помните, что автомобиль — всего лишь железяка, хотя и дорогая, и красивая, а вся эта «разводная технология» — не посягательство на вашу честь и достоинство, а просто попытка заработать чуть больше, но немного нечестно.

И, что вы вчера кошковой хозяйке тоже такую цену объявили за укол, что лошадь можно было вылечить, причем навсегда, а в булочки свои маслица не докладываете... не докладываете, да и оркестр ваш фальшиво играет...

Так и в этом деле: «ничего личного — только бизнес», как говорят в странах, на чей язык слово «разводка» уже давно не переводится...

Теперь вы психологически готовы к диагностике. Потому, что именно с этого начинается любое посещение любого автосервиса и, стало быть, — та самая разводка.

И вот, автомобиль на подъемнике и вы смотрите на него с точки зрения асфальта, а стоящий рядом автомеханик — с точки зрения улучшения своего материального положения. Нет, начнем все же чуть раньше — с момента вашего приезда в сервис и первого знакомства с механиком или мастером-приемщиком. (Варианты, когда сервисмены являются вашими очень хорошими, проверенными знакомыми или, в крайнем случае, родственниками, но без конкуренции за наследство, мы не рассматриваем).

Вы приезжаете в техцентр и говорите: «Знаете, у меня там что-то так сильно стучит слева... нет, справа...нет и слева, по-моему, тоже... и запах, как будто сцепление... или масло где подтекает... да и выхлоп какой-то темный, хотелось бы посветлее...ну вы там сами посмотрите, как специалист...». И видите, как улыбается механик. Не по поводу вашего выхлопа, а по поводу своего семейного бюджета, который после такого монолога имеет неплохие шансы сильно увеличиться. Потому, что вы все сказали неправильно, хотя все, что вы сказали — чистая правда. Но «правда хорошо, а счастье лучше».

Счастье автолюбителя — сэкономить на ремонте. Поэтому правильная вступительная речь должна звучать примерно так: «Будьте любезны, мне необходимо заменить правый наконечник рулевой тяги, левый подшипник ступицы, маслосъемные колпачки и прокладку поддона картера двигателя. Нет, спасибо, кофе не хочу...».

(Заметим здесь, что вся эта правильная техническая терминология, после озвучивания которой вас зауважает любой сервисмен, содержится в соседних разделах данной книги).

После подобного спича вероятность разводки, конечно, сохраняется, но уменьшается в разы. Тут, правда, есть опасность переборщить, уйти в другую крайность и попасть в столь нелюбимую всеми категорию «шибко умных». Шибко умничать не надо — вы все равно не знаете больше, чем профессиональный автомеханик, иначе бы вы к нему не приехали, а сделали бы все своими руками по книге, которую сейчас в этих руках и держите. Но уж, коль скоро вы к этим ребятам попали, то ваша задача — позиционировать себя как твердого, здравомыслящего человека, кое-что понимающего в автомобиле и намеренного, если и «развестись», то по минимуму.

Конечно, когда технические термины вас огорчают, как длинные слова — Винни-Пуха, то ситуация становится тяжелой. Но не безнадежной.

Вас может выручить молчание, которое в данном случае, действительно, золото, причем ваше и сэкономленное. И, если «скупой платит дважды», то скупой на слова в автосервисе платит меньше. Поэтому озвучивать свое автолюбительское спокойствие надо сдержанно. Например, так: «Здрасьте. Там у меня... у машинки... по ходовой кое-что... про-

блемка... можно на подъемнике снизу глянуть?... так посмотреть чего там и как...». То есть, понятно, что речь идет о диагностике автомобиля, но обратите внимание: «машинка», «проблемка», «кое-что»... Да, вы готовы к ремонту и к определенным затратам, но, естественно, в разумных пределах; устранение «проблемки» не может стоить очень дорого...

Самое главное, не вступайте с оппонентом в техническую дискуссию — он вас сходу переиграет, на то он и мастер, хотя и приемщик. Если, например, вдруг спросит: «А может сайлент-блок?..», отвечайте невнятно или уклончиво: «Да нет, в принципе, тогда оно столько же и получилось, только немного влево уводило... да на подъемнике посмотрим...». Помните, если он догадается, что вы считаете упомянутого Сайлента неизвестным доселе англоязычным братом Блока, то вы просто обречены устроить всей бригаде маленький финансовый праздник. Человек, хорошо разбирающийся в поэзии, — мечта любого автослесаря.

