

АВТО И ДТП · ПОКУПКА АВТО

Автосалон навязал допущуслуги: как отказаться и вернуть деньги

Закон о защите прав потребителей ст. 13, 16, 32 · Закон о потребительском кредите № 353-ФЗ ст. 7 ч. 2.7–2.12, ст. 11 ч. 12 · ГК РФ ст. 958 · Указание Банка России № 3854-У · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Карты помощи на дорогах, сервисные пакеты, «гарантия плюс», страхование жизни, обработка кузова — всё это дополнительные услуги, и от них можно отказаться. Если услугу подключили при автокредите, у вас 14 календарных дней на отказ с возвратом денег. Позже — по закону о защите прав потребителей: отказ в любое время, исполнитель удерживает только фактические расходы. Лист — что проверить в договоре, какие сроки не пропустить и как написать заявление.

Какая у вас ситуация

✓ Ещё не подписали договор

ВЫЧЕРКНУТЬ

Попросите договор без лишних услуг и вычеркните их. Отказ от допуслуг не может быть условием продажи машины: такие условия закон считает недопустимыми.

✓ Услугу подключили при автокредите, прошло меньше 14 дней

ВОЗВРАТ

Можно отказаться и вернуть деньги за вычетом стоимости уже оказанной части. Деньги возвращают в течение 7 рабочих дней после заявления.

✓ Прошло больше 14 дней

МОЖНО ВЕРНУТЬ

Отказаться всё равно можно: исполнитель вправе удержать только фактически понесённые расходы. Обычно их почти нет, и это ему доказывать.

✓ Страховка жизни или КАСКО оформлена добровольно

ВОЗВРАТ ПРЕМИИ

Есть «период охлаждения» — 14 календарных дней с даты договора. Премию возвращают в течение 10 рабочих дней, если за это время не было страхового случая.

✓ Продавец услуги не возвращает деньги по кредитной допущуслуге

ТРЕБОВАТЬ С БАНКА

При условиях закона о потребительском кредите требование можно предъявить банку — он возвращает деньги в течение 7 рабочих дней.

✓ **Услугу вписали без вашей подписи или отдельного согласия**

НАВЯЗАНА

Согласие на платные допуслуги должно быть письменным. Без него услуга навязана — это сильный довод в претензии и суде.

✗ **Отказались, а скидку на машину отменили и требуют доплату**

ПРОВЕРИТЬ ДОГОВОР

Частая схема: скидка «в обмен» на допы. Её законность зависит от текста договора — нужен разбор юриста.

Что делать — по шагам

1 Найдите все допуслуги в документах

- Договор купли-продажи, кредитный договор, заявление о предоставлении кредита, отдельные сертификаты и полисы.
- Ищите: карта помощи на дорогах, сервисный пакет, «гарантия плюс», опционный договор, независимая гарантия, страхование жизни, GAP, обработка кузова.
- Выпишите по каждой: кто исполнитель, сумма, дата подписания.

2 Посчитайте сроки

- Услуга при кредите: 14 календарных дней со дня согласия на неё.
- Добровольная страховка: 14 календарных дней с даты договора.
- Остальные услуги: отказ в любое время, но чем раньше, тем меньше спор о «фактических расходах».
- Страховка после 14 дней: премию по общему правилу не возвращают (п. 3 ст. 958 ГК). Исключение — страховка по кредиту при досрочном погашении (ч. 12 ст. 11 353-ФЗ).

3 Напишите заявление исполнителю услуги

- Отдельно по каждой услуге — тому, кто её оказывает: это не всегда автосалон и не всегда банк. Шаблон ниже.
- Отправьте заказным письмом с описью или вручите под отметку о приёме. Копию заявления оставьте у себя.
- Параллельно отправьте копию в банк, если услуга оплачена из кредита.

