

---

# ASO: fachowcy czy naciągacze?

10 grudnia 2012  
Kuba Brzeziński / Onet

**onet**.moto



---

Wystarczy przejrzeć motoryzacyjne fora internetowe, żeby przekonać się, że autoryzowane stacje obsługi nie cieszą się dobrą opinią wśród automobilistów. Internauci najczęściej określają ASO mianem grupy naciągaczy, szarlatanów i nieuków. Mają rację?

Pod drzwiami autoryzowanego serwisu trafiają przede wszystkim osoby, które niedawno kupiły nowy samochód. Dla tej grupy klientów ASO jest złem koniecznym. Dlaczego? W końcu wykonywanie okresowych przeglądów i ewentualnych napraw na oryginalnych częściach jest warunkiem utrzymania ochrony gwarancyjnej zapewnianej przez producenta. Nieco mniejszą, ale niemniej ważną, grupę stanowią klienci, którzy nie mają zielonego pojęcia o motoryzacji i mechanice. Korzystanie z usług autoryzowanej stacji powoduje, że nie muszą się martwić, ani o diagnozowanie usterki, ani o zakup właściwej części i jej wymianę. Poza tym świetnie znają adres ASO i z racji na brak wiedzy eksploatacyjnej mają duże zaufanie do tego typu stacji obsługi.

## **Kilku mechaników, reszta to praktykanci**

W założeniach producentów przysalonowy warsztat powinien się wyróżniać jakością proponowanej usługi, profesjonalizmem i świetnym wyposażeniem sprzętowym. Jak jest w rzeczywistości? O ile w ASO pracuje cała rzesza mechaników, o tyle na ogół szerokie pojęcie o budowie aut i usuwaniu usterek ma zaledwie kilku. Reszta to w większości przypadków praktykanci, którzy dopiero wdrażają się w zawód i w efekcie potrafią potknąć się na najprostszej procedurze serwisowej. Dzięki niewyspecjalizowanej i jednocześnie taniej sile roboczej obniżane są koszty funkcjonowania stacji, istnieje możliwość obsłużenia większej ilości pojazdów i maksymalizowane są zyski.

Nie ma się co oszukiwać. Niewyszkolona kadra w wyraźny sposób odbija się na jakości usług. Bardzo często w razie wystąpienia nietypowej awarii pracownicy autoryzowanego serwisu bezradnie rozkładają ręce. Co gorsze, zamiast przyznać się do niewiedzy, czy szukać przyczyn niesprawności analizując specyfikację techniczną dostarczoną przez producenta, idą na łatwiznę i zaczynają kolejno wymieniać przypadkowe części. Przyjmując idiotyczną metodę wychodzą z założenia, że prędzej lub później uda się dojść do źródła usterki i usunąć problem. Co z kosztami naprawy? Te rosną, ale przecież to nie zmartwienie dla mechanika. W końcu płaci klient.

Sprytną metodą na wyciągnięcie dodatkowej gotówki z kieszeni klienta jest także przetrzymywanie auta w serwisie. Podczas naprawy ASO często ocenia koszt robocizny na podstawie stawki godzinowej. Tłumacząc się potrzebą sprawdzenia dodatkowych mechanizmów lub problemami z dostępem do części, warsztaty wydłużają czas potrzebny do naprawy pojazdu. Tym samym windują kwotę, która później trafia na fakturę wręczoną klientowi.

Autoryzowane warsztaty mają także sposób na przerzucenie na klienta kosztów napraw gwarancyjnych. Jak to robią? Oznajmniają, że część jest elementem eksploatacyjnym i jako taka nie podlega roszczeniom reklamacyjnym. Ewentualnie do czasu minięcia gwarancji udają, że usterka nie występuje, a objawy zauważone przez kierowcę są jedynie urojzeniami.

