

Нарушения прав потребителей при покупке автомобилей в автосалонах



В связи с ростом количества обращений граждан, столкнувшихся с обманом и навязыванием дополнительных товаров и услуг при покупке новых и подержанных автомобилей в автосалонах, обращаем внимание на **типичные нарушения** прав потребителей в указанной сфере:



- в рекламе и при обращении по телефонам недобросовестные продавцы указывают недобросовестную (заниженную) стоимость автомобиля (для привлечения клиентов в автосалон);
- до показа автомобиля или заключения договора купли-продажи продавец настаивает на подписании предварительного договора с передачей первоначального взноса (аванса, предоплаты, залога, задатка и т.п.), в договоре содержатся условия об удержании всей суммы указанного взноса или его части;
- при заключении договора купли-продажи автомобиля за счет кредитных средств потребителям предоставляется недостоверная информация о размере процентной ставки (в рекламе, интернете, на сайте или в рекламных буклетах указывается процентная ставка ниже той, которая указана в договоре);
- навязывание различных товаров, работ, услуг при покупке автомобиля (предлагается более дорогая комплектация автомобиля, установка дополнительного оборудования, страхование, сервисные работы и т.п.)

Как избежать обмана и навязывания:

- 1) перед определением в каком автосалоне будете покупать автомобиль прочитайте отзывы о компаниях-продавцах автомобилей;
- 2) также при выборе учитывайте уполномочен ли автосалон официальным дилером на продажу автомобилей той или иной марки (с информацией по указанному вопросу можно ознакомиться на сайтах официальных дилеров);
- 3) выбрав автосалон с хорошей репутацией, проверяйте какая информация указана на его сайте. Обязательной к размещению на интернет сайте является следующая информация:
 - о наименовании продавца;
 - месте его нахождения (адрес);
 - режиме работы.
 Дополнительная информация:
 - контактные телефоны продавца и адрес его электронной почты;
 - образцы типовых договоров;
 - информация о гарантийных обязательствах;
 - стоимость автомобилей;
 - о наличии в продаже конкретных транспортных средств с определенной комплектацией и т.п.
- 4) **С осторожностью относиться к** предложениям продажи автомобилей по цене ниже рыночной, при этом попросите продавца направить на электронную почту проект договора купли-продажи и информацию о цене и характеристиках интересующей Вас марки автомобиля для предварительного ознакомления;
- 5) при покупке поддержанного автомобиля проверьте историю машины самостоятельно воспользовавшись информацией, расположенной на официальном сайте Государственной инспекции безопасности дорожного движения в разделе «Проверка автомобиля»;
- 6) очень внимательно изучите договор до его подписания. Учтите следующее:
 - нельзя пропускать ни одного пункта;
 - читайте всё, что написано мелким шрифтом;
 - не ставьте подпись, если какие-то пункты документа Вас не устраивают или не соответствуют тому, что говорит менеджер;
 - в договоре обязательно должны быть указаны сроки поставки автомобиля, размер аванса, порядок его возврата, если Вы откажетесь от покупки по вине продавца, полное описание модификации модели (должна соответствовать заводской комплектации);
 - подписывайте тот договор, который только что прочли, если менеджер унес документ, а затем вернул, придется перечитать снова, чтобы уберечь себя от недобросовестных действий персонала;

7) наиболее безопасной является оплата банковской картой. При оплате наличными способом необходимо истребовать документ, подтверждающий факт внесения денежных средств; в любом случае Вам должен быть выдан контрольно-кассовый чек (в т.ч. в электронном виде). Обращаем внимание потребителей, что в разделе «Новый порядок применения контрольно-кассовой техники» на сайте ФНС России находится приложение «Проверка чека ФНС России». Приложение позволяет получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, проверить их легальность и добросовестность продавца, а при необходимости - сообщать о нарушении;

8) перед тем как забрать машину, нужно ее осмотреть на наличие дефектов-царапин, вмятин и пр. Сверка номера двигателя, шасси и номер кузова, VIN с договорными условиями, проверка комплектности, контроль уровня технических жидкостей. Обязательно проверьте, работает ли освещение, дополнительное оборудование. Если авто, которое Вы выбрали, находится под открытым небом, то перед осмотром можно попросить помыть машину, так Вы не пропустите дефекты;

9) подписывайте акт приема-передачи автомобиля, только после тщательного осмотра.

Какие условия должны вызвать у покупателей опасения

- продажа автомобилей только за счет заемных средств (кредит);
- заявлена слишком низкая цена транспортного средства;
- предложение подписания договора и внесения авансового платежа до осмотра автомобиля при утверждении продавца, что он есть в наличии;
- отсутствие в офисе продаж полного комплекта документов на автомобиль (договор, паспорт транспортного средства, гарантийный талон или сервисная книжка), а также обязательных информационных сведений о продавце; достоверности;
- незначительный период времени, прошедший с даты постановки автосалона на налоговый учет, который можно проверить на официальном сайте онлайн-сервиса ФНС России по адресу <https://egrul.nalog.ru/>.

Если потребители все же столкнулись с обманом, и им нанесен финансовый ущерб, рекомендуем сразу предъявлять претензии продавцу товара, а также пожаловаться на противозаконные действия автосалона: производителю или в уполномоченную им организацию; в Роспотребнадзор; в органы внутренних дел. Чтобы получить с продавца компенсацию морального вреда или возместить ущерб, можно обратиться в суд с исковым заявлением. Обращаем особое внимание – навязывание дополнительных товаров и услуг запрещено статьей 16 Закона «О защите прав потребителей». Компания, нарушившая права потребителя, обязана возместить ему все убытки, включая цену навязанных товаров или услуг.

*Информация подготовлена специалистами
Центра информирования и консультирования граждан
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области»
с использованием материалов сайта: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>*