

Важно! Все вышеуказанные правила действительны как для билетов, приобретаемых в кассах за наличные, так и для электронных билетов, оформляемых через сайты в сети Интернет.

Продажа билетов агентами (посредниками)

Как правило, в кассах спортивных комплексов, дворцов культуры, цирка и т.д. реализацией билетов занимаются представители организаторов представлений, концертов и т.д., но довольно часто потребители приобретают билеты у агентов (в т.ч. через Интернет), чьи пункты продажи билетов расположены по всему городу.

За свои услуги агенты берут плату — сервисный сбор. Поэтому желательно каждый раз, при покупке билетов у агентов уточнять правила возврата указанного сбора в случае возврата билета. Зачастую сумма сервисного сбора возврату не подлежит, в связи с тем, что услуги оказаны агентом надлежащим образом и в полном объеме, даже в случае отмены мероприятия по вине организатора. Ведь агент в данном случае выступает лишь посредником между потребителем и организатором, и свои обязательства он исполнил добросовестно. В таком случае, за компенсацией сервисного сбора необходимо обращаться именно к организатору.

Подаем претензию и разрешаем спор

Чтобы вернуть уплаченные за билет денежные средства следует сначала обратиться в кассу или к агенту по продаже билетов, где билет был приобретен, и попросить вернуть денежные средства. Если потребителю ответили отказом, то необходимо обращаться непосредственно к организатору мероприятия, информация о котором, как правило, указана на билете.

В целом кассир и агент по продаже билетов не уполномочены рассматривать претензии по вопросу возврата билетов, а решение по подобной претензии должен принимать организатор мероприятия. Поэтому претензию с требованием о возврате денежных средств, компенсации убытков, а также о выплате неустойки (в случае нарушения сроков проведения мероприятия) необходимо направлять непосредственно организатору мероприятия. Претензию потребитель может вручить через кассу, где приобретался билет либо в офисе организатора, в двух экземплярах с получением отметки о принятии (печать, подпись, дата), либо направить документы Почтой России в адрес организатора мероприятия.

Требования потребителя подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня их предъявления (ст.31 Закона о защите прав потребителей).

Если организатор мероприятия не отреагировал на претензию потребителя либо ответил отказом, то следует воспользоваться правом, закрепленным в ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст. 17 Закона о защите прав потребителей, и обратиться с иском заявлением в суд.

Потребителю предоставлено право обратиться по своему выбору с иском в суд:

- по месту нахождения организации (организатора мероприятия);
- по месту жительства или пребывания истца;
- по месту заключения или исполнения договора.

Потребитель законодательно освобожден от уплаты государственной пошлины. Кроме этого, на основании положений пункта 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, установленных законом, суд полномочен взыскать с ответчика штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.

Как не стать жертвой мошеннических действий

Покупая билеты с рук, в социальных сетях у физических лиц или на сайтах неизвестных билетных агентств, потребитель рискует быть обманутым. Мошенники активизируются перед крупными массовыми мероприятиями (например, спортивными матчами и т.д.), а также редкими и особенными редкими выставками, шоу, концертами, и т.д., когда у официальных распространителей уже нет билетов.

Внимание! Покупая билет с рук у физического лица следует обращать внимание, чтобы билет был изготовлен на специальном бланке, имеющем защиту: голограмма, логотип фирмы.

Также слишком низкая цена может говорить о подделке или обмане. Не стоит делиться фотографиями своего билета с видимым штрих-кодом в социальных сетях. Мошенники могут его использовать для того, чтобы попасть на мероприятие с вашим билетом, первыми просканировав штрих-код.

Любой гражданин в случае нарушения его прав как потребителя может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

- Управление Роспотребнадзора по городу Москве (территориальные отделы в административных округах);
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ);
- органы полиции (в случае совершения мошеннических действий).

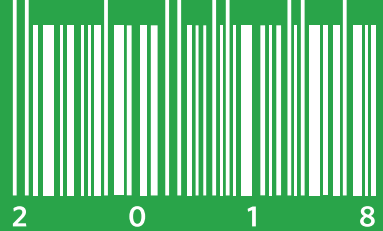
В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,
ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ С ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБОЙ
В УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО Г. МОСКВЕ

129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9

8 (495) 785-37-41

uprav@77.rosпотребнадзор.ru

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Продажа билетов на развлекательные мероприятия



Покупка билета на какое-либо мероприятие или представление (спортивное, цирковое, концертное, театральное или иное) является возмездным договором, а билет является документом, подтверждающим его заключение.

