

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

21 ноября 2025 года

г. Красноярск

Железнодорожный районный суд г. Красноярска в составе председательствующего судьи Смирновой И.С., при секретаре судебного заседания Верясове И.А., с участием представителя истца Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю Мутовиной Н.В. по доверенности от 20.10.2025 г. № 24-0010/12-9641-2025 сроком до 19.10.2026 г.,

представителя ответчика ООО «Виразж» Бурцева Г.О. по доверенности № 01/25 от 10.01.2025 г., сроком до 31.12.2025 г., Селиванова В.В. по доверенности 16/25 от 10.01.2025 г., сроком до 31.12.2025 г.,

рассмотрев в судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю к Обществу с ограниченной ответственностью «Виразж» о признании действий противоправными, нарушающими права потребителей, прекращении противоправных действий в отношении неопределённого круга потребителей, возложении обязанности,

У С Т А Н О В И Л:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю обратилось в суд с исковым заявлением к ООО «Виразж», в котором просило признать противоправными действия ответчика в отношении неопределённого круга лиц, выразившиеся во включении в правила использования подарочной карты условия, ущемляющего права потребителей, а именно условия, что подарочная карта «возврату и обмену на денежные средства не подлежит; возложить на ответчика обязанность прекратить указанные противоправные действия, а также обязанность в установленный судом срок довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Требования мотивированы тем, что Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в рамках рассмотрения обращения потребителя в отношении ООО «Виразж» проведены контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом – наблюдение за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности) в порядке ст. 74 ФЗ №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в РФ». В ходе проведения мероприятий установлено, что на интернет сайте https://www.virage24.ru/company/news/darit_legko/ правила использования подарочной карты содержат условие, ущемляющее права потребителя, а именно, что подарочная карта «возврату и обмену на денежные средства не подлежит», которое противоречит ст. 1102 ГК РФ. В связи с указанными обстоятельствами в адрес ООО «Виразж» объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, однако ответчиком меры по обеспечению обязательных требований не выполнены, в связи с чем Управление обратилось в суд с настоящим иском.

Представитель Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю Мутовина Н.В. по доверенности от 20.10.2025 г. № 24-0010/12-9641-2025 сроком до 19.10.2026 г. Поддержала заявленные требования по основаниям изложенным в исковом заявлении, а

также отзыве на возражения ответчика, согласно которым при поступлении жалобы гражданина, был проверен сайт ответчика, специалистом зафиксировано наличие размещения сведений о невозврате подарочных карт, в адрес ответчика вынесено предостережение о недопустимости нарушения законодательства по защите прав потребителей. Предостережение направлено и получено ответчиком. 08.08.2024 г. специалистом проверен сайт изменений в части условий использования подарочной картой не изменены, в связи с чем истец предъявил иск в суд. Специалист, в силу закона 248 ФЗ «О государственном контроле (надзоре) ...» обладает полномочиями по фиксации информации удостоверении ее действительности скриншот представлен. Таким же образом 11.02.2025 г. специалист надзорного органа зафиксировал, что на сайте ООО «Виразж» изменены условия пользования подарочной картой, удалена информация о невозможности обмена карты на деньги. Поэтому истец от иска не отказывается, но подтверждает, что требования искового заявления исполнены, после предъявления иска. Истец просит установить что в период с 17.07.2024 г. (с даты обнаруженной по жалобе потребителя Краснова А.А.) по 11.09.2025 г. ответчик нарушал законодательство о защите прав потребителя размещая на публичном сайте информацию об условиях использования подарочной картой «возврату и обмену на денежные средства не подлежит», в нарушение законодательства по защите прав потребителей. При обращении по ссылке в сети Интернет приводит на сайт ответчика ООО «Виразж» <https://www.virag24.ru>, в раздел подарочные карты.

Представители ответчика ООО «Виразж» Бурцев Г.О. по доверенности № 01/25 от 10.01.2025 г., сроком до 31.12.2025 г., Селиванов В.В. по доверенности 16/25 от 10.01.2025 г., сроком до 31.12.2025 г. в судебном заседании иск не признали, возражали против удовлетворения исковых требований по основаниям изложенным в возражениях, указав на то, что истец не представил надлежащих доказательств подтверждающих исковые требования, на сайте ответчика ООО «Виразж» в разделе подарочные карты, условий использования не имеется информации о невозможности обмена на карты на денежные средства, ссылка недействительна. Не имеется случаев нарушения прав потребителей, когда ответчик отказал о обмене подарочной карты на деньги. Требование потребителя Красноярска А.А., обратившегося с жалобой было удовлетворено.

Выслушав объяснения лиц, участвующих в деле, исследовав письменные материалы дела в их совокупности и взаимосвязи по правилам ст. 67 ГПК РФ, обобщив с помощью технических средств информацию на сайте <https://www.virag24.ru>, суд приходит к следующим выводам.

