

# Возврат билетов в кинотеатр по законодательству РФ



Приобретая билеты в кино, люди уверены, что смогут пойти на сеанс. Но иногда планы нарушаются и поход в кино отменяется. Стоимость билетов в наше время довольно высокая, поэтому лучше всего попытаться сдать их обратно в кассу.

Сразу хочется заметить, что сделать это бывает не так уж легко. Часто от вас потребуются масса усилий и хорошие знания законов. Ведь представители кинотеатра не так уж охотно идут на такую «сделку».

Представители администрации кинотеатра, да и сами кассиры будут делать все, чтобы вы, в конечном итоге, отказались от этой затеи. Вот именно поэтому нужно быть юридически подкованным, чтобы воспользоваться своими законными правами. В данной статье мы постараемся дать вам как можно больше полезной информации по вопросу возврата билетов в кинотеатр.

## Порядок осуществления процедуры возврата билетов в кинотеатр

**Итак, чтобы вернуть билеты в кассу и получить обратно затраченные на покупку деньги, действуйте по таким правилам:**

- **Не доверяйте сотрудникам кинотеатра.** Они сразу же начнут вас обрабатывать недостаточно точной информацией.

Предложат ознакомиться с Постановлением Правительства РФ №1264 «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения».

В этом документе действительно идет речь о возврате билетов только в случае отмены сеанса, замене одного фильма другим или в случае демонстрации некачественного материала.

Еще одним из поводов возврата билета является несвоевременное представление информации о допустимом возрасте зрителей. Таким образом, администрация предоставляет заведомо неполную информацию. Им точно известно о Решении Верховного суда от 16 апреля 2009 года № ГКПИ 09-339, которое оспаривает Постановление Правительства РФ № 1264;

- **Составьте заявление.** Обязательно напишите документ в двух экземплярах. Первый экземпляр вложите в конверт и укажите на нем адрес Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей по вашей области;
- **Идти в кинотеатр нужно во всеоружии, то есть не забудьте взять с собой Закон «О защите прав потребителей».** Укажите лицу, с которым вам доведется общаться, на статью 32 данного Закона. В ней говорится как раз о вашем случае, а именно подчеркивается полное право зрителей на обмен билета на деньги, за исключением средств, которые были истрачены непосредственно самим кинотеатром (оформление, реализация билетов, прочее). Ни в ком случае не отступайте от намеченной цели. На вашей стороне Закон и Гражданский кодекс РФ, в котором говорится о вашем праве отказаться от исполнения договора о возмездном оказании услуг. Такая процедура возможна при оплате кинотеатру расходов, которые он понес при оформлении билетов (ст. 782 ГК РФ). Обратите внимание, что речь идет о расходах кинотеатра на один билет. Но даже эти расходы должны быть удостоверены документально через бухгалтерию. Если вам будут говорить о сложности в расчетах расходов администрации, смело отвечайте, что это их проблемы. Есть Закон – пусть считают. А если у них ничего не получится – соглашайтесь на возврат полной стоимости;
- **В том случае, если ваша настойчивость не привела к положительным результатам, подайте заявление и заставьте сотрудника кинотеатра его завизировать.** Но самое главное

ваше оружие – заявление, находящееся в конверте. Сообщите администрации кинотеатра о вашем намерении отослать документ в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей;

- **И снова ваши попытки не увенчались успехом? Действуйте далее. Пригласите свидетеля и при нем передайте заявление. Случай отказа заверьте документально.** В заявлении, которое находится в конверте, запишите, что в присутствии свидетеля администратор кинотеатра (обязательно укажите его личные данные) отказался принимать заявление о возврате билета. Укажите дату отказа, время и личные данные свидетеля. Одновременно с описанным действием звоните в Роспотребнадзор;
- **Скорее всего, после всех проведенных манипуляций вы все-таки получите свои деньги обратно. Но если и на этот раз у вас ничего не получилось, но вы хотите добиться справедливости – напишите жалобу в Книге отзывов и предложений кинотеатра. Кроме этого подайте заявление в суд.** Для получения исчерпывающей информации по вопросу обращения в суд, позвоните в «Общество защиты прав потребителей». Правда на вашей стороне, и решение суда будет в вашу пользу.

