

Возврат билетов на концерт по закону Российской Федерации



Приобретая билет на концерт, человек хочет хорошо провести время. Но иногда обстоятельства могут резко измениться, и приходится уже думать не о концерте, а о том, как вернуть билет. У потребителя есть законная возможность вернуть себе деньги, потраченные на билет. Для этого его необходимо отдать в кассу до того момента, как начнется концерт (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»).

Порядок проведения процедуры возврата билета на представление (концерт)

Давайте разберемся, как нужно действовать в том случае, когда возникает необходимость возврата билета.

Для выполнения данной процедурой запаситесь определенным набором документов:

- Билетом на концерт, приобретенным заранее;
- Чеком, полученным при покупке билета. Если его нет, используйте любые другие документы, которые свидетельствуют о том, что билет был приобретен именно вами в данной кассе. При полном отсутствии подтверждающих документов, заручитесь показаниями свидетеля, который присутствовал при покупке вами билета на концерт;
- Паспортом.

Процесс возврата билетов не очень нравится организаторам представлений. Поэтому особой любезности не ожидайте.

Например, вам может понадобиться ручка и бумага, и в силу сложившихся обстоятельств, обеспечьте себя этими предметами самостоятельно;

Обратите внимание! Решение вопроса возврата билетов не находится в компетенции кассиров. Этим занимаются менеджеры или специальный представитель организации;

- При встрече с сотрудником, который занимается данными делами, объясните ему причины возврата билетов. Они не должны выходить за рамки статей Закона «О правах потребителей». Составьте заявление по образцу, предложенному менеджером;
- Если менеджер не настроен принимать ваше заявление, составьте его самостоятельно. Аргументируйте свое право, о котором говорится в Законе «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». В соответствии с данным Законом, ваше заявление должно быть рассмотрено в течение одного месяца со дня подачи, не более того;
- Месяц прошел, а вы не получили никакого ответа на ваше заявление, смело обращайтесь с иском в суд.

Законодательство о возврате билетов на концерт

Законы нашей страны стоят на защите интересов своих граждан.

Если говорить о праве на возврат билетов, то его подтверждение можно найти в Законе «О защите прав потребителей» и Гражданском кодексе РФ.

В частности, в этих документах говорится о том, что зритель имеет право отказаться выполнять договор по оплате артисту или организатору шоу финансовых расходов, которые он имел при выполнении обязательств по договору.

Важно! Внутренние правила организации или установленные в ней положения должны соответствовать федеральным законам Российской Федерации.

При возврате билета, вы получите полную компенсацию за исключением некоторых расходов. Вам не будут возвращены средства, которые пошли на комиссии распространителям билетов, банкам, если расчет за билеты осуществлялся с помощью кредитной карты, или при приобретении билетов через мобильную связь. Также не подлежат возврату средства, которые были выплачены за доставку или прочие сборы по обслуживанию.

В какие сроки будет осуществлен возврат денег?

Если говорить о законных сроках, то вы имеете право сдать билет до начала концерта, даже если до него остается 10 минут.

Как только мероприятие началось, будет считаться, что вы уже воспользовались услугой. Поэтому ни о каком возврате средств не может быть и речи.

У вас возникла необходимость возврат билетов на концерт – действуйте, руководствуясь такими статьями федеральных законов:

- Закон «О защите прав потребителей», ст. 32. Согласно данной статьи, гражданин имеет право не пойти на представление, если оплатит расходы организаторов концерта на оформление билета;
- Гражданский кодекс РФ, ст. 782. Ее содержание идентично содержанию вышеуказанной статьи. То есть зритель должен возместить организатору концерта те расходы, которые он затратил на оформление билета данного зрителя;
- Налоговый кодекс РФ, ст. 252. Фирма, которая занималась организацией концерта, должна представить клиенту документы, где будут отражены ее затраты на билеты.

Важно! Изучите права потребителей. Эти знания будут не лишними в различных ситуациях, не только в случае возврата билетов!

В Постановлении правительства России «Об утверждении Правил по кино-, видеообслуживанию населения» говорится о том, что сдать билеты и получить возврат затраченных на приобретение средств

зрители могут только в случае отмены концерта самими организаторами. Именно на это положение закона указывают организаторы, скрывая от клиентов всю правду.

Во второй части данного Постановления говорится о возможности зрителя вернуть билеты и получить затраченные на него деньги, как это сказано в ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и в ст. 782 Гражданского кодекса РФ.

Для сдачи билетов на концерт обратитесь в ту кассу, где вы их приобрели.