## **Tania inspekcja? Raczej nie w ASO**

Cwaniactwo ASO nie zna granic. Doradcy serwisowi potrafią oskubać klienta nie tylko w czasie napraw. Szerokim polem do popisu są również rutynowe wizyty na okresowych przeglądach. Co prawda bazowa cena inspekcji na ogół wydaje się być atrakcyjna, jednak jest zaledwie przystawką dla prawdziwej wartości faktury. W ramach podstawowych oględzin mechanik sprawdzi działanie niektórych mechanizmów oraz wymieni olej z filtrem olejowym i filtr powietrza.

### **Część jest dobra, ale zawsze można ją wymienić!**

Podczas przeglądów klienci nie powinni ślepo wierzyć pracownikom ASO. Zawsze przed zleceniem sugerowanej wymiany, warto zapytać z czego wynika konieczność jej wykonania. Ma to o tyle duże znaczenie, że często doradca serwisowy potrafi zalecić wymianę tulei zawieszenia lub klocków hamulcowych nie dlatego, że te zdążyły wyzionąć ducha. Najczęściej ich życie skończy się dopiero za kilkanaście tysięcy kilometrów. Jako że moment ten wypada między tym a kolejnym przeglądem, doradca z pewnością postanowi zaproponować wykonanie kosztownej naprawy już teraz.

Na forach internetowych bardzo często opisywane są przypadki zawyżania wartości faktury. Niejednokrotnie doradcy serwisowi potrafią ująć w rachunku zużycie większej ilości oleju, niż rzeczywiście silnik jest w stanie pomieścić! Zawyżane są również ilości innych środków wykorzystanych podczas obsługi auta. Dla przykładu klienta liczy się za zużycie nie jednej, a dwóch puszek zmywacza uniwersalnego, całej tubki silikonu, a nie połowy, czy dużej ilości smaru, podczas gdy potrzebna była odrobina. Warto zaznaczyć, że w nieautoryzowanych warsztatach za środki typu zmywacz, smar, czy silikon płaci się w ramach kosztu robocizny, a nie ekstra.

### **Czy się stoi, czy się leży...**

To jednak nie koniec sztuczek ASO. Internauci opisują także bardziej drastyczne przypadki. Czasami klient serwisu płaci za oryginalny element, a w aucie montowany jest zamiennik lub wręcz część używana wyciągnięta z innego auta. Poza tym zdarza się, że kierowca jest obciążany za usługę, która faktycznie nie została wykonana. Przykłady? Zamiast wymienić olej, pracownik serwisu dla niepoznaki przestawia auto z jednego miejsca na placu w drugie. Zamiast wymienić rozrząd, mechanik najpierw wzrokowo ocenia stan paska i rolek. Gdy stwierdza, że części nie wykazują oznak zużycia, rozrząd pozostaje nietknięty, ale procedurę wymiany ujmuje się na fakturze.

Ponieważ autoryzowane stacje albo nie wpuszczają klientów na teren warsztatu, albo wręcz na czas obsługi odsyłają ich do domu, oszustwo jest ciężkie do wykrycia. Najczęściej nieuczciwość ASO wychodzi na jaw, gdy po minięciu okresu gwarancji kierowca jedzie do nieautoryzowanej stacji. Tam mechanik już podczas pierwszego przeglądu ze zdziwieniem stwierdza, że filtry i rozrząd nie były wymieniane od nowości! Niestety zaniedbania przysalonowej stacji mogą się skończyć także dużo gorzej. Czasami potrafią prowadzić do poważnych i kosztownych awarii (np. zerwanie paska rozrządu).

Ocenia się, że nawet 80 procent kierowców po upływie okresu gwarancji rezygnuje z usług autoryzowanych stacji obsługi. I nie ma co zrzucać winy wyłącznie na cenę. Jest wiele osób, które stać na wygórowane stawki ASO, ale mimo to więcej nie pojedą do dealera. Czemu? Co z tego, że w pięknym budynku stoi skórzana kanapa, a wokół klienta chodzi miła obsługa i schludnie ubrani pracownicy. Często to jedynie pozory, które mają ukryć rzeczywistą niefachowość i cwaniactwo. A chyba nie tędy droga...