Но вот машина поднята, и шоу под названием «диагностика» началось. И тут все зависит от профессионализма и мастерства самого механика. (Заметим в скобках, что некоторые компании, особенно, крупные дилерские центры клиентов в ремзону не пускают. Не обращайтесь на это внимания. В том смысле, что вы, как владелец авто имеете полное право (о правах см. ниже «Советы юриста») знать, за что с вас собираются брать деньги и, стало быть, присутствовать при диагностике. Если без провожато-го нельзя — пусть дают провожатого. Нельзя без каски — пусть каску дают. Что угодно, хоть бронешлем и сухой паек на три дня, но очная ставка с записанными в заказ-наряд неисправностями вашего автомобиля — обязательна).

Профессионализм автомеханика, диагностирующего автомобиль в присутствии клиента, заключается не столько в доскональном знании матчасти, сколько в знании системы Станиславского и умении ее применять. Потому, что часть и, порой, большая, узлов и деталей, которые он квалифицирует, как неисправные и подлежащие замене, на самом деле таковыми не являются. (Забавно, но в профессиональном сленге есть даже специальное словечко, обозначающее констатацию необходимости замены — «приговорить»). Юридические ассоциации тут, видимо, не случайны). Лукавство, как известно, требует определенного актерского мастерства. Типичная мизансцена диагностики ходовой части автомобиля выглядит примерно так. Вы с механиком располагаетесь под днищем висящего на подъемнике автомобиля. У механика в руках переносная лампа и монтировка, у вас на лице — слабая надежда на малозатратный ремонт. Сервисмен, изображая профессиональное внимание и крайнюю озабоченность техническим состоянием вашего автомобиля, методично переходит от одной части подвески к другой, суется монтировкой то туда, то сюда, цокает языком, качает головой и молчит. В этом эпизоде у него текста нет. В крайнем случае, он может симпровизировать и произнести с очень печальной, почти похоронной интонацией: «Да-а...».

И вот тут от вас потребуются предельное самообладание. Потому, что в этот момент механику,

как и любому актеру, требуется сопереживание, ощущение зрителя. А зритель — это вы. Вернее, его задача сделать из Вас зрителя, чтобы потом взять тройную цену за билет. А ваша задача — почувствовать себя директором театра, могущим при желании запросто поменять этого актеришку на другого. Поэтому, ни в коем случае не ведитесь на все его охи и ахи, пусть цокает, как хочет и качает, чем хочет — не надо хвататься то за кошелек, то за валидол. Чем большее спокойствие вы выкажете, тем больше шансов на то, что лицедей в робе заменит только то, что надо и ничего кроме. И вы, если и заплатите лишнего, то не как облапошенный влегкую, а как немалочный по собственному желанию. Полностью же избежать разводки можно только одним, уже упомянутым способом — делать все самому.

(Не сочтите за назойливость, но еще раз позволим себе напомнить: вы держите в руках книгу, в которой есть все для самостоятельных действий).

В общем, когда этот с монтировкой строит из себя Смоктуновского, будьте хладнокровны и, самое главное, всякий раз, когда он произносит слова типа «люфт», настойчиво просите показать вам этот самый загадочный люфт. Нет, не то, чтобы Вы не доверяете автомеханику — ровно наоборот, если уж просить кого-то показать люфт, то только такого профессионала, как он. (Особое внимание обратите на свежие следы якобы вытекшего масла или жидкости на поверхности некоторых деталей. «Якобы» потому, что свежими эти следы могут быть только в одном случае, — если их только что умело нанес ваш новый знакомый, пока вы искали помаду в сумочке или зажигалку в барсетке).

Вообще, летопись автосервисных развонок хранит массу душераздирающих историй — примеров легковёрности наивных автовладельцев и ненаказуемой алчности коварных сервисменов. Полный перечень вариантов всего этого безобразия потянул бы, наверное, не на один том. Мы же ограничимся несколькими, довольно распространенными ситуациями.

На вашей машине меняют, скажем, шаровую опору. Не постесняйтесь и попросите, чтобы снятую старую опору обязательно положили вам в багажник. Интерьер последнего она, конечно, не украсит, но зато будет некой гарантией того, что уступила место новой. (Кстати, это применимо по отношению к любой заменяемой детали).

Похожим образом дело обстоит и с заменой масла в двигателе. Но в этом случае, даже фирменная канистра из-под моторного масла, предъявленная автомехаником, увы, не говорит о том, что именно ее содержимое находится сейчас в двигателе вашего автомобиля. Лучший способ обезопасить себя — лично присутствовать при замене масла, принесенного вами же.