Предъявите кассиру непосредственно сами билеты (неповрежденные контролером) и свой паспорт.

Кроме паспорта и билетов возьмите с собой чистые листы бумаги и ручку, потому что не в каждой организации вам выдадут бланк для написания заявления о возврате.

Если бланк не предоставлен – пишите заявление в свободной форме. Укажите такие данные:

- свои личные данные: фамилия, имя, отчество, сведения, внесенные в паспорт, адрес, номер телефона;
- название места, где вы приобрели билеты;
- сколько билетов куплено, места в зрительном зале;
- как называется представление и когда оно состоится;
- сколько денег вы заплатили за билет;
- когда было составлено заявление, подпись заявителя и ее расшифровка.

Если вы владеете информацией о Законах, благодаря которым вы имеете право на возврат, укажите в заявлении их названия.

Указывать причины возврата вы не обязаны, даже если в выданном вам бланке есть такой пункт.

В соответствии с законом, вы не должны уточнять причины отказа от билетов.

В «шапке» заявления укажите данные человека, который занимался организацией концерта. В обязанности кассира или менеджера входит регистрация документа с указанием даты и времени его принятия.

Важно! Оформите копию заявления. Кроме этого, обязательно ее завизируйте.

Получить деньги, потраченные на приобретения билетов, можно в течение десяти дней со дня возврата билетов.

Что делать, если вы приобрели билеты в электронном виде?

Перечисленные выше правила касаются обычных билетов, которые вы покупаете в кассах, и билетов, оформленных по интернету.

Чтобы вернуть электронный билет, обратитесь в службу поддержки сайта, на котором вы заказывали себе билет или отправьте заявление на адрес специальной электронной почты отдела, занимающегося процедурой возврата билетов.

В заявлении запишите номера билетов, а также номер заказа. Если требуется – вышлите скан паспорта.

Рассмотрев заявление, вам будут возвращены деньги на номер карты, которая использовалась при оплате заказа. Возврат осуществляется в течение 30 дней со дня подачи заявления.

В том случае, если при оплате карта не использовалась, а деньги были переведены со счета, в заявлении укажите точные банковские реквизиты.

Часто электронный билет обменивается на простой, поэтому при возврате сдайте в кассу именно его.

Организаторы концертов не всегда хотят идти на встречу клиентам, особенно если это касается возврата билетов.

Что следует предпринять для возврата денег за билеты, если образовались определенные проблемы:

- В том случае, когда ни кассир, ни менеджер не хотят принимать заявление на возврат билетов, постарайтесь настоять на том, чтобы заявление было зарегистрировано, а также возьмите его завизированную копию;
- Если несмотря ни на что, заявление не будет принято, напишите жалобу в Общество защиты прав потребителей, Роспотребнадзор или другие вышестоящие органы министерства культуры. Чтобы ваше обращение было гарантировано рассмотрено, направьте его во все организации одновременно. Важно! Жалоба должна быть подписана свидетелями;
- Когда организаторы согласны принять заявление, но гарантируют выплату только части денег без учета средств, потраченных на оформление билетов и другие нюансы, потребуйте с них документальное подтверждение данных расходов.

Обратите внимание! Организаторы концертов имеют реальную возможность доказать лишь часть расходов, а именно, оформление и продажу билетов.

- Организаторы не могут подтвердить все заявленные расходы, и все равно не возвращают стоимость билетов – направьте жалобу в комитет культуры, в Роспотребнадзор или в Общество защиты прав потребителей. Чаще всего такие меры бывают оправданными;
- Когда ни один из вариантов не приносит положительных результатов единственным выходом является обращение в суд. Направьте в суд исковое заявление и изложите суть дела. Этот вариант вряд ли понравится организаторам, да и для самих истцов это не очень легкий процесс. Хотя в результате зритель может не только вернуть деньги, потраченные на билет, но и получить неплохую компенсацию. Для организаторов такая ситуация грозит наложением приличного штрафа – от 10 до 20 тысяч рублей.

Важно! Рассмотрение дела в суде предусматривает оплату государственной пошлины. По закону в данном случае ее

оплачивают организаторы концерта.

Анализируя случаи судебных заседаний по данному поводу, можно сделать выводы, что чаще всего суд принимает решение в пользу истца.

Если есть решение суда, покупатель может получить свои деньги обратно.

В ситуации с возвратом билетов на концерт решение зависит только от вас. Если вы захотите пройти всю эту хлопотную процедуру, то действуйте, ведь правда и закон на вашей стороне.