

Возврат электронных билетов на концерт по законам РФ



Законодательство предоставляет возможность сдачи билетов на концерт, если лица, купившие их, не имеют возможности или желания присутствовать на нем. Как это сделать правильно, чтобы вернуть деньги, уплаченные за ставшие ненужными билеты? Как сдать билеты через интернет или в кассу организатора концерта?

Каким образом можно вернуть обратно билет на концерт, если он был куплен через интернет?

Возврат электронного билета на концерт производится на том же сайте, где совершалась его покупка, или же посредством специальной электронной почты, адрес которой обычно указывается на сайте для получения корреспонденции.

Прежде чем отправлять на этот адрес претензию о приеме от вас билетов на концерт, отсканируйте документы, которые следует передать организатору концерта:

- сами билеты;
- первую страницу своего паспорта;
- заявление на возврат с указанием номеров заказа и билетов.

На рассмотрение заявления о возврате неиспользуемых билетов предоставляется ровно 10 дней. Но это вовсе не означает оперативное получение вами в этот срок денег за сданные билеты. По окончании этого срока вас известят только о результатах рассмотрения заявления.

При положительном решении вопроса деньги зачислят на банковскую карточку, с которой производился расчет за купленные билеты. Произойдет это в течение одного месяца. Срок возврата денег зависит от банка, карточкой которого вы владеете. Максимальный срок ожидания денег равен 30 дням. Если оплата билетов производилась с банковского счета, то укажите подробнее его реквизиты.

Все эти действия по возврату неиспользуемого билета на концерт основаны на законе. Приобретение билетов представляет собою двустороннюю сделку, и приобретатель билета соответственно является одной из сторон в договоре.

Следовательно, на него распространяется действие норм Гражданского кодекса РФ. В то же время, поскольку он является также потребителем услуг организации, проводящей концерт, его интересы защищаются Законом РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей».

Статья 32 этого закона предусматривает право потребителя (в данном случае приобретателя концертных билетов) отменить в любое время посещение запланированного ранее концерта с возмещением его организатору всех совершенных им затрат.

Те же самые положения оговорены и в п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, согласно которому у заказчика имеется бесспорное право отказаться от заключенного договора. Одновременно с этим у него возникает обязанность оплатить исполнителю реальные расходы, которые связаны с возвратом билета.

В соответствие с этими требованиями законов разработаны и Правила бытового обслуживания населения в РФ от 15.08.1997 № 1025. Они также позволяют потребителю отказаться от договора при условии оплаты другой стороне выполненной работы. Оплату следует произвести перед отправкой уведомления о расторжении договора.

Помимо оплаты части выполненной работы потребителю придется возместить и иные расходы исполнителя, связанные с

обеспечением исполнения им договора.

Итак, законодательные и подзаконные акты оговаривают возможность заказчика заявить об отказе в одностороннем порядке от исполнения договора при соблюдении следующего условия: возмещения им в полном объеме фактических расходов исполнителя.

Конечно, сумма затрат по договору исполнителем должна быть обязательно документально подтверждена. Именно вопрос о размере возмещения является основной причиной возбуждения гражданских дел в судах. При рассмотрении в судах дел о размере возмещения, исход дела зависит от степени доказанности расходов исполнителя, подтверждения их документами.

Суд обяжет сторону, отказавшуюся досрочно от выполнения условий договора, выплатить только доказанные расходы другой стороны. Об этом указано и в Обзоре судебной практики Верховного суда Российской Федерации № 1 от 4 марта 2015 г.

Наличие в договоре условия, запрещающего досрочное расторжение договора даже при условии возмещения всех затрат, подлежит признанию его недействительным, так как противоречит требованиям закона и нарушает защищаемые законом интересы потребителей.

Исходя из анализа этих законов и иных актов, требование потребителя о приеме от него неиспользуемых билетов на концерт вполне законно. Если организация, реализовавшая билет, отказывается его принимать, настаивайте на своем и действуйте в следующем порядке.

Начните с обращения к продавцу билетов. Можно будет решить вопрос и в устном порядке. Во многих случаях так и происходит. Но на всякий случай подготовьте заявление с просьбой о возврате билетов в письменной форме. Один экземпляр предназначен для реализатора билетов, а другой, с отметкой о получении претензии, держите при себе. Обязательно обоснуйте свои требования ссылками на указанные выше законодательные

акты.

При нахождении продавца в другом городе направьте ему письмо электронной почтой по адресу, указанному на сайте. При отсутствии электронного адреса воспользуйтесь услугами почтовой связи и отошлите заявление заказным письмом. Уведомление об его вручении станет подтверждением своевременной отправки вами просьбы о приеме обратно билетов.

Следует иметь в виду, что этот способ применим не во всех случаях, а только при наличии достаточного времени для оформления возврата билетов с учетом почтового пробега и времени на принятие решения.

У потребителя имеется возможность вернуть билет на концерт в кассу той организации, где он был куплен. Такое право подкреплено следующими законодательными актами:

- законом «О защите прав потребителей» (статья 32), из которого следует, что отказ от посещения концерта с возвратом билета на него допускается при возмещении реальных затрат организатору концерта;
- аналогичное положение зафиксировано и в статье 782 Гражданского кодекса РФ, регулирующей порядок отказа в одностороннем порядке от исполнения договора. В ней тоже предусматривается полное возмещение затрат отказывающейся от исполнения договора стороной;
- из содержания статьи 252 Налогового кодекса РФ следует, как организатору концерта надлежит подтвердить произведенные им затраты, которые должны быть обоснованными и документально подтвержденными. Во внимание принимаются только документы, оформленные в строгом соответствии с законом.

Зачастую свой отказ принять обратно билеты организаторы концерта обосновывают, ссылаясь на Постановление правительства РФ «Об утверждении Правил по киновидеообслуживанию населения».

В нем говорится, что деньги за неиспользованные билеты подлежат возврату только в случае отмены концерта.

Настаивайте на своем, так как это только отдельная выдержка из текста постановления. Далее в нем говорится о праве клиента вернуть билеты с возмещением всех затрат организатора концерта.

Как производится возврат концертных билетов в кассу? Для этого возьмите с собой:

- билеты на концерт;
- чек на их покупку. При его отсутствии можете смело ссылаться на показания свидетелей, бывших очевидцами покупки вами билетов. Данное правило предусмотрено законом «О защите прав потребителей»;
- паспорт;
- изложите свою просьбу о приеме билетов обратно. Если разговор не состоялся, то действуйте официально. Возьмите с собой пару листов бумаги, чтобы быть готовым к написанию претензии. При таких обстоятельствах изложите свои требования в письменном виде;
- попросите связать вас с главным менеджером или администратором, в полномочия которых входит решение данного вопроса (кассиры не смогут помочь в урегулировании спора);
- передайте ему письменное заявление с приложенными к нему билетами, попросив расписаться в его получении на втором экземпляре;
- ответ поступит в течение месяца. При неполучении ответа обратитесь в судебные органы.