

04.12.2020 г.

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

- в рекламе и при обращении по телефонам недобросовестные продавцы указывают недостоверную (заниженную) стоимость автомобиля (для привлечения клиентов непосредственно 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 в интернете, на сайте или в рекламных буклетах указывается процентная ставка существенно ниже той, которая указывается 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

- внимательно исследуйте отзывы о компаниях-продавцах автомобилей;
- при выборе следует учитывать уполномочен ли автосалон официальным дилером на продажу автомобилей той или иной марки (с информацией по указанному вопросу можно ознакомиться на сайтах официальных дилеров);
- выбрав автосалон с хорошей репутацией, проверьте какая информация указана на его сайте, при этом следует учитывать, что обязательной к размещению на интернет-сайте продавца является информация о наименовании продавца, месте его нахождения (адресе), режиме работы. Также следует изучить объем дополнительной информации, которая для удобства покупателя должна включать в себя контактные телефоны продавца и адрес его электронной почты, образцы типовых договоров, информацию о гарантийных обязательствах, стоимости автомобилей, наличии в продаже конкретных транспортных средств с определенной комплектацией и т.п.;
- с осторожностью относитесь к предложениям продажи автомобилей по цене ниже рыночной, при этом попросите продавца направить на электронную почту проект договора купли-продажи, а также информацию о цене и характеристиках интересующей Вас марки автомобиля для предварительного ознакомления;
- при покупке подержанного автомобиля проверьте историю машины самостоятельно воспользовавшись информацией, расположенной на официальном сайте Государственной инспекции безопасности дорожного движения в разделе «Проверка автомобиля» (<https://xn--90adear.xn--p1ai/check/auto>);
- не спеша, вдумчиво и внимательно изучите договор до его подписания, при этом учтите следующие аспекты: нельзя пропускать ни одного пункта; читайте все, 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, а также 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;
- следует учесть, что 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 не только получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, но и проверять их легальность и добросовестность продавца, а при необходимости – сообщать о нарушении.
- перед тем как забрать машину, нужно ее осмотреть на наличие дефектов – царапин, вмятин и др. Еще один важный аспект – сверка номера двигателя, шасси и номера 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;

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

КАКИЕ УСЛОВИЯ ДОЛЖНЫ ВЫЗВАТЬ У ВАС 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/>.

Куда обращаться с жалобой

Поводом написать жалобу на автосалон может быть:

- несоответствие фактической цены в договоре и заявленной в рекламе или на сайте;
- несоответствие комплектации автомобиля;
- отказ вернуть покупателю внесенный аванс;
- навязывание дополнительных товаров, работ, услуг;
- продажа подержанного авто, прошедшего «предпродажную подготовку» под видом нового и др.

Пожаловаться на противозаконные действия автосалона можно:

- к производителю или в уполномоченную им организацию

Прежде всего, в случае, если потребители столкнулись с ситуацией ущемления своих прав, в том числе имущественных, т.е. понесли незапланированные расходы, были лишены возможности отказа от оплаты ненужных опций (в т.ч. дополнительных товаров, работ, услуг) рекомендуем обращаться к виновному лицу (в данном случае - к продавцу товара) с соответствующей претензией.

- в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Одной из функций Роспотребнадзора является защита прав потребителей и контроль за соблюдением законодательства в сфере торговли. К обращению необходимо приложить документированные доказательства, а также претензионную переписку с продавцом.

- в суд

Чтобы взыскать с продавца компенсацию морального вреда или возместить ущерб, можно также обратиться в суд с иском заявлением.

- в органы внутренних дел

Если вы стали жертвой мошенничества следует немедленно обращаться в полицию с соответствующим заявлением. Требования к порядку подачи заявления и его форме изложены в статье 12 Федерального закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ

«О полиции».

Роспотребнадзор обращает особое внимание на тот факт, что навязывание дополнительных товаров и услуг статьей 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещено. Компания, виновная в нарушении одного из основополагающих прав потребителей на свободный выбор услуг, должна возместить потребителю все убытки, включая цену навязанных товаров или услуг. Указанные недобросовестные действия могут быть основанием для проведения административного расследования, а в случае получения массовых жалоб – предметом группового иска со стороны Роспотребнадзора в защиту пострадавших потребителей.