

Зызина Наталья Анатольевна

студентка

Научный руководитель

Лукашевич Светлана Владимировна

канд. юрид. наук, доцент, заведующая кафедрой

ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный
педагогический университет им. И.Н. Ульянова»

г. Ульяновск, Ульяновская область

DOI 10.31483/r-106467

**О ПРОБЛЕМЕ НЕЗАКОННОГО ОТКАЗА ПОТРЕБИТЕЛЯМ
В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ, УПЛАЧЕННЫХ
ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ПОДАРОЧНОГО СЕРТИФИКАТА,
И НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ОБЖАЛОВАНИИ
ТАКИХ НЕЗАКОННЫХ ДЕЙСТВИЙ**

Аннотация: актуальность данной статьи заключается в том, что в настоящее время прекрасным вариантом подарка на любое мероприятие может послужить подарочный сертификат (подарочная карта), который предлагает практически каждый магазин. При этом большое количество граждан сталкивается с проблемой «...Что делать, если по определенным причинам не удалось воспользоваться сертификатом: в магазине не нашлось подходящего товара, закончился срок действия и так далее? Можно ли обменять подарочный сертификат на равнозначную денежную сумму? И как это сделать?». Однако, на сегодняшний день в законодательстве Российской Федерации отсутствуют понятие «подарочного сертификата» и нормы, которые бы регулировали данные правоотношения. Чтобы увеличить прибыль, магазины придумывают правила, которые ограничивают права владельцев сертификатов. Например, устанавливают срок, в течение которого нужно купить товар или услугу, или запрещают возвращать сертификат в магазин и получать взамен деньги. Автор рассмотрел,

какие из этих правил законны, а какие нет, и что необходимо предпринять, чтобы защитить свои нарушенные права.

Ключевые слова: подарочный сертификат, срок действия, возврат подарочного сертификата, незаконный отказ, возврат денег.

Проблематика исследуемого вопроса обусловлена возникновением ситуаций, при которых необходимо вернуть подарочный сертификат (подарочную карту) и получить деньги вместо товара.

Подарочный сертификат (подарочная карта) удобен дарителю: не нужно выбирать конкретную вещь, пытаться угадать цвет, размер или марку подарка. Достаточно просто прийти в магазин и заплатить подходящую сумму. Но нередко происходят ситуации, при которых по определенным причинам не удалось воспользоваться сертификатом: в магазине не нашлось подходящего товара, закончился срок действия или просто человеку не нужна продукция данного магазина, а при этом он нуждается в денежных средствах. И тогда большинство граждан сталкиваются с проблемами обмена подарочного сертификата (подарочной карты) на равнозначную денежную сумму по следующим причинам:

– чтобы увеличить прибыль, магазины придумывают правила, которые ограничивают права владельцев сертификатов. Например, устанавливают срок, в течение которого нужно купить товар или услугу, или запрещают возвращать сертификат в магазин и получать взамен деньги.

Цель работы (статьи) – провести анализ судебной практики и обращений граждан в средствах массовой информации (на юридических форумах) по данному вопросу и предложить варианты решения данной проблемы.

Подарочный сертификат (подарочная карта) – документ, подтверждающий обязательство организации передать его предъявителю товар на сумму, равную номиналу сертификата, то есть это, по сути, авансовый платеж (деньги за товар получены, а товар еще не отдан). Иными словами, подарочный сертификат (подарочная карта) – это деньги, но их можно потратить исключительно в определен-

ном месте. Подарочные сертификаты обычно оформляют на красивом бланке. Они бывают электронные, в виде пластиковой карты и бумажные.

В документе обычно указывается: денежный эквивалент, правила использования, срок действия и, иногда, дополнительная информация, которую необходимо знать владельцу (возрастные ограничения или количество участников (если речь идет о развлекательных мероприятиях)).

Владелец подарочного сертификата (подарочной карты) приходит в магазин, выбирает вещь и расплачивается. Но не деньгами, а подарочным сертификатом (картой). Это может сделать как покупатель сертификата (карты), так и другой человек, которому его передали или подарили. Если на сертификате не хватает денег на покупку, можно доплатить недостающую сумму.

Согласно статье 454 ГК РФ, по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

В случае же с подарочным сертификатом (подарочной картой), деньги, которые вносит его приобретатель являются авансом будущей оплаты товара, и, продавец и покупатель еще не вступили в правовые отношения [1]. Взамен клиент получает подарочную карту – документ, который подтверждает право на покупку в будущем. Такое объяснение не закреплено в законе, но сформировалось судебной практикой [5].

Если обладатель сертификата не собирается пользоваться этим авансом по любым причинам, то у магазина возникает неосновательное обогащение. По закону это недопустимо. Значит, обладатель сертификата может вернуть его в магазин в любое время и без каких-либо условий.