Как мы уже упоминали выше, согласно п. 24 Постановления Правительства РФ № 1264 «Об утверждении Правил по киноvideообслуживанию населения», граждане могут вернуть билет на сеанс, если он будет отменен, или произойдет замена фильмов.

**Причина сдачи билетов может быть в низком качестве демонстрации кинофильма по вине кинотеатра, в отсутствии информации о возрасте зрителей, которые допускаются на сеанс.**

**Если о демонстрации фильма в плохом качестве или о его отмене все понятно, то как поступить при непредставлении информации о возрастном ограничении?**

В этом случае все происходит следующим образом – вы пришли в кинотеатр, но никто не предупредил вас заранее, что фильм могут смотреть только совершеннолетние (а вы пришли с ребенком), покиньте демонстрационный зал и потребуйте возврата денег, потраченных на приобретение билетов.

**Обратите внимание! Администрация кинотеатра обязана вам вернуть деньги не только за детские билеты, но и за ваши.**

**Возникает вопрос о допустимом времени возврата билетов.**

Посетитель кинотеатра имеет право вернуть билеты и потребовать возврата затраченных средств в течение двух лет. Даже если сеанс уже состоялся, но его качество не соответствовало никаким нормам (ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).

**Следующий вопрос, который интересует зрителей, касается должностного лица, к которому необходимо обращаться.**

Для возврата билетов обращайтесь в администрацию кинотеатра. Именно они несут ответственность за качество предоставляемых услуг.

**Важно! Если у вас нет билета, то ни о каком возврате не может идти речь.**

Обращаясь с просьбой о возврате денег за билет, напишите заявление (2 экземпляра). Один документ отдайте в администрацию, а второй (завизированный) возьмите себе. На рассмотрение заявления администрация имеет право взять срок в десять дней.

**Как быть с обменом билетов?**

Иногда администрация может предложить обменять билеты на неподходящий для вас сеанс на другой.

Все зависит от вас. Вы как потребитель, приобретая билеты, заключили определенный договор об оказании услуг. Если вам не понравилось качество этих услуг, или они не были оказаны,

требуйте возврата денег. Но если вы хотите – обменяйте билеты на другой сеанс или дату показа и т. д.

**Важно! Администрация кинотеатра не имеет законного права навязывать вам один из перечисленных выше вариантов. Выбор – за вами!**

Чтобы избежать проволочек и обманов, оформляйте ваше заявление в письменном виде, это надежнее и, если что, пригодиться в суде.

В Гражданском кодексе РФ говорится о возможности возврата денег за билет, если зритель обратиться с подобной просьбой до начала показа (ст. 32, ст. 782).

Если у вас именно такая ситуация, используйте свой шанс и обратитесь в кассу или к менеджеру до начала сеанса.

**Важно! Ни о каком удержании средств из стоимости билета речи не идет.**

Ваши права нарушаются администрацией кинотеатра – не отчаивайтесь, есть достаточно большое количество рычагов давления на нерадивых сотрудников.

Смело обращайтесь в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Данная организация призвана контролировать выполнение правил оказания услуг гражданам в сфере киноvideообслуживанию.

Также обращайтесь в независимые организации потребителей России. В наше время таких организаций довольно много, и они оказывают посильную помощь гражданам. Они помогут оформить заявление в Роспотребнадзор или другие контролирующие организации, а также дадут консультацию по составлению заявления в суд.

**Обратите внимание! Закон «О защите прав потребителей», а также Гражданский кодекс РФ стоят на страже соблюдения прав граждан**

**России, а именно прав на получение качественных и своевременных услуг. Они являются надежной защитой для каждого потребителя.**