

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Какие уловки используют компании, чтобы не возвращать потребителям предоплату за товары и услуги

16.12.2020 г.

Законом «О защите прав потребителей» предусмотрены безусловные права потребителей (которые нельзя ограничить договором) на возврат товара (например, если он куплен через «Интернет»), а также на отказ от любой услуги (если иное не установлено специальным законодательством). В последнее время право потребителя отказаться от работы или услуги на любой стадии (возместив фактически понесенные расходы) подверглось значительной ревизии: появились невозвратные авиабилеты, ограничена возможность отказаться от туристских и зрелищных услуг. Однако для целого ряда сфер потребительских правоотношений нет никаких исключений, поэтому компаниям приходится возвращать денежные средства потребителей, если они передумали приобрести конкретный товар или услугу.

Такое правило создает для потребителя комфортную среду покупок, повышает уровень доверия предприятиям торговли и сферы услуг, поскольку жизненные планы и финансовое положение человека может измениться уже после того, как он заключил тот или иной договор. Предприниматели тоже получают выгоду от такого поведения своих клиентов, поскольку в комфортной и доверительной среде сокращается время на принятие решение о покупке, люди не испытывают предубеждения к предоплате сделки, растет [индекс потребительской уверенности](#) (измеряется Росстатом) и [потребительского доверия](#) (измеряется ВЦИОМ), которые характеризуют, насколько россияне считают текущую ситуацию благоприятной для совершения покупок.

Тем не менее, многие компании используют следующие уловки, чтобы не возвращать потребителям предоплату за товары и услуги.

Опцион

Все чаще в различных магазинах, торговых сетях, банковских и страховых организациях, даже при оказании юридических услуг встречаются схемы уклонения от обязанностей, предусмотренных законом, связанные с таким понятием, как «опцион».

Действительно, опционные договоры - относительно новая форма взаимоотношений, появившаяся в гражданском законодательстве в 2015 году. В рамках такой сделки (статья 429.3 Гражданского кодекса Российской Федерации) одна сторона вносит оплату опциона, а другая обязуется по первому требованию совершить предусмотренные договором действия. Причем по смыслу закона плата за опцион представляет из себя не предоплату товара или услуги, а плату «за право заявить требование по опционному договору». Указанной выше нормой предусмотрено, что «при прекращении опционного договора платеж возврату не подлежит», если договором не предусмотрено иное. Однако опционный договор предназначен в основном для сделок на финансовом рынке и в обычных потребительских сделках эти правила не применяются.

Одно из первых дел, связанных с опционом, было возбуждено и рассмотрено еще в 2018 году Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, которое [провело расследование](#) в отношении ООО «Бершка СНГ» и пресекло попытку представить подарочную карту как вид опционного договора.

В 2019 году Управлением Роспотребнадзора по Челябинской области в рамках жалобы потребителя было проведено расследование [действий ООО «Национальная юридическая служба», оказывающей юридические услуги по сертификату «Личный адвокат»](#). Когда клиентка попыталась сдать свой сертификат и получить назад деньги, ей сообщили, что возврат платежа в связи с добровольным отказом от опционного договора не производится. Деньги поступили на счет компании, и она готова отработать их по первому требованию до прекращения действия договора, то есть в течение года. Специалисты Роспотребнадзора провели внеплановую проверку компании, изучили условия опционного договора и обнаружили, что полный возврат средств за сертификат в нем все-таки предусмотрен, но только в случае, если клиент откажется от услуги в течение пяти дней с момента заключения договора, что противоречит статье 32 Закона «О защите прав потребителей». Юридическая компания, позиционируемая как лидер в сфере оказания дистанционных юридических услуг, [пыталась обжаловать штраф за нарушение прав потребителей](#), однако ей было отказано в трех судебных инстанциях.

Еще несколько административных расследований в настоящее время проводится в отношении автосалонов и сети ювелирных магазинов, которые также использовали понятие «опцион» для обоснования своего права не возвращать денежные средства потребителям.

Подарочный сертификат

В последние годы Роспотребнадзор прикладывал большие усилия для борьбы с т.н. «невозвратными» подарочными сертификатами, когда продавцы и исполнители услуг не возвращали денежные средства, оформленные подобным образом. Для многих россиян такие подарки заканчивались неприятными сюрпризами, поскольку большинство сертификатов имели ограниченный срок действия. О масштабах нарушений говорит и тот факт, что территориальными органами Роспотребнадзора неоднократно по жалобам потребителей привлекались к административной ответственности такие крупнейшие продавцы и сетевые магазины как ОАО «Торговый Дом «ЦУМ» ([расследование проводило](#) Управление Роспотребнадзора по г. Москве), ООО «М.Видео Менеджмент» ([порядок реализации подарочных карт «Улыбка в подарок» «Поздравляю», «Подарочная карта»](#) проверило Управление Роспотребнадзора по Ставропольскому краю), ООО «Спортмастер» (соответствующие дела расследовали [в Тамбовской области и в Ставропольском крае](#), а Управление Роспотребнадзора по Липецкой области [рассматривало жалобу](#), связанную с электронной подарочной картой указанной сети магазинов), ООО «Остин» ([по результатам проверки магазинов Управлением Роспотребнадзора по Челябинской области в Челябинске, Магнитогорске и Миассе](#)), ООО «Ив Роше Восток» ([права потребителей отстаивало Управление Роспотребнадзора по Самарской области](#)).

В конце 2019 года Роспотребнадзор помог заявительнице, которой академия стиля «Аюрма» [отказалась предоставлять услуги, оплаченные подарочным сертификатом](#) номиналом 2500 рублей, в связи с окончанием срока действия подарочного сертификата.

Во всех указанных случаях арбитражные суды поддержали Роспотребнадзор и вместе с надзорным ведомством сформировали практику в защиту прав потребителей.

В своем желании удерживать денежные средства потребителей некоторые продавцы дошли до Верховного Суда Российской Федерации, однако высшая судебная инстанция поддержала Роспотребнадзор и признала право потребителя на возврат денежных средств за ранее приобретенный подарочный сертификат (карту), поскольку приобретение подарочной карты подтверждает внесение аванса в счет будущей покупки, а в силу закона аванс не может быть удержан продавцом.

Акт выполненных работ

Настойчивое предложение подписать акт, в котором потребитель заранее соглашается с объемом и качеством выполненных работ (оказанных услуг) до их фактического оказания, – нарушение, которое особенно часто встречается в деятельности недобросовестных юридических компаний. С потребителем в подобных случаях заключается договор на оказание различных юридических услуг (подготовка претензий, жалоб в различные органы по типовым формам, которые чаще всего составлены небрежно и не приводят к разрешению проблемной ситуации). При этом одновременно с заключением договора оформляется акт, где потребитель соглашается с объемом и качеством выполненных работ (оказанных услуг). В последующем, когда клиент понимает, что его обманули, услуги ему были навязаны, оказались слишком дорогими и не качественными, попытка отказаться от договора на основании ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» приводит к тому, что исполнитель демонстрирует соответствующий акт, а также «результаты» услуги – очень часто таким результатом выступают документы, подготовленные за несколько минут. В последующем потребителю крайне сложно доказать свою правоту даже в суде, поэтому Роспотребнадзор настоятельно рекомендует не подписывать акты выполненных работ и оказанных услуг до их фактического принятия и ознакомления с результатами.

Если Вам стало известно о таких нарушениях, обратитесь Роспотребнадзор по месту жительства.