Замена тормозных колодок. Сняв колесо и констатируя «летальное» состояние колодок, сервисмен пытается поставить тот же диагноз и тормозным дискам. Для этого он выстраивает уже знакомую нам мизансцену из спектакля «Диагностика подвески»: держится за диск, цокает языком и качает головой. Не дожидаясь реплики, попросите штангенциркуль

и, при всем уважении к глазомеру вашего собеседника, измерьте толщину диска. Если она меньше минимальной, указанной производителем — меняйте диск. Если же толщина в пределах нормы и диск не имеет характерной синевы от перегрева, а механик настаивает на замене — меняйте механика.

Что-то свистит под капотом. Механик (открыв капот): «А, понятное дело — подшипник генератора свистит, менять, однако, надо генератор...». Быть может, это и так. А быть может, это не генератор свистит, а механик. И достаточно будет просто поменять или натянуть приводной ремень, который может свистеть не хуже неисправного генератора, а вот стоит почему-то раз в десять меньше...

Универсальных рецептов борьбы с разводками, разумеется, не существует, кроме, разве что знаменитого «не верю!» того же Станиславского. Но не исключено, что именно здравый смысл, спокойствие и внимание к деталям в прямом смысле благотворно скажутся на вашем бюджете. И вы уедете из автосервиса, слегка обеднев, но зато на свежееотремонтированном автомобиле и с сознанием того, что вы дали хорошим людям заработать, но не позволили им же сильно себя обмануть. Не забудьте сказать им спасибо. В конце концов, деньги — дело наживное, а уверенность в своей машине немного похожа на уверенность в своем будущем. Разве это не стоит суммы, указанной в заказ-наряде?

Как защитить свои права в автосервисе



Посещение автосервиса — дело, увы, затратное. Однако, излишние траты при этом вовсе не являются неизбежностью. И, чтобы их избежать и, вообще, действовать адекватно во всех возможных конфликтных ситуациях, порой, достаточно лишь хорошо знать свои права и обязанности противоположной стороны. Ниже — именно об этом.

Для начала, немного терминов и определений (см. «Закон о защите прав потребителей», ст. 18, Федеральный закон №196-ФЗ от 10.12.1995г. «О безопасности дорожного движения», Гражданский Кодекс РФ):

● **«потребитель»** — гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий, либо исполь-

зующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

● **«исполнитель»** — организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по возмездному договору (далее именуется — договор).

● **недостаток товара (работы, услуги)** — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Пример: Купленные резиновые сапоги пропускают воду. Товар не соответствует целям, для которых они (сапоги) обычно используются. Но устранить протекание возможно: дешево и быстро.

● **существенный недостаток товара (работы, услуги)** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

Пример: Те же купленные резиновые сапоги из предыдущего примера починить нельзя, либо можно, но ремонт будет стоить очень дорого, и длиться очень долго — скорее зима настанет.

● **гарантийный срок** — это срок, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить соответствие качества результата услуг условиям договора и несет ответственность перед заказчиком за выявленные в нем недостатки;

● **техническое обслуживание и ремонт автомобиля** выполняются в целях его содержания в исправном состоянии, в соответствии с нормами, правилами, процедурами технического обслуживания и ремонта, установленными заводом-изготовителем с учетом условий эксплуатации;

Нормативные документы, регламентирующие отношения между автовладельцем (потребителем) и автосервисом (исполнителем)

- Гражданский кодекс РФ.
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1).
- Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 №290 (в ред. от 23.01.2007)).

Визит в автосервис можно условно разбить на несколько основных этапов — шагов.

Шаг №1 — найти автосервис, в котором недорого, быстро и качественно отремонтируют автомо-

биль. «Дешево хорошо не бывает» гласит народная мудрость, но, к сожалению, ремонт даже у официального автодилера не гарантирует 100% качественного выполнения услуги по ремонту автомобиля. (См. предыдущий материал).

Шаг №2 — правильно сдать автомобиль в ремонт.

Статьями 8 и 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлена обязанность по доведению до потребителя необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых товарах (работах, услугах), а также информации о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Информацию для потребителя обычно размещают на специальном стенде — так называемом «уголке потребителя». Он должен быть размещен в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

- Копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя (проверить статус юридического лица: «действующее» / «недействующее» можно в Интернете на сайте ФНС РФ по адресу <http://egrul.nalog.ru>)

- Копию Свидетельства о постановке на налоговый учет.

