

# Знания — сила

Все о подарочных сертификатах: продолжаем учиться отстаивать свои права покупателя

Фото Александра ОНОПЫ



Безусловно, магазины вправе самостоятельно утверждать условия выпуска подарочных сертификатов и определять собственные правила их оборота. Но не в ущерб правам потребителя

Галина БАТИЩЕВА

Мы все довольно часто сталкиваемся с вопросом, что подарить близким людям или друзьям. Казалось бы, в наше время эту проблему при многообразии товаров решить проще некуда. Тем не менее многие впадают в ступор, ведь на вкус и цвет, как известно, товарищей нет. А кто-то изящно выходит из положения, приобретая подарочный сертификат. Мол, виновник торжества сам решит, что ему выбрать на обозначенную сумму в определенном торговом центре. Но все может пойти наперекосяк...

## Лучший подарок?..

К примеру, именинник заболел, уехал, не смог посетить магазин в указанные даты. Или того хуже — пришел и ничего подходящего для себя не выбрал. Встает вопрос: можно ли обменять подарочный сертификат на равнозначную денежную сумму? И как это сделать?

Эти и ряд других вопросов, связанных с взаимоотношениями покупателя и продавца, рас-

считывались на очередном обучающем семинаре, который проводится в рамках проекта «Право защищать права». Автор проекта — автономная некоммерческая организация «Югорский СоветникЪ» при поддержке социальных партнеров.

— Для начала давайте разберемся, что такое подарочный сертификат, или, как еще его называют иначе, подарочная карта. Четко усвойте — это документ, авансовый платеж, который подтверждает оплату товаров или услуг на определенную сумму, — подчеркнул руководитель АНО «Центр правовой поддержки «Югорский СоветникЪ» Алексей Редькин. — То есть, деньги за него получены, а товар еще не отдан. Мы покупаем сертификат, надеясь, что делаем лучший подарок другу или родственнику, а на самом деле мы делаем подарок продавцу. Потому что две трети подарочных сертификатов не используются. Мы просто профинансировали продавца!

Это действительно довольно типичная ситуация, когда держатель сертификата по разным причинам так и не воспользовался им. Зачастую потому, что на

оборотной стороне карты указаны сроки подарочной карты действия. Вообще, тороватые продавцы идут на всяческие уловки, к примеру, указывают на обороте, что карта возврату и обмену не подлежит, а уж возврат в денежном эквиваленте и вовсе не подразумевается.

— Ничего подобного, — говорят эксперты, — судебная коллегия по гражданским делам Верховного суда РФ определила, что подарочный сертификат является формой подтвержденного аванса, внесенного покупателем для приобретения товара и услуги, а значит, к правоотношениям в этой сфере применимы положения Закона о защите прав потребителей.

Следовательно, если вы не использовали сертификат, то деньги подлежат возврату, так как уплаченная за него сумма является необоснованным обогащением.

— На сегодняшний день примеров судебной практики довольно много, и она в большинстве случаев положительная, — отметил Редькин.

## В Роспотребнадзор, прокуратуру, суд!

Положительная практика — это замечательно, но у продавца свой интерес. Он в любом случае будет стремиться к тому, чтобы клиент отоварился, ведь куда выгодней отдать товар, нежели вернуть наличные. И идет на различные ухищрения, уповая на невежество потребителя. Одна из иезуитских уловок, к которой продавцы прибегают довольно часто, — это отказ в связи с тем, что у держателя карты нет кассового чека на руках. Ссылаясь на это, работник прилавка, мягко выражаясь, бессовестно врет. Отсутствие кассового чека не является основанием для отказа, о чем четко гласит ст. 18 все того же Закона о защите прав потребителя. Чек на руках иметь желательно, но не обязательно! Пока товар не передан в руки потребителя, договор купли-продажи считается не заключенным. Эти взаимоотно-

шения регулируются уже ГК РФ в ст. 421, которая говорит, что покупатель вправе отказаться от заключения такого договора и потребовать вернуть внесенные наперед в качестве аванса деньги. Но бывают ситуации и гораздо хуже. Например, когда обладатель карты, придя в магазин и выбрав товар, обнаруживает у кассы, что сертификат обнулен.

Независимый эксперт, генеральный директор ЭКЦ «Нозкс-Югра» Светлана Глушаева привела пример из личной жизни.

— Мне на день рождения дети подарили сертификат на большую сумму. Я пришла именно в тот магазин, где был приобретен подарочный сертификат, и выбрала сумку. Подошла к продавцам, подала карту, а на ней — ноль! Три с половиной часа разбирались, куда исчезли деньги. Выяснилось, что сертификат обнулила прежний продавец — мошенническим способом сняла деньги. Разумеется, я с этим вопросом разобралась в силу своей компетентности, а представьте в этой ситуации человека, несведущего в правовых вопросах? Таких большинство! Именно поэтому мы и проводим правовой ликбез, чтобы научить граждан отстаивать свои права.

Безусловно, магазины вправе самостоятельно утверждать условия выпуска подарочных сертификатов и определять собственные правила их оборота. Но в случае, если в правилах пользования сертификатом указывается, что приобретенные подарочные карты не подлежат возврату, имеют срок для их предъявления, либо стоимость сертификата должна быть использована в полном объеме, а не потраченная часть суммы не подлежит возврату, — это прямое нарушение прав потребителя.

— Если продавец отказывается возвращать деньги или оставляет претензию без ответа, потребитель вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, прокуратуру, а также в суд. Взыскать можно не только возмещение стоимости сертификата, но и компенсацию за моральный ущерб, — резюмировал Алексей Редькин.



Алексей Редькин, руководитель АНО «Центр правовой поддержки «Югорский СоветникЪ»:

«Мы живем в условиях рыночных отношений, и вопросы потребительского просвещения актуальны как никогда. Знание своих прав дает возможность каждому потребителю решить для себя проблему качества товаров, их безопасности для здоровья, жизни, имущества потребителя и окружающей среды. Потребитель должен уметь себя защищать в сложных ситуациях, а для этого нужно знать свои права, данные государством»

Людмила Анатольевна, сургутянка:

«Я пришла на семинар по своей проблеме, она не совсем по теме, но мне нужна консультация, и я надеюсь, что смогу получить здесь ответы на свои вопросы. Буду ходить на все лекции, это очень полезно!»

**ПРАВО ЗАЩИТИТЬ ПРАВА**

**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ. СФЕРА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.**

**СЕМИНАР №4**

**УВИДИМСЯ**  
15 февраля в 11:00  
Оффлайн в Центральной районной библиотеке им. Г.А. Пирожникова (пр. Пролетарский, 10/3, конференц-зал)  
Онлайн в библиотеках поселений Сургутского района

**ОБСУДИМ**  
✓ Как понять, что ваши права нарушены в кафе, химчистке, салоне красоты, мастерской по ремонту?

**НАУЧИМ**  
Правильно составлять претензии и исковые заявления

Посещение бесплатное.  
Записаться на мероприятия проекта и задать вопросы можно по телефону 8 922 652 60 57.

Югорский СоветникЪ  
Фонд президентских грантов