Пункт 3 статьи 487 ГК РФ предусматривает, что в случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанность по передаче товара в установленный срок (статья 457), покупатель вправе потребовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.

В силу п. 1 ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Согласно п. 1 ст. 12 вышеуказанного Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре

(работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

В соответствии с п. п. 1, 2 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей, договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом, карты предварительной оплаты, применяемые обществом, не конкретизируют товар, который может быть приобретен с их использованием, и, соответственно, не определяют срок передачи товара потребителю.

Исходя из пункта 3 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 14.03.2014 №16 «О свободе договора и ее пределах», особо значимыми охраняемыми законом интересами являются интересы слабой стороны договора, третьих лиц, публичные интересы и т.д. Как следует из правовой позиции, изложенной, в том числе, в Определении Конституционного Суда Российской Федерации от 26.10.2021 N 2284-О, граждане (потребители) признаются слабой стороной договора розничной купли-продажи.

Статьей 56 ГК РФ предусмотрено, что каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Как установлено судом и следует из материалов дела, 30.07.2024 в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю поступило обращение гражданина Краснова А.А.

Из текста обращения следует, что при обращении Краснова А.А. в магазин «Вираз» ему было отказано в возврате денежной суммы в номинале подарочной карты со ссылкой на то, что правилами магазина https://www.virage24.ru/company/news/darit_legko/ указанный возврат невозможен.

В рамках рассмотрения указанного обращения Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю проведен сбор и анализ данных размещенных в сети «интернет» по адресу: https://www.virage24.ru/company/news/darit_legko/. При анализе условий использования подарочной карты, установлено, что условие о том, что подарочная карта «возврату и обмену на денежные средства не подлежит», является нарушающей права неопределенного круга потребителей, составлен акт наблюдения за соблюдением обязательных требований №9502 от 08.08.2024. Кроме того истцом в материалы дела представлен скриншот страницы сайта <https://www.virag24.ru> на момент проверки из которого следует, что в разделе «особенности подарочной карты» включено условие «возврату и обмену на денежные средства не подлежит».

12.08.2024 в адрес ООО «Вираз» направлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований №16081, в котором было предложено принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований. Указанное предостережение получено ООО «Вираз» 28.08.2024.

Также в материалы дела представлен скриншот страницы сайта <https://www.virag24.ru> из которого следует, что по состоянию на 11.09.2025 в разделе «особенности подарочной карты» отсутствует условие «возврату и обмену на денежные средства не подлежит».

Суд указывает, что Верховным Судом РФ изложена правовая позиция, согласно которой к правоотношениям по продаже-приобретению подарочных карт следует применять по аналогии нормы, регулирующие отношения договора розничной купли-продажи, приобретение потребителем подарочной карты подтверждает внесение аванса и право на покупку товара в будущем, а, соответственно, в силу закона, аванс не может быть удержан продавцом (Определение от 27 декабря 2018 года N 305-АД18-18522, Определение от 13 октября 2015 года N 57-КГ15-7, Определение от 25 декабря 2014 года N 305-КГ14-1498 и др.)

Разрешая, заявленные требования, учитывая, что ответчиком на момент проведения мониторинга федеральным надзорным органом были включены в Правила пользования подарочными картам условия, ущемляющие права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей, которые в последующем были исключены, полагает заявленные требования о признании противоправными и нарушающими права потребителей действия ООО «Виразж» в отношении неопределённого круга потребителей, выраженные во включении в Правила пользования подарочными картам, размещенные на официальном сайте ответчика по адресу <https://www.virag24.ru> условий «Особенности подарочной карты», ущемляющих права потребителей в следующей формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит» в период с 08.08.2024 по 11.09.2025 года подлежащими удовлетворению.

Доводы ответчика суд находит несостоятельными, поскольку материалами дела установлено, что на официальном сайте ответчика по адресу <https://www.virag24.ru> было размещено условие «Особенности подарочной карты», ущемляющее права потребителей в следующей формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит». что подтверждается актом от 08.08.2024 г. главного специалиста – эксперта отдела защиты прав потребителей И.А. Гриц.

Согласно положениям статьи 76 Федерального закона N 248-ФЗ, под осмотром в целях настоящего Федерального закона понимается контрольное (надзорное) действие, заключающееся в проведении визуального обследования территорий, помещений (отсеков), производственных и иных объектов, продукции (товаров) и иных предметов без вскрытия помещений (отсеков), транспортных средств, упаковки продукции (товаров), без разборки, демонтажа или нарушения целостности обследуемых объектов и их частей иными способами (часть 1). По результатам осмотра инспектором составляется протокол осмотра, в который вносится перечень осмотренных территорий и помещений (отсеков), а также вид, количество и иные идентификационные признаки обследуемых объектов, имеющие значение для контрольного (надзорного) мероприятия (часть 3).