- Копии сертификатов соответствия на выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, машин и оборудования.

- Перечень оказываемых услуг, выполняемых данным автосервисом.

- Цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

- Гарантийные сроки, если они установлены.

- Информацию о местонахождении книги отзывов и предложений.

- Данные о вышестоящей организации (при наличии).

- Адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется.

Согласно ФЗ №128 от 08.08.2001 в ред. 29.12.2010 «О лицензировании отдельных видов деятельности» деятельность по ремонту и техническому обслуживанию автотранспортных средств лицензированию не подлежит.

Внимательно ознакомьтесь с перечнем оказываемых услуг автосервисом. Если в нем нет наименований работ, которые предстоит выполнить на вашем автомобиле, то лучше поискать другой автосервис. Почему? Допустим запасные части для ремонта вы купили сами, а в процессе установки выяснилось, что деталь с браком или более того — при установке мастерами автосервиса она разрушилась. В случае утраты товарного вида вернуть в магазин бракованную деталь будет не так просто. Связано это с тем, что при выявлении брака детали у заводов-изготовителей существуют требования, которые нужно выполнить для того, чтобы продавец смог вернуть деталь обратно на завод или импортеру.

Не лишним будет попросить предоставить книгу отзывов и предложений (предоставляется по первому требованию). Прочитайте, обратите внимание на жалобы клиентов и на меры, принятые ответственными лицами данного автосервиса. Все организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги по ремонту ТС, должны соблюдать Постановление Правительства РФ от 11.04.2001 №290 (в ред. от 23.01.2007) «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» (далее «Правила»). Данный документ также должен быть предоставлен потребителю для ознакомления по первому его требованию. Попросите сотрудника автосервиса показать вам образец договора на выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту автомобиля. Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать:

- Информацию о сторонах, заключивших договор (помните об уголке потребителя? Проверьте, совпадает ли наименование «Подрядчика» или «Исполнителя» в договоре с информацией на стенде).

- Характеристики автомобиля заказчика (марка, модель, государственный регистрационный знак, номера основных агрегатов, цена автомобиля на момент заключения договора, определяемая по соглашению сторон.

- Дата приема заказа, сроки его исполнения. В случае, если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);

- Цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

- Перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

- Перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, такие требования установлены;

- Гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

- Должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

- Другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Автотранспортное средство (узел, агрегат), поступающее в ТО или ремонт, должно быть чистым, (если необходима мойка, автосервис может помыть автомобиль за счет автовладельца, либо за свой счет).

Ваш автомобиль сотрудник автосервиса принимает по акту приема-передачи, в котором отражается реальное техническое состояние на момент его принятия, указывается его комплектность, видимые наружные повреждения и дефекты, которые определяются и фиксируются вами вместе с сотрудником автосервиса.

Это очень важные процедуры! Осматривайте свой автомобиль внимательно, не торопитесь. По получении автомобиля из ремонта доказать факт появления новой царапины или небольшой вмятины по вине автосервиса будет очень сложно.

В акте также указываются сведения о предоставлении вами запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены. Читаем акт приема-передачи. Если записано все верно — подписываем.

Важно: формы первичных документов (заказ-наряд, акт приема-передачи, талон) носят рекомендательный характер, поэтому в каждом автосервисе они могут иметь свой вид.

При оформлении заказов на техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств запрещается изъятие у владельцев каких-либо документов (свидетельства о регистрации ТС, доверенности, страховых полисов)

Отдельные виды работ могут оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека. Такими работами могут быть, например, балансировка колес, мойка, проверка углов установки колес и т.д. — то есть работы, исполняемые в вашем присутствии.

Ремонт и обслуживание автомобиля проводятся в сроки, которые автосервис согласовывает с вами. Ниже мы приводим **среднестатистические** данные по срокам выполнения работ без учета времени поставки запасных частей:

- техническое обслуживание — как правило, не более 1 дня;

- диагностика двигателя, подвески, электрики — 1-2 часа;

- текущий ремонт (кроме кузова) — 10 дней;

- ремонт двигателя (капитальный) — 2-5 дней;

- наружная окраска кузова со снятием старой краски — 15 дней;

- наружная окраска кузова без снятия старой краски — 10 дней;

- полная окраска кузова со снятием старой краски — 20 дней;

- полная окраска кузова без снятия старой краски — 16 дней;

- жестяно-сварочные работы — 20 дней;

- сложные жестяно-сварочные работы — 30 дней;

- жестяно-сварочные работы с последующей окраской — 35 дней;

- сложные жестяно-сварочные работы с последующей окраской — 50 дней.