Никакие внутренние правила магазинов, даже если они висят на стенде, написаны в интернете или даже не самом подарочном сертификате (подарочной карте), не влияют на возможность возврата сертификата (карты). Закон всегда стоит выше любых правил магазинов, которые они сами придумали.

Внутренние правила магазинов должны соответствовать закону «О защите прав потребителей» [2] и гражданскому законодательству. Если правило противоречит закону, значит, оно не работает, то есть его можно не выполнять [6]. Такие уловки магазинов – это просто маркетинг, один из способов получить прибыль.

В соответствии со статьей 23.1 Закона «О защите прав потребителей» до момента, пока товар не передан покупателю или не оказана услуга, договор купли-продажи будет считаться не заключенным.

В статье 421 ГК РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключение договора, в связи с этим потребитель имеет право отказаться от покупки, а также потребовать возврата уплаченного аванса.

Для этого необходимо направить в адрес магазина письменную претензию с требованием вернуть все денежные средства, потраченные на сертификат, или часть суммы, которая осталась после покупки товара (услуги).

Покупатели вправе мотивировать свой отказ от сертификата, например, тем, что в магазине нет подходящей вещи или услуги. В этом случае продавец не может исполнить свои обязательства по договору купли-продажи, а покупатель, в свою очередь, вправе потребовать возмещения.

В соответствии со статьей 23.1 Закона РФ О защите прав потребителей номинал сертификата или остаток не потраченной суммы должен быть возвращен в течение 10 календарных дней после написания заявления.

При этом отсутствие чека, подтверждающего факт приобретения подарочного сертификата, по закону не является основанием для отказа в возврате денег, что закреплено в статье 25 Закона «О защите прав потребителей», а также в статье 493 ГК РФ, которые будут применяться по аналогии с общими нормами, применяемыми к договору розничной купли-продажи. Потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Вернуть сертификат может не только тот, кто его приобретал, но и тот, кто получил его в подарок. В случае если сертификат приобретался по безналичному

расчету, предъявителю возвращаемого сертификата необходимо указать в заявлении на возврат свои банковские реквизиты.

На сегодняшний день в законодательстве Российской Федерации отсутствуют понятие подарочного сертификата (подарочной карты) и нормы, которые бы регулировали данные правоотношения.

Точку в спорах о правах и обязанностях сторон поставил Верховный суд РФ, который в своем Определении от 13.10.2015 г. сделал вывод: «...Деньги, внесенные при приобретении подарочного сертификата, являются авансом на покупку товаров в будущем. Если подарочный сертификат не был использован, то аванс должен быть возвращен...» [5].

Такой же позиции в большинстве случаев придерживаются суды [9] и в настоящее время [8].

При анализе судебной практики и обращений граждан в средствах массовой информации и на юридических форумах [11] было установлено, что в большинстве случаев граждане сталкиваются также со следующими сложностями при возврате подарочного сертификата:

1. Невозможность получить сдачу. Если гражданин получил в подарок сертификат на сумму 3000 рублей и совершает по нему покупку товаров на сумму 2000 рублей, продавец просит его приобрести еще что-нибудь на 1000 рублей или же с доплатой для того, чтобы остаток на его сертификате «не сгорел».

Однако, потребитель имеет право получить сдачу, не приобретая при этом другой товар. Если же сертификат продавец забрал, а сдачу потребитель так и не получил, в этом случае необходимо предъявить претензию продавцу о возврате денежных средств в связи с неосновательным обогащением [1].

2. Ограниченный срок действия сертификата. Гражданин приходит получить по сертификату товар или услугу, а ему отказывают, объясняя это тем, что срок действия сертификата истек.

В этом случае необходимо требовать возврата денег на основании ч.1 ст. 1102 ГК РФ, согласно которой, лицо, которое без установленных законом, иными

правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество (приобретатель) за счет другого лица (потерпевшего), обязано возвратить последнему неосновательно приобретенное или сбереженное имущество (неосновательное обогащение).

Исходя из сложившейся судебной практики [7], по истечении срока действия сертификата, вернуть можно будет только денежные средства, уплаченные при приобретении сертификата, а не расплатиться данным сертификатом за товар.

Так как, в данном случае между сторонами (продавец-покупатель) сложились отношения по приобретению подарочного сертификата, которые следует квалифицировать как договор розничной купли-продажи с условием о предварительной оплате. Стороны при заключении договора в соответствии с положениями гражданского законодательства согласовали все существенные условия, в том числе условие, срок действия подарочного сертификата с момента приобретения. В пределах срока действия сертификата потребитель вправе обратиться к продавцу с требованием о передаче товара, после окончания этого срока – с требованием о возврате уплаченных денежных средств (продавец не вправе удерживать предварительную оплату).

3. Невозможность получить по сертификату товар/ услугу. Если был приобретен сертификат федеральных (сетевых) торговых марок, то по общему правилу они действительны во всех магазинах сети на территории РФ. Однако бывают и исключения, но это должно быть указано на самом сертификате (подарочной карте).

