**О нарушениях прав потребителей в автосалонах.**

В связи с обращениями граждан на обман и навязывание дополнительных товаров и услуг при покупке новых и подержанных автомобилей в автосалонах,

Роспотребнадзор обращает внимание на типичные нарушения прав потребителей в автосалонах:

- 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 дополнительных товаров и услуг**

 - 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 покупке подержанного автомобиля проверьте историю машины (данную информацию можно проверить на сайте ГИБДД в разделе «Проверка автомобиля» (<https://xn--90adear.xn--p1ai/check/auto>);

- изучите договор до его подписания, читайте все, особенно внимательно то , что написано мелким шрифтом;

- в договоре обязательно должны быть указаны сроки поставки автомобиля, размер аванса, порядок его возврата, а также полное описание модификации модели (должна соответствовать заводской комплектации);

-подписывайте тот договор, который только что прочли, если менеджер унес документ, а затем вернул, придётся перечитать снова, чтобы уберечь себя от недобросовестных действий персонала;

 - следует учесть, что наиболее безопасной является оплата банковской картой; при оплате наличным способом необходимо истребовать документ, подтверждающий факт внесения денежных средств.

-перед тем как забрать машину, нужно ее осмотреть на наличие дефектов: царапин, вмятин, провести сверку номера двигателя, шасси и номер кузова, VIN с договорными условиями, проверить комплектность, контроль уровня технических жидкостей.

-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;

**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.

**По вопросам оказания помощи по составлению претензии или искового заявления в суд, при необходимости получения разъяснений законодательства в сфере защиты прав потребителей можно обращаться в:**

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей  ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail: zpp.center@yandex.ru

— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

— на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей

 <http://zpp.rospotrebnadzor> вы можете найти памятки, образцы претензий, исковых

 заявлений и другую полезную информацию для потребителей