Подчеркнем, приведенные выше цифры являются ориентировочными; в каждом конкретном случае необходимо четко оговаривать и прописывать сроки ремонта в заказ-наряде.

Вы вправе отказаться от услуг автосервиса и потребовать возмещения убытков, если автосервис не выполнил работы в указанные в заказ-наряде сроки,

либо назначить новый срок, к которому все работы должны быть завершены. Однако, следует заметить, что в случае, если автосервис докажет, что его вины в просрочке не было, то ответственности он не несет.

Автосервис должен приостановить работы и немедленно предупредить вас в случае:

- обнаружения непригодности или недоброкачества запасных частей и материалов, полученных от заказчика;

- если соблюдение указаний заказчика и иные обстоятельства, зависящие от заказчика, могут снизить качество выполняемой работы или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

В свою очередь автосервис вправе расторгнуть с вами договор и потребовать полного возмещения убытков, если вы в разумные сроки не предпримите мер по устранению вышеуказанных причин.

Автосервис **не имеет права** оказывать без вашего согласия дополнительные услуги за плату. Запрещено оказывать одни услуги с обязательным исполнением других. *(Например, замену воздушного фильтра двигателя производить только с заменой фильтра салона).*

Работник автосервиса может либо умышленно, либо по невнимательности выполнить не все работы, указанные в заказ-наряде. Не замененный вовремя воздушный фильтр двигателя может привести не только к повышенному расходу топлива, но и к более серьезным проблемам. Ваше присутствие рядом с автомобилем в процессе его ремонта окажется действенной мерой.

Законом (ст. 715 ГК РФ) предусматривается, что Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель **обязан** обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии (п. 31 Правил).

Шаг №3 — правильно принять автомобиль из ремонта.

Для получения автомобиля вы должны предоставить копию акта приема-передачи, заказ-наряд. Первым делом необходимо внимательно осмотреть автомобиль на предмет комплектации, наружных повреждений, сравнить, по возможности объем выполненных работ с перечнем, указанным в заказ-наряде. Все претензии, касающиеся комплектности или замены отдельных составных частей автотранспортного средства надо предъявить именно сейчас — до подписания акта приема-передачи. Это не касается недостатков, которые нельзя обнаружить при обычном осмотре.

Теперь о гарантийных сроках. Сроки гарантии устанавливаются на работы (устанавливаются автосервисом) и на запасные части (устанавливаются заводом-изготовителем). Ниже приведены установившиеся на практике сроки гарантии на работы автосервиса:

- на работы технического обслуживания (замена жидкостей, фильтров и т.д.) — в течение 20 дней при пробеге не более 1000 км;

- на работы текущего ремонта (замена тормозных колодок и т.д.) — в течение 30 дней при пробеге не более 2000 км;

- на работы по ремонту кузова и его элементов — в течение 6 месяцев;

- на работы по полной и частичной окраске — в течение 6 месяцев.

Гарантийный срок продлевается на время проведения гарантийных работ по устранению дефекта детали, механизма и т.п.

Действия потребителя в случае ненадлежащего исполнения условий договора автосервисом.

а) Несоблюдение оговоренных сроков выполнения работ.

В этом случае вы вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работ третьим лицам за разумную цену или выполнить работу своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работ;

- отказать от исполнения договора;

- потребовать также полного возмещения убытков причиненных Вам в связи с нарушением сроков выполнения работ.

Поясним некоторые моменты:

- *поручить выполнение работ третьим лицам за разумную цену.* Под разумной ценой понимается цена «находящаяся» между согласованной стоимостью работ в автосервисе и стоимостью работ у третьих лиц (т.е. в другом автосервисе) и обычно приемлемой для данного вида работ.

- *Потребовать также полного возмещения убытков.* Под убытками подразумеваются расходы, которые вы произвели или должны будете произвести в связи с недостатками оказанных услуг автосервисом. Например, неквалифицированный ремонт привел к замене дорогостоящих деталей.

Ответственность исполнителя за нарушение оговоренных сроков выполнения работ

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы по ремонту исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% стоимости выполнения работ по ремонту автомобиля. Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Сумма неустойки (пени) не может быть больше, чем общая стоимость работ по ремонту автомобиля.

