

Как вернуть деньги за билет на культурное мероприятие?

В преддверии Новогодних праздников консультационный центр отвечает на актуальные вопросы, поступающие от потребителей. В связи, с чем возникла необходимость раскрыть вопрос о возможности возврата билетов, приобретенных на культурные мероприятия (театр, концерт, выставка).

Ранее потребители имели возможность вернуть полную стоимость билетов за все культурные мероприятия, которые они не могли посетить в независимости от причины.

С 2020 г. в Российской Федерации действуют новые правила возврата билетов на культурно-массовые мероприятия, в соответствии с которыми порядок и размер возврата стоимости билета зависят от причин, по которым зритель решил отказаться от посещения мероприятия.

Рассмотрим **основные причины возврата**, предусмотренные действующим законодательством:

1. Возврат билета в случае отказа посетителя по причине болезни самого посетителя, а также в случае смерти члена семьи или близкого родственника, рассматривается, как **основание для вынужденного отказа от посещения мероприятия.**

В подобных случаях **потребителю должны вернуть полную стоимость билета** даже при обращении с заявлением в день проведения мероприятия.

Для возврата денежных средств за билет необходимо **оформить письменное заявление и в качестве доказательств приложить документы, подтверждающие наличие вышеуказанных обстоятельств, препятствующих посещению мероприятия, например, справку (медицинское заключение), копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство.**

Если у потребителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится ещё две недели. Все остальные документы должны быть направлены вовремя. Если посетитель не имеет возможности представить подтверждающие документы сразу при подаче заявления, то они могут быть представлены в срок до 14 дней со дня проведения мероприятия.

В возврате денежных средств могут отказать, если потребитель подал заявление позже установленного срока либо не предоставил подтверждающих документов.

2. Возврат билета по инициативе посетителя по иным причинам, не связанным с вынужденным возвратом.

Сумма возврата по данной причине зависит от того, когда потребитель обратился с заявлением о возврате денежных средств (т.е. количества дней, оставшихся до мероприятия).

Так, например, если потребитель подал заявление:

- **за 10 дней** до мероприятия или ранее - возврат осуществляется **в размере 100% стоимости билета;**

- **менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней** до мероприятия - возврат осуществляется **в размере не менее 50% стоимости;**

- **менее чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня** до мероприятия - возврат осуществляется **в размере не менее 30% стоимости;**

- **менее чем за 3 дня - организация вправе не осуществлять возврат.**

Исключением является ситуация, если билет был приобретен по акциям и специальным программам, например с установлением скидок и льгот: такие билеты могут быть невозвратными, а организация может предложить замену мероприятия в соответствии с собственными правилами.

Собственный порядок организации может предусматривать иные, более высокие размеры сумм возврата. Такой порядок возврата билетов может детализировать общие правила возврата, но не может ограничивать права посетителя или вводить менее

благоприятные условия возврата билетов, чем те, которые предусмотрены в нормативных правовых актах.

Стоит помнить! Заявление о возврате билета может быть подано, как лично, так и посредством направления заявления по электронной почте (в соответствии с собственным порядком возврата в организации) или направлено Почтой России (заказным письмом) с описью вложения и уведомлением о вручении. К заявлению необходимо приложить оригинал неиспользованного билета, либо копию электронного билета, а также копию электронного кассового чека.

Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня приема заявления (представления полного комплекта документов), при необходимости этот срок может быть увеличен до 30 дней в зависимости от причин, по которым посетитель отказался от посещения мероприятия.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилисера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru