В органы и организации, осуществляющие функции по защите прав потребителей, массово поступают обращения граждан на деятельность **недобросовестных автосалонов.**

**Основные нарушения прав потребителей, допускаемые недобросовестными автосалонами**



До продажи автомобиля потребителям предоставляется **недостоверная информация о цене и комплектации товара**.

Как правило, потребитель знакомится с информацией об автомобиле на сайте продавца. Приезжая в автосалон, потребитель обнаруживает, что предлагаемый к продаже автомобиль отсутствует, и ему предлагают купить другой якобы на выгодных условиях.

После подписания договора купли-продажи потребитель обнаруживает, что **стоимость автомобиля оказывается существенно выше**, чем оговаривалось продавцом до продажи либо непосредственно в момент подписания договора. Автомобиль передается **в другой комплектации, зачастую обещанные дополнительные опции отсутствуют**.

Продажа автомобилей обычно **осуществляется в кредит.**

Интересы банков при заключении договоров кредитования, представляют сотрудники автосалонов.

* При заключении договора купли-продажи за счет кредитных средств потребителям предоставляется недостоверная информация **о размере процентной ставки.**

**Так, если потребителю на преддоговорной стадии называют ставку 5,9% годовых, то после заключения договора ставка вырастает до 20-22% фактически.**

* При покупке автомобиля **навязываются дополнительные платные услуги**, которые потребитель оплачивает за счет кредитных средств.

Одновременно с покупкой машины потребителем заключаются **договоры на оказание «консультационных услуг», услуг эвакуатора, правовых услуг с третьими лицами, приобретаются электронные программы и брошюры на съёмных носителях и другое.** Стоимость таких услуг и товаров составляет 20-25 % от стоимости автомобиля.

Важно помнить, что потребитель вправе отказаться от дополнительных платных услуг в любое время в соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением услуг.



* Покупка автомобиля возможна только за счет **кредитных средств.**

Потребители, которые хотели приобрести транспортные средства **без кредита**, сталкиваются с отказами в продаже товара, так как продажа товара за наличный расчет по цене, указанной в рекламных объявлениях, на сайтах автосалонов, без оплаты дополнительных услуг невыгодна продавцу.



Часто продавцы автомобилей, которые привлекаются к административной ответственности, **ликвидируются, а их деятельность продолжают осуществлять вновь созданные либо переименованные юридические лица, располагаясь по тому же адресу**.

**Советы потребителям при покупке автомобилей:**

**Необходимо осознанно подходить к процессу заключения договора.**

Очень часто сами потребители признают, что при подписании документов понимали о нарушении их прав, но надеялись на дальнейшее урегулирование ситуации. Между тем, практика показывает, что в дальнейшем восстановить нарушенные права потребителей весьма проблематично.

****

**Признаки деятельности недобросовестных автосалонов:**

* цена автомобиля на сайте (в рекламе) существенно ниже среднерыночной;
* процентная ставка по кредиту, которая указана в рекламе или при первом общении с менеджером, неоправданно низкая (якобы, в связи с «госпрограммой»);
* при визите в автосалон демонстрация автомобиля постоянно откладывается под различными надуманными предлогами («автомобиль находится в другом месте» и пр.);
* сумма кредита, которую автосалон предлагает запросить у банка, в несколько раз превышает стоимость автомобиля (так как сотрудник автосалона заранее знает, что цена автомобиля возрастет и будут навязаны дополнительные услуги).

Менеджер «рекомендует» завысить свой доход для одобрения кредита (это незаконно и может привести к плачевным последствиям для гражданина – вплоть до уголовной ответственности);

* действия сотрудников часто направлены на то, чтобы заменить изначально выбранный автомобиль на другой (иная модель, марка). В связи с чем в последующем будет невозможно сопоставить изначальные условия продажи машины и документы, оформленные в итоге;
* процесс заключения договора затягивается на целый день, потребителю сообщается, что нужно еще «немного подождать». Сотрудники салона, которые общаются с клиентом, постоянно меняются;
* продавец может длительное время удерживать паспорт транспортного средства, иные документы на автомобиль под предлогом оформления необходимых договоров.

В результате таких действий потребитель стремится как можно скорее подписать документы, не изучая их содержание. Если вы видите данные признаки, лучше откажитесь от покупки в этом автосалоне!

**Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** [**http://66.rospotrebnadzor.ru**](http://66.rospotrebnadzor.ru)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Свердловской области»**

[**http://кц66.рф**](http://кц66.рф)

620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный 3,

тел. (343) 374-14-55

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

**8-800-555-49-43**

**Адреса консультационных пунктов**

**для потребителей в Свердловской области**

г. Екатеринбург, ул. Московская, 49 (343) 272-00-07

г. Алапаевск, ул. Ленина, 125, (34346) 3-18-66

г. Арамиль, ул. 1 Мая, 12 (343) 385-32-81, доб.1040

г. Артемовский, ул. Энергетиков, 1а (34363) 2-54-80

г. Асбест, ул. Ладыженского, 17 (34365) 2-58-49

г. Березовский, ул. Гагарина, 6а (34369) 4-29-87

п. Байкалово, ул. Кузнецова, 34 (34362) 2-02-65

г. В. Пышма, ул. Кривоусова, 18а (34368) 3-00-06

г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 46 (3435) 41-83-62

г. Ивдель, ул. Октябрьская набережная, 24 (34386) 2-18-72

г. Ирбит, ул. Мальгина, 9 (34355) 6-36-28

г. Каменск-Уральский, пр. Победы, 97 (3439) 37-08-06

г. Камышлов, ул. Советская, 48 (34375) 2-09-90

г. Качканар, 5 квартал, 1б (34341) 6-38-27

г. Красноуфимск, ул. Советская, 13, 8-950-540-09-274

г. Краснотурьинск, ул. Коммунальная,6а (34384) 6-30-61

г. Красноуральск, ул. Янкина, 2 (34343) 2-06-47

г. Кушва, ул. Коммуны, 78 (34344) 2-53-00

г. Нижние Серги, ул. Титова, 39 (34398) 2-10-62

г. Нижний Тагил, ул. К. Маркса, 29 (3435) 41-83-62

г. Нижняя Тура, ул. Декабристов, 17 (34342) 2-75-04

г. Невьянск, ул. Мартьянова, 29 (3435) 41-83-62

г. Новая Ляля, ул. Р. Люксембург, 26 (34388) 2-16-79

г. Первоуральск, ул. Вайнера, 4 (3439) 66-85-04

г. Полевской, ул. Вершинина, 19 (34350) 4-21-68

г. Ревда, ул. Спортивная, 49 б (34397) 5-61-52

г. Реж, ул. Спортивная, 12 (34364) 3-11-09

г. Североуральск, ул. Свердлова, 60 а (34380) 2-22-50

г. Серов, ул. Фрунзе, 5 (34385) 6-50-70

г. Сухой Лог, пр. Строителей, 7 а (34373) 4-26-86

г. Сысерть, ул. Коммуны, 69 (34374) 7-51-51

г. Тавда, ул. Ленина, 108 (34360) 3-23-04

г. Талица, ул. Красноармейская, 32 (34371) 2-11-54

п. Тугулым, ул. Школьная, 30а (34367) 2-24-99

## Управление Роспотребнадзора по Свердловской области

## ФБУЗ «Центр гигиены и

## эпидемиологии в Свердловской

**Памятка потребителю**

****

**Внимание! Недобросовестные автосалоны**