21 СЕНТЯБРЯ 2017 ГОДА

ЭКСПРЕСС-ОТВЕТ

Закон **на стороне покупателей**

Как выбрать себе подарок с сертификатом в кармане

Подарочные сертификаты давно стали привычными для покупателей. Этот способ применяется многи­ми бизнесменами для более активного продвижения своих товаров и услуг. И всё вроде бы просто и удобно: сертификат - это хорошая альтернатива конверту с деньгами и, приобретая такой универсальный пода­рок, покупатель избегает риска ошибиться с выбо­ром подарка. Но не всё так хорошо. При последующем использовании подарочных сертификатов у тех, кому их подарили, порой возни­кают недоразумения и спо­ры. Такой «подарок» спосо­бен испортить настроение и омрачить праздник.

В Заречном большая часть магазинов, реализующих подарочные сертификаты, при­держивается правила «Всё для клиента», и при обмене сертификата на товар учитыва­ет все пожелания потребителя. В некоторых магазинах даже разработаны правила продажи и использования подарочных сертификатов. И во всех этих правилах указано, что сертифи­кат не подлежит возврату и об­мену на денежные средства, а сдача не выдается. Однако в разговоре сотрудники боль­шинства магазинов уточняют, что при желании покупателя всегда идут ему навстречу и во­преки собственным правилам возвращают стоимость серти­фиката. Но не всегда и не везде процесс обмена подарочного сертификата проходит гладко. Всё зависит от личных убежде­ний владельца магазина и его отношения к покупателям. На­пример, магазин «Мир Спорта» готов вернуть стоимость пода­рочного сертификата, если нуж­ного покупателю товара не ока­залось в наличии, а в магазине «Строитель» стоимость серти­фиката не возвращают и сдачу не дают.

Подобное происходит потому, что в законодательстве РФ нет такого понятия, как подароч­ный сертификат, нет ни правил, ни регламентов, регулирующих порядок использования сер­тификата. Поэтому продавцы проявляют изобретательность и устанавливают свои прави­ла, где прописывают выгодные для себя условия: подарочные сертификаты обмену и возврату не подлежат, если стоимость товара меньше номинала сер­тификата, разница «сгорает» и не выплачивается потребителю; устанавливают срок действия сертификата, по истечении кото­рого сумма сгорает, и так далее. В обоснование такого порядка продавцы ссылаются на свои правила, на указания своего ди­ректора, на что угодно, но только не на закон. А закон в данном случае не на стороне продавца.

Дело в том, что сам сертифи­кат - бумажный, пластиковый, с чипом, с позолотой или стра­зами - товаром не является. С точки зрения закона, подароч­ный сертификат - это документ, подтверждающий заключение предварительного договора, по которому внесен аванс. Этот документ удостоверяет право держателя сертификата на по­лучение в будущем товара или услуги. При продаже подароч­ного. сертификата покупателю передается не товар и не услуга, а только право на получение товара или услуги стоимостью, не превышающей номинал сер­тификата. Потребитель вправе отказаться от права получать товар и потребовать деньги.

На товар, приобретенный по по­дарочному сертификату, рас­пространяются все положения закона «О защите прав потреби­телей»: если товар некачествен­ный, то можно потребовать его бесплатно отремонтировать или заменить, или вернуть его стои­мость (ст. 18 Закона). Если товар не подошел по расцветке, фасону или по иным причинам - он тоже может быть возвращен в магазин в течение 14 дней (ст. 25 Закона). От услуги можно отказаться без объяснения причин в любое время до начала оказания этой услуги (ст. 32 Закона). Судами разных уровней (в том числе Верховным судом РФ) было рассмотрено довольно много споров о по­дарочных сертификатах. Мнение судов однозначно: потребитель вправе отказаться от подарочного сертификата, и магазин обязан вернуть его стоимость. И неис­пользованный остаток стоимости сертификата магазин обязан потребителю выплатить. Чужое брать некрасиво, но, видимо очень хочется...

Желание предпринимателя оста­вить себе чужие деньги просто так, не оказав потребителю никакой услуги и не передав ему никакого товара - незаконно и даже непри­лично. Верховный суд РФ квали­фицирует это как неосновательное обогащение,

и его надлежит воз­вратить потребителю.

Если в магазине не оказалось подходящих для вас товаров, а деньги за подарочный серти­фикат вам возвращать не жела­ют, решайте сами - как посту­пить. Можно купить что-нибудь не очень нужное, или вообще подарить сертификат магазину. А можно вручить письменную претензию с требованием вер­нуть деньги за сертификат. Если и это не подействует на магазин, тогда нужно подать исковое за­явление в суд и взыскать с ма­газина стоимость сертификата, моральный вред, убытки и всё, что ещё полагается по закону,

Михаил Леднев, начальник отдела гораминистрации

 по защите прав потребителей

Публикация газеты «ПятницаПРО» от 21.09.2017 г.