

Подарочные сертификаты от мистера Вульфа



Кирилл ВОЗИСОВ,
управляющий партнер юридической фирмы «КОНТРА»

Тема текущего выпуска OFF — «Подарочные сертификаты». Казалось бы, что тут интересного, необычного и бизнесового? Начнем с последнего. Прежде всего, подобного рода «плюшки» очень часто используются для бизнес-продвижения. Кроме того, при использовании подобного рода рекламных кампаний возникает множество спорных вопросов. Например, что делать, когда потребитель просит обменять сертификат на деньги; обязательно ли предоставлять услуги по прошествии срока сертификата; а что если продавец или исполнитель столкнулся с комбо-ситуацией (2 в 1)? Обо всем этом поведает истинный акционер мистер Вульф, знаток программ, бесплатных тренингов, вебинаров, скидок и бесплатных акций.

Фактически по данному вопросу есть две позиции. Первая — пропотребительская — занимает доминирующее положение на практике. Деньги, внесенные при приобретении подарочного сертификата, являются авансом на покупку товаров в будущем. Соответственно, если подарочный сертификат не был активирован, то владелец чудо-бумажки может потребовать денежные средства обратно. Другими словами, не любите массаж — меняйте на кэш; нашли пыльный сертификат с истекшим сроком — опять же возвращайте денежки. Тут главное, чтобы срок давности (3 года) не закончился с момента авансирования товара или услуги.

И неважно, вы покупали или вам дарили сертификат, поскольку одаряемому переходят права требования от непосредственного покупателя.

Но мистер Вульф не стал бы сильно радоваться. Например, вы, очаровательная красавица, получаете дорогой подарок от нового ухажера в виде сертификата на 200 000 руб. известной ювелирной сети. Как честная леди, дарите ему ночь любви, а этот меркантильный, но подкованный ловелас бросает вас и меняет сертификат на деньги. Именно так и поступил мужчина в одном известном питерском споре. Примечательно, что герой-любовник не стал дожидаться ответа от продавца, а далее следовать его указаниям (взять паспорт, банковскую карту и сертификат для его блокировки). Покупатель сразу пошел в суд, где, помимо возврата аванса, потребовал компенсацию морального вреда, неустойку, штраф и прочее, увеличив первоначальную сумму примерно в два раза.

В целом желание получить положительные эмоции сначала с доверчивой девушкой, а потом и с продавцом не увенчалось успехом. Верховный суд РФ встал на сторону защиты коммерсанта, указав, что «сторона может отказаться от договора, но должна действовать добросовестно и разумно».

Шестая статья из цикла «Я открываю бизнес»

МИСТЕР ВУЛЬФ
РЕЗЮМИРУЕТ:

запрет на возврат подарочной карты в магазин ущемляет права потребителей. Поэтому фраза «сертификат обмену и возврату не подлежит» не должна быть камнем преткновения.

Отсутствие чека также не должно быть поводом для пощипывания головы пеплом, так как противоречит ст. 25 Закона о защите прав потребителей.

Даже если купон приобретен у иностранного продавца, покинувшего российский рынок, варианты решения вопросов известны мистери Вульф. Прежде всего, зачастую под иностранными вывесками работают ИП Разгуляев и ООО «Рога и копыта» по дилерскому договору. Поэтому все указанные правила на них имеют аналогичное действие.

Если сертификат приобретен в филиале иностранной компании, тогда надо уже действовать в индивидуальном порядке, осуществляя поиск оставшихся активов в РФ и уповая на репутацию компании.



Но есть и противоположный подход. В некоторых случаях суды отказывают в удовлетворении требований обладателя подарочного сертификата, потому что в момент покупки его ознакомили с условиями подарочного сертификата, но он не воспользовался правом приобрести товары в указанный период, поэтому у продавца не могло возникнуть неосновательное обогащение, рассказывает мистер Вульф.

Согласно данной позиции речь идет не об авансе, а об опционе, когда лицо покупает право получить товар либо ту или иную услугу на специальных условиях (дисконт, сроки, особые акции). Действительно, если предположить, что подарочный сертификат имеет возвратный характер, то он утратил бы свою основную сущностную функцию, поскольку в этом случае такой сертификат в обход воли дарителя мог бы быть заменен одаряемым на денежные средства. Кроме того, если бы подарочный сертификат был наделен свойством возвратности, оборот таких сертификатов существенно приблизился бы к банковским операциям, а также возможности обезличенного и бесконтрольного оборота денежных средств на территории РФ с использованием таких сертификатов. Помимо прочего, можно задуматься, что для продавца те или иные товары действительно имеют временной характер (срок действия дилерского договора), а услуга — сезонные условия, подо что выделяют ресурсы, средства и прочее. Так или иначе, необходимо всегда действовать добросовестно и находить взаимовыгодный компромисс.

Ваш мистер Вульф