В преддверии предстоящих новогодних праздников на официальном сайте Роспотребнадзора появились разъяснения по результатам анализа практики борьбы с «невозвратными» подарочными сертификатами, в тех случаях, когда продавцы и исполнители услуг не возвращали по требованию потребителя денежные средства, оформленные в виде указанных сертификатов, и устанавливали ограниченный срок их действия.

Роспотребнадзор сообщает, что в таких случаях суды встают на сторону потребителя и признают его право 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.

Отмечается, что в последнее время право потребителя отказаться от работы или услуги на любой стадии (возместив фактически понесенные расходы) также ставилось под сомнение. Многие компании используют опционный договор (одна сторона вносит оплату опциона, а другая обязуется по первому требованию совершить предусмотренные договором действия), чтобы не возвращать потребителям предоплату за услуги. При прекращении опционного договора платеж возврату не подлежит, если договором не предусмотрено иное ([ст. 429.3 Гражданского кодекса](http://base.garant.ru/10164072/da020203c8adbbe54572ccf7f68e347c/#block_42903)). Роспотребнадзор отметил, что опционный договор предназначен в основном для сделок на финансовом рынке и в обычных потребительских сделках эти правила не применяются.

В качестве одного из примеров приведен случай, когда клиентка попыталась сдать свой сертификат на оказание юридических услуг и возвратить свои деньги. Однако юридическая компания сообщила, что возврат платежа в связи с добровольным отказом от опционного договора не производится, поступившие от клиентки деньги компания готова отработать по первому требованию в течение года (т.е. в период действия договора). Проведенной проверкой установлено, что условия опционного договора предусматривали полный возврат средств за сертификат, но только в случае, если клиент откажется от услуги в течение пяти дней с момента заключения договора, что противоречит [ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/b3975f01ce8b0eb0c9b11526d9b4c7bf/)». Юридической компании назначен штраф за нарушение прав потребителя, который она пыталась безуспешно обжаловать в трех судебных инстанциях.

Роспотребнадзор также напомнил, что нередко встречается нарушение прав потребителя, когда ему предлагается подписать акт согласия с объемом и качеством выполненных работ (оказанных услуг) до их фактического оказания, например, одновременно с заключением договора. Когда потребитель понимает, что услуги ему были навязаны либо оказались слишком дорогими и некачественными, обычно сложно отказаться от факта принятия таких услуг, работы даже в суде. В связи с чем, Роспотребнадзор рекомендует не подписывать акты выполненных работ и оказанных услуг до их фактического принятия и ознакомления с результатами. Во всех случаях нарушения прав потребителя следует обращаться в территориальный орган Роспотребнадзора по месту жительства.