В случае выявления при проведении контрольного (надзорного) мероприятия нарушений обязательных требований контролируемым лицом контрольный (надзорный) орган в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан выдать после оформления акта контрольного (надзорного) мероприятия контролируемому лицу предписание об устранении выявленных нарушений с указанием разумных сроков их устранения и (или) о проведении мероприятий по предотвращению причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, а также других мероприятий, предусмотренных федеральным законом о виде контроля (пункт 1 части 2 статьи 90 Федерального закона N 248-ФЗ).

Ответчик ООО «Виразж» доказательств того, что на 8.08.2024 г. на сайте в разделе подарочные карты в условиях «Особенности подарочной карты», отсутствовало указание в следующей формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит» не представлено, как не представлено и других скриншотов страницы до 11.09.2025 г. При этом ответчик не оспаривал вынесенное в отношении него предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований №16081, каких либо ответов в адрес надзорного органа не направлял, в переписку не вступал.

Данные доказательства суд оценивает как допустимые и достаточные в силу ст. 67 ГПК РФ.

При этом суд непосредственно с участниками процесса используя технические средства, при следовании по ссылке страницы выход на сайт ответчика по адресу <https://www.virag24.ru>, раздел «Подарочные карты».

Согласно ст. 46 Закона РФ "О защите прав потребителей" при удовлетворении иска общественной организации суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

В соответствии с п. 53 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" в случае удовлетворения исков о признании действий изготовителя (продавца, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий суд, исходя из ст. 46 Закона о защите прав потребителей, в резолютивной части решения обязывает ответчика через средства массовой информации или иным способом довести до сведения потребителей решение суда.

Закон в данном случае не конкретизирует способ доведения решения суда до сведения потребителей, а исходя из смысла вышеуказанной нормы, ее целью является доведение сведений о факте нарушения со стороны торгующей организации до максимально широкого круга потребителей.

Материалами дела установлено, что достаточных доказательств отсутствия доведения сведений о факте нарушения со стороны торгующей организации до максимально широкого круга потребителей информации материалы дела не содержат.

На основании изложенного суд полагает необходимым возложить на ответчика обязанность, в срок 10 календарных дней со дня вступления решения суда в законную силу довести до сведения потребителей настоящее решение суда через средства массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети интернет на официальном сайте ответчика по адресу <https://www.virag24.ru>.

Разрешая требования о возложении на ответчика обязанности прекратить противоправные действия в отношении неопределённого круга потребителей, возложении обязанности прекратить включение в Правила пользования подарочными картами, размещенные на официальном сайта ответчика по адресу <https://www.virag24.ru> условий «Особенности подарочной карты», ущемляющих права потребителей в формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит» суд, учитывая, что материалами дела подтверждается добровольное исполнение требований ответчиком, после предъявления иска в суд, а именно исключение указанного условия из правил пользования подарочными картами, полагает требования в данной части не подлежащими удовлетворению.

В соответствии с ч. 1 ст.103 ГПК РФ, издержки, понесенные истцом, в связи с рассмотрением дела, и государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

С ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 3 000 рублей.

На основании изложенного, руководясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковое заявление Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю к ООО «Вираз» удовлетворить частично.

Признать противоправными и нарушающими права потребителей действия ООО «Вираз» ИНН 2460014920 в отношении неопределённого круга потребителей, выраженные во включении в Правила пользования подарочными картам, размещенные на официальном сайте ответчика по адресу <https://www.virag24.ru> условий «Особенности подарочной карты», ущемляющих права потребителей в следующей формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит» в период с 08.08.2024 по 11.09.2025 года.

Обязать ООО «Вираз» ИНН 2460014920 в срок 10 календарных дней со дня вступления решения суда в законную силу довести до сведения потребителей настоящее решение суда через средства массовой информации, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте ответчика по адресу <https://www.virag24.ru>.

В удовлетворении исковых требований к ООО «Вираз» ИНН 2460014920 о прекращении противоправных действий в отношении неопределённого круга потребителей, возложении обязанности прекратить включение в Правила пользования подарочными картами, размещенные на официальном сайта ответчика по адресу <https://www.virag24.ru> условий «Особенности подарочной карты», ущемляющих права потребителей в формулировке: «Возврату и обмену на денежные средства не подлежит», отказать.

Взыскать ООО «Вираз» ИНН 2460014920 государственную пошлину в доход местного бюджета в размере 3 000 руб.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Красноярский краевой суд путем подачи апелляционной жалобы через Железнодорожный районный суд г. Красноярска в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Председательствующий

И.С. Смирнова

Решение в окончательной форме изготовлено 25.12.2025 г.

Судья

И.С. Смирнова