В случае обнаружения недостатков выполненных работ.

Требования, связанные с недостатками выполненных работ, могут быть предъявлены при приемке выполненных работ, в ходе выполнения работ либо, если невозможно обнаружить недостатки при приемке выполненных работ, — в течение гарантийного срока, а при его отсутствии — в разумный срок, в пределах двух лет со дня приемки выполненных работ.

Важно! Установление новых сроков, изменения в перечне выполняемых работ, обнаруженные недостатки и т.д. в обязательном порядке оформляйте письменно в 2-х экземплярах (один для вас и один для автосервиса). При подаче заявлений, уведомлений, претензий на вашем экземпляре сотрудник

автосервиса, принимающий документы, должен указать текущую дату, поставить подпись, расшифровку подписи и печать организации.

Если путем переговоров возникшие разногласия между вами и автосервисом разрешить невозможно, то в порядке досудебного разбирательства необходимо написать претензию (составляется в 2-х экземплярах, один из которых остается у вас) на имя руководителя автосервиса, в которой должно быть указано:

- Точное название фирмы, ее адрес. Эти данные должны быть указаны в документах, которые в обязательном порядке должны находиться в «Уголке потребителя».

- Ваши данные: ФИО, адрес, телефон.
- Суть возникшей конфликтной ситуации.
- Для наиболее быстрого решения (возможно, потребуется экспертиза) укажите один наиболее существенный, на ваш взгляд, факт оказания некачественной услуги.

- Ваши требования: возврат денег, стоимости услуги (на ваш выбор).

- Срок выполнения требований изложенных в претензии — срок в 10 рабочих дней в большинстве случаев достаточен

- Число и подпись.

Гарантийный ремонт автомобиля должен составлять **не более 45 дней**. При этом отсутствие необходимых для ремонта запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о новом сроке между потребителем (Вами) и исполнителем (автосервисом) (см. ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»).

Если Вам отказывают в гарантийном ремонте в автосервисе официального дилера.

Вариант №1:

- получить письменный отказ в гарантийном ремонте;

- направить письмо в представительство автомобильной марки в России с приложением отказа от дилера;

- ждать ответа от представительства марки;

При этом варианте действий сотрудники представительства марки будут проверять обоснованность отказа дилера в гарантийном ремонте.

Вариант №2:

- получить письменный отказ в гарантийном ремонте;

- обратиться в автомобильную экспертную организацию за проведением независимой автотехнической экспертизы;

- о времени и месте проведения экспертизы уведомить телеграммой официального дилера;

- получить отчет эксперта;

- направить письмо в представительство марки с приложением копии отчета эксперта, копии телеграммы направленной дилеру;

- обратиться с претензией к дилеру с приложением копии письма, направленного в представительство марки;

- в случае отказа в требованиях, изложенных в претензии, обращаться в суд.

Решение о том, является ли ремонт гарантийным или нет, принимает дилер. Если у вас есть сомнения в действиях дилера, то можно действовать по варианту №1. Если дилер ссылается, что отказ в гарантийном ремонте вынесен после согласования с представителем марки, то можно действовать по варианту №2.

Для чего нужно соблюсти процедуру подачи претензии? Согласно п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, суд взыщет с исполнителя штраф — за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. **Размер штрафа составит 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.** Поэтому есть вероятность, что наличие претензии вынудит автосервис исполнить свои обязательства в полном объеме и в срок.

Если в досудебном порядке спор разрешить не удастся, то следующий шаг — обращение в суд. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Государственная защита прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Основанием для проведения проверки деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей является обращение гражданина в территориальный орган Роспотребнадзора.

Насколько затратным будет для вас судебное разбирательство и сколько оно займет времени?

Согласно ст. 88 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах. Согласно ст. 94 ГПК РФ к издержкам, связанным с рассмотрением дела, относятся:

- суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам, специалистам и переводчикам;

- расходы на оплату услуг переводчика, понесенные иностранными гражданами и лицами без гражданства, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации;

- расходы на проезд и проживание сторон и третьих лиц, понесенные ими в связи с явкой в суд;

- расходы на оплату услуг представителей;

- расходы на производство осмотра на месте;

- компенсация за фактическую потерю времени в соответствии со статьей 99 ГПК РФ «взыскание компенсации за потерю времени»;

- связанные с рассмотрением дела почтовые расходы, понесенные сторонами;