Порядок действия при возврате стоимости подарочного сертификата (подарочной карты), остатка стоимости после покупки товара:

1) подать заявление в магазин с просьбой принять сертификат обратно и вернуть сумму номинала. Представитель магазина должен поставить на вашем экземпляре отметку о получении заявления. Можно отправить его заказным письмом с уведомлением о вручении;

2) если в течение 10 календарных дней после подачи заявления магазин не вернул деньги, необходимо подать претензию теми же способами, что и заявле-

ние [2]. За то, что магазин незаконно пользуется чужими денежными средствами, можно взыскать с него проценты. Их размер рассчитывается по ключевой ставке рефинансирования ЦБ РФ;

3) если через 10 дней со дня отправления претензии продавец не вернул денежные средства, необходимо обратиться в суд. Госпошлина по делам о защите прав потребителей не уплачивается [4]. Также можно будет взыскать в суде с продавца моральный вред, причиненный его незаконными действиями [2];

4) подать жалобу в Роспотребнадзор.

Необходимо наказать недобросовестных продавцов за незаконные условия действия подарочных сертификатов, обратившись в Роспотребнадзор. Ведомство возбудит дело об административном правонарушении и проведет проверку. Если сотрудники Роспотребнадзора выяснят, что условия магазина действительно ущемляют права потребителя, на него будет наложен штраф. С постановлением об административном правонарушении в отношении магазина будет проще взыскать деньги с недобросовестного продавца в судебном порядке.

В любом из вышеприведенных случаев потребитель вынужден нести временные затраты и моральное напряжение. Так, магазины реагируют на жалобы не своевременно, пропуская установленный законом срок для рассмотрения заявления (претензии). Обращение гражданина в судебные органы также влечет не малые затраты времени (судебные заседания, ожидание вступления Решения суда в законную силу (или апелляционное обжалование)).

Таким образом, с момента, когда потребителю, по закону имеющему право вернуть денежные средства за подарочный сертификат (карту) или остаток средств после совершенной покупки, отказано магазином в добровольном порядке это сделать, до момента удовлетворения его требований (после рассмотрения Претензии или вступления в силу Решения суда об этом), может пройти достаточно длительное время.

В связи с чем, полагаем, что Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300–1 «О защите прав потребителей» необходимо изменить, дополнив его понятиями «пода-

рочный сертификат (подарочная карта)», урегулировав при этом в данном законе порядок, способы и сроки удовлетворения продавцом требования потребителя о возврате денежных средств (остатка денежных средств) за подарочный сертификат (подарочную карту).

Также предлагается внести изменения в ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ, ужесточив меру ответственности должностных лиц организаций, включивших в договор купли-продажи условия, ущемляющие права потребителя, установленных законодательством о защите прав потребителей.

В настоящее время такая мера ответственности слишком мала и недостаточна – «наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей» (в ред. Федерального закона от 22.06.2007 №116-ФЗ), что должно привести к сокращению числа недобросовестных продавцов, отказывающихся в удовлетворении законных требований потребителей, станет намного меньше.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // Собрание законодательства РФ. 29.01.1996. – № 5. – ст. 410.

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300–1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 15.01.1996. – №3. – ст. 140 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 05.12.2022).

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 03.04.2023) // Российская газета. 31.12.2001. – №256 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 03.04.2023).

4. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 18.03.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2023) // Со-

брание законодательства РФ. 07.08.2000. – №32. – ст. 3340 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru> (дата обращения: 17.02.2023).

5. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ от 13.10.2015 № 57-КГ15–7 // СПС «Консультант Плюс», 2023.

6. Определение Верховного Суда РФ от 27.12.2018 № 305-АД18–18522 по делу № А40–202419/2017 // СПС «Консультант Плюс», 2023.

7. Постановление Арбитражного суда Уральского округа № Ф09–446/20 от 10.03.2020 по делу № А60–28649/2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=AUR&n=212634#e8wzsaTaNFFUksy6/> (дата обращения: 03.04.2023).

8. Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 02.07.2019 г. по делу №33–28682 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/2e1e21a0-cb81-4631-ab63-45495063efe6?caseNumber=33-28682/> (дата обращения: 03.04.2023).

9. Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда от 12.02.2019 г. по делу №33–6260/2019 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mos-gorsud.ru/mgs/services/cases/appeal-civil/details/e72cd7aa-5db5-4b34-a23b-bfa407977381?caseNumber=33-6260/2019/> (дата обращения: 03.04.2023).

10. Информация Роспотребнадзора «О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты» от 29.01.2022 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/73240.html> (дата обращения: 03.04.2023).

11. Тинькофф [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://journal.tinkoff.ru/giftcard/> (дата обращения: 03.04.2023).