

Закон о возврате билетов в кинотеатр до начала или после сеанса



В России очень распространена точка зрения, что вернуть билет можно только если кинопоказ не состоялся и его упорно поддерживают административные работники кинотеатров. Иные факторы, как бы серьезны и уважительны они не были, не принимаются во внимание.

Если кино было показано в назначенное время, не был заменен фильм или постановка, сам показ был качественным – зритель не имеет поводов для жалоб и с его стороны глупо требовать возврата денег.

Однако такая постановка вопроса организаторами неверна. Посетитель кинотеатра вправе вернуть билет в любой момент до того, как начался фильм, и не отчитываться о причине, по которой он решил это сделать.

Закон, регулирующий процесс сдачи билетов на киносеанс обратно

Распространено мнение, что сдача или возврат билета, приобретенного для просмотра кинофильма возможны лишь тогда, когда сеанс был отменен, перенесен, или фильм оказался низкокачественным.

Причины же личного характера, из-за которых гражданин отказался от посещения кинозала, не принимаются во внимание.

Это не вполне соответствует действительности. У зрителя есть право на сдачу билета до того, как начнется премьера, при этом

он может не объяснять мотивы своего поступка и получить уплаченную сумму обратно, исключая денежные средства, затраченные на оформление билета.

В администрации учреждения проявляют сильное нежелание возвращать денежные средства, и, если зритель решил обменять или сдать билет, он должен быть готов идти к своей цели до конца.

Приобретая билет, зритель, в сущности, заключает сделку с владельцами кинотеатра.

Перечень условий, которые необходимо соблюдать при заключении данного договора, перечисляются или непосредственно в билете, или о них можно узнать на сайте, посвященном мероприятию, или из брошюры, которую может выдать кассир.

Когда гражданин приобретает билет, это предполагает автоматическое согласие с перечнем условий сделки, которые, помимо остального, содержат положения, связанные с обменом и сдачей билета.

Как указывает закон о защите прав потребителей, у приобретателя есть право заявить об отказе от услуг и потребовать возврата денег, за исключением затрат, связанных с печатью билета, бронированием и т. д.

Положения о сдаче билетов регламентируются также Гражданским кодексом РФ. Статья 782 закрепляет положение о праве покупателя на отказ от предоставленной услуги, если он оплатил все затраты, понесенные исполнителем.

У Исполнителя (в данном случае – администрации учреждения) есть право на отказ выполнять услуги, если он выплатил потребителю все потраченные им средства.

В различных организациях существует свой порядок возврата билетов. Однако имеется несколько объединяющих правил:

- Сроки для сдачи билета свои для каждого конкретного

случая: в кинотеатре билет примут, даже если до начала фильма осталась пара часов, в театре – когда спектакль должен начаться через 5 суток, если речь идет о концерте – когда остается 12-15 дней до его начала;

- Чем больше времени остается до того, как должно начаться мероприятие, тем больше шансов получить деньги назад;
- Когда вы пишете заявление о возврате билета и денег, следует иметь при суде документ, удостоверяющий личность, непосредственно билет и квитанцию о его покупке;
- Чтобы деньги за покупку билета были возвращены, заявление должно быть адресовано администрации учреждения, где осуществлялась покупка билета, и в нем вы должны указать: Ф.И.О. приобретавшего билет, паспортные данные, номер телефона, по которому с вами можно связаться, время и место приобретения билета, сумму, уплаченную за него. В конце нужно расписаться, поставив число;
- Обязательно приложение к заявлению билета и чека, кроме того, оно должно быть зарегистрировано в администрации или в кассе, при этом обязательно указывается время – это поможет покупателю доказать, что, когда он решил сдать билет, показ еще не начался;
- На возврат денежных средств администрации дается месяц с момента, как было подано заявление;
- Сумма, которая будет удерживаться, колеблется в пределах от 5 до 50 % от суммы, уплаченной за билет (крайне редко она достигает 100 %), на это влияет нормативный акт, который должна представить администрация. В случаях, когда такой документ отсутствует, вернуть должны полную стоимость билета;
- Сумма, которая будет удержана, также зависит от того, когда билет был сдан – чем больше времени осталось до начала сеанса, тем меньшую сумму вычтут. Например, если до премьеры осталось 2 недели, удержат 10-20 %, неделя

или чуть больше – 30-40 %, 5 суток – 50-70 %.

Распространено мнение, что сдача или возврат билета, приобретенного для просмотра кинофильма возможны лишь тогда, когда сеанс был отменен, перенесен, или фильм оказался низкокачественным.

Причины же личного характера, из-за которых гражданин отказался от посещения кинозала, не принимаются во внимание.

Это не вполне соответствует действительности – у зрителя есть право на сдачу билета до того, как начнется премьера, при этом он может не объяснять мотивы своего поступка и получить уплаченную сумму обратно, исключая денежные средства, затраченные на оформление билета.

Итак, остановимся подробнее на вопросе, как справиться с нежеланием кассового работника и получить обратно денежные средства.

В каких случаях реально?

Правила кино-, видеообслуживания населения предусматривают, что если фильм был отменен или заменен, а также некачественно показан, зрителям должна быть возмещена полная цена билетов.

Одновременно Федеральным законом «О защите прав потребителей» гражданину дано право на отказ от предоставленных услуг, при этом они не должны объяснять причину.

Выходило, что Правилами ущемлялись интересы зрителей, так как они регулировали не все моменты, связанные с отношениями между клиентом и учреждением, предоставляющим кинозрелищные услуги, поскольку потребители не имели возможности отказаться от ненужных услуг.

Решением Верховного суда РФ от 2009 г. было разъяснено, что то, что пункт 24 Правил не содержит информации о праве зрителя на отказ исполнить договор не служит основанием его игнорировать.

Итак, любой зритель может вернуть приобретенный до этого билет и рассчитывать на получение денег в полной сумме, исключая удерживаемые затраты, которые понесло предприятие.

Возвращаем билет в кино

На практике бывают ситуации, когда билет на киносеанс был куплен загодя, однако потом стало ясно, что посетить кинотеатр не представляется возможным. Многие просто смиряются с этим и будут считать, что напрасно потратились.

Некоторые не станут заниматься сдачей билетов, так как побоятся столкнуться с сопротивлением руководства и представят себе возню с бумагами. Но на практике возврат билета в кинотеатр не представляет особой сложности.

Например, рассмотрим на практике, каким образом возвращаются билеты в сеть «Киномакс».

Сайт в разделе Условия покупки билетов сообщает обо всех обстоятельствах, при которых можно вернуть билет и уплаченную за него сумму:

- Если сеанс отменен;
- В случае замены киносеанса;
- При некачественной демонстрации;
- Если нет данных об ограничениях по возрасту;
- При отказе от просмотра.

Для возврата