

Защита прав потребителей

Можно ли вернуть деньги за неиспользованный подарочный сертификат?

Наверное, многие из наших читателей сталкивались с ситуацией, когда после очередного праздника обнаруживали вместо горы подарков множество конвертов с подарочными сертификатами, в том числе - из тех торговых организаций, куда они особо часто и не заглядывают или же вообще не являются их постоянными клиентами. Начинается долгий и нудный поход с завидной периодичностью в эти магазины до того момента, пока наконец-таки не найдётся что-то более или менее отвечающее потребностям. Вероятно, каждый, хотя бы раз, задавался вопросом: "Если мне там ничего не нужно или не нравится, могу ли я сдать сертификат и получить вместо него денежный эквивалент?" В этой статье мы постараемся найти ответ на данный вопрос с помощью компетентного специалиста, начальника социально-экономического отдела Администрации Волгодонского района - Виктории Владимировны Гаджиевой.

- В законодательстве Российской Федерации нет термина "подарочный сертификат", чем иногда и пользуются недобросовестные продавцы. Однако, подарочный сертификат - это документ, подтверждающий, что товар или услуга оплачены на определённую сумму, то есть, фактически - это свидетельство, что магазин получил авансовый платёж, а товар или услугу не передал или не оказал, иными словами - аванс будущей оплаты товара. Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретение физическими лицами у розничных продавцов сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием указанных сертификатов, регулируются нормами Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей), а приобретённые потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (определение Верховного суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. N 57-КГ15-7).

Пока товар еще не передан покупателю, продавец является его собственником, следовательно, договор купли-продажи ещё не заключен.

Согласно ст.421 Гражданского кодекса РФ граждане и юридические лица свободны в заключении договора, и имеют право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи вам товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счёт возврата за подарочные сертификаты.

Правомерность Вашего требования о возврате денежной суммы в рассматриваемом случае подтверждается и ст.23.1 Закона о защите прав потребителей, в соответствии с пунктом 2, которой в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определённом договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель вправе, в

частности, потребовать возврата суммы предварительной оплаты товара, непереданного продавцом.

- Что для этого нужно сделать?

Для возврата денежной суммы по подарочному сертификату вам необходимо составить заявление о возврате денежных средств в двух экземплярах: один принести в магазин, второй (с отметкой уполномоченного лица магазина о получении им заявления) оставить себе.

Если же магазин закрылся, как сейчас, когда многие бренды приостановили свою деятельность в России, это вовсе не означает, что прекратило существовать и юридическое лицо, которое является владельцем этой торговой марки. С помощью бесплатного онлайн-сервиса на официальном сайте ФНС России в разделе "Прозрачный бизнес" можно найти ИНН, ОГРН, юридический адрес компании, и туда адресовать претензии, направив их почтовым отправлением.

В заявлении рекомендуем указать номер и номинал сертификата, паспортные данные покупателя. Объяснять, почему вы не можете использовать сертификат, необязательно, но если вас это попросят сделать, напишите, что в ассортименте не нашлось нужных вам товаров, или услуги, на которые распространяется действие сертификата, противопоказаны вам по медицинским основаниям.

Кроме того, в заявлении обязательно необходимо указать банковские реквизиты для возврата средств.

Отсутствие чека в случае возврата товара не является причиной для отказа в удовлетворении вашего требования, что закреплено в ст. 25 Закона о защите прав потребителей, а также в ст. 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. Если бумажного чека нет или он утрачен, восстановить сведения о транзакции можно при помощи онлайн-банкинга. В качестве подтверждения покупки также можно сослаться на свидетельские показания. В некоторых случаях вся необходимая информация - наименование магазина, дата покупки, номинал сертификата указаны на самой подарочной карте.

В соответствии с п.4 ст.23 1 Закона о защите прав потребителей требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае отказа в удовлетворении ваших требований или оставлении заявления (претензии) без ответа, решение вопроса о возврате денежных средств за неиспользованный сертификат возможно исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закреплённому в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п.1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей, защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом.

- Спасибо, Виктория Владимировна, за квалифицированные разъяснения. Надеюсь, они пригодятся нашим читателям и помогут при разрешении спорных вопросов.