4 Не вернули — требуйте с банка или идите дальше

- По кредитной доп услуге: если исполнитель не вернул деньги, предъявите требование кредитору.
- По страховке: претензия в страховую, затем обращение к финансовому уполномоченному.
- По услугам автосалона: претензия, затем суд. В суде по закону о защите прав потребителей — штраф 50% от присуждённой суммы и моральный вред.

Чего не делать

- ✗ Не подписывайте документы «пачкой» — читайте каждый лист с суммой.
- ✗ Не верьте фразе «без этого кредит не одобрят»: отказ от допусслуг не может быть условием кредита.
- ✗ Не пропускайте 14 дней по кредитным допусслугам и страховке — дальше вернуть сложнее.
- ✗ Не отдавайте оригиналы сертификатов и полисов — только копии.

Сроки

ЧТО	СРОК	ОСНОВАНИЕ
Отказ от допусслуги, купленной при потребкредите	14 календарных дней	353-ФЗ ст. 7 ч. 2.7
Возврат денег исполнителем после отказа	7 рабочих дней	353-ФЗ ст. 7
Возврат кредитором, если исполнитель не вернул	7 рабочих дней с требования	353-ФЗ ст. 7 ч. 2.11–2.12
«Период охлаждения» по добровольной страховке	14 календарных дней	Указание ЦБ № 3854-У
Возврат страховой премии	10 рабочих дней	Указание ЦБ № 3854-У
Отказ от любой услуги, кроме страхования	в любое время, минус фактические расходы	ЗоЗПП ст. 32
Штраф в суде	50% от присуждённой суммы	ЗоЗПП ст. 13 п. 6

Когда звонить юристу

- Сумма допусслуг больше 100 000 ₽.
- Услуга оформлена как опционный договор или независимая гарантия и в возврате отказали.
- Скидку на машину отменили после отказа от допов.
- Прошло больше 14 дней, а исполнитель заявляет крупные «фактические расходы».

Шаблон заявления об отказе от дополнительной услуги и возврате денег

Заполните пропуски, лишние варианты удалите. Перед подачей сверьте даты, номер договора и сумму.

В _____ (исполнитель услуги: наименование, ИНН, адрес)

Копия: _____ (банк-кредитор, если услуга оплачена из кредита)

От: _____ (ФИО), адрес: _____, телефон: _____, e-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ об отказе от договора и возврате денежных средств

«__» _____ 20__ г. при покупке автомобиля _____, VIN _____, в _____ (автосалон) мне оформлена дополнительная услуга: _____ (сертификат / договор / полис № _____) стоимостью _____ руб. Оплата произведена _____ (наличными / за счёт кредита по договору № _____ от «__» _____ 20__ г.).

(Выберите нужное.) Услуга оказана в связи с предоставлением потребительского кредита. В соответствии с ч. 2.7 ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» отказываюсь от услуги в течение 14 календарных дней со дня выражения согласия на её оказание. / В соответствии со ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от исполнения договора. Услугой я не воспользовался(ась), фактические расходы исполнителя отсутствуют.

Письменного согласия на оказание данной услуги как самостоятельной платной услуги я не давал(а) / услуга навязана при покупке автомобиля (п. 2, 3 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ПРОШУ: 1. Считать договор _____ расторгнутым с даты получения настоящего заявления. 2. Вернуть уплаченные денежные средства в размере _____ руб. по реквизитам: _____

В случае отказа обращаться в Роспотребнадзор, к кредитору в порядке ч. 2.11 ст. 7 Закона № 353-ФЗ и в суд с требованием взыскать также штраф 50% (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»), компенсацию морального вреда и судебные расходы.

Приложения: копия сертификата / договора / полиса; копия договора купли-продажи; копия кредитного договора и заявления о предоставлении кредита; документ об оплате; реквизиты.

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____ / _____ /

КОДОВОЕ СЛОВО

АВТОДОПЫ

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Навязали доп.услуги при покупке машины? Пришлите в Telegram @labpravabot фото сертификатов, полисов и кредитного договора и дату покупки. Скажем, какие сроки ещё идут и с кого требовать деньги.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.