Нередко случаются ситуации, когда граждане приобретают билеты на спортивный матч, концерт, в кино, театр, и т.п., а в дальнейшем либо мероприятие отменяется, либо потребитель по своим личным обстоятельствам хочет вернуть билет, либо остается недоволен качеством предоставленной услуги по организации мероприятия. При этом не всегда агенты по продаже билетов или организаторы мероприятия ведут себя законно, отказывая потребителю в возврате денежных средств.

В билете должно быть указано: наименование организации, которая осуществляет организацию мероприятия; место нахождения организации; номер, серию билета; вид услуги (название мероприятия); место, дата и время проведения мероприятия; ряд, место в зале; стоимость услуги.

Отмена мероприятия и возврат билетов

При отмене мероприятия (спортивный матч, концерт, спектакль в театре и т.д.) зритель имеет право получить свои денежные средства обратно и в полном объеме, так как фактически оплаченная услуга оказана исполнителем не была.

В данном случае потребитель имеет право потребовать от организатора:

- возмещения полной стоимости билета согласно п.1 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей);
- полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги, согласно п.1. ст. 28 Закона о защите прав потребителей (например, сервисный сбор в случае приобретения билета у агента; расходы на проезд до города, где проходил концерт, и проживание в гостинице и т.д.);
- уплаты неустойки в размере 3% цены билета, согласно п.5 ст.28 Закона о защите прав потребителей.

Добровольный отказ от посещения мероприятия

Если потребитель приобрел билет на какое-либо мероприятие, но до его начала в силу каких-либо обстоя-

тельств, принял решение вернуть билет, то такое право предоставлено ему законом и при этом потребитель не обязан объяснять причину своего отказа. В порядке ст. 32 Закона о защите прав потребителей гражданин вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг (в данном случае — услуг по организации мероприятия) в любое время до начала мероприятия при условии оплаты организатору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Важно знать, что понесенные расходы по продаже билетов должны быть подтверждены документально. При этом расходами признаются любые обоснованные и документально подтвержденные затраты, выраженные в денежной форме. Поэтому при возврате денежных средств потребитель имеет право потребовать предоставления ему информации о реальных расходах исполнителя услуг, понесенных им в интересах конкретного лица.

Важно! Если потребитель опоздал на мероприятие либо не смог его посетить в силу личных причин и обстоятельств, то после начала мероприятия или после его проведения вернуть билет и требовать возврата денежных средств потребитель уже не имеет права. Дело в том, что в данном случае услуга не оказана потребителю по его вине.

Права потребителя в случае, если имеются претензии

Если потребитель посетил то или иное мероприятие, будь то концерт, спектакль, сеанс в кино, спортивный матч, однако остался недоволен качеством его организации, например, плохое качество звука, неудовлетворительное поведение персонала, ограничение времени просмотра в связи очередью на вход и т.д., то потребитель имеет право потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков услуги;
- соответствующего уменьшения цены услуги;
- повторного оказания услуги (например, повторный просмотр киносеанса и т.д.);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от договора, если недостатки не были устранены организатором, либо потребителем были обнаружены существенные недостатки оказанной услуги, или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе рассчитывать на возмещение всех убытков, причиненных в связи с некачественным оказанием услуги по организации мероприятия, согласно п.1. ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Замена мероприятия по инициативе исполнителя (организатора)

В соответствии с действующим законодательством изменение условий любого договора, заключенного с потребителем, возможно только по соглашению с торон (ст.310, 450 Гражданского кодекса РФ). В том случае, если организатор мероприятия самостоятельно изменил условия проведения мероприятия (например, изменил дату или место проведения) или заменил одно мероприятие другим, то потребитель вправе настаивать на расторжении договора и возврате денежных средств. Ведь в данном случае потребитель не получает ту услугу, которая была им заказана в рамках заключенного договора.

Непредоставление или предоставлены недостоверной (неполной) информации о мероприятии

В случае, если со стороны организатора мероприятия было нарушено право потребителя на своевременное получение полной и достоверной информации о мероприятии (например, продолжительность мероприятия; актерский состав спектакля и т.д.), то в порядке ст. 12 Закона о защите прав потребителей гражданин вправе отказаться от договора и потребовать возврата стоимости билета, а также возмещения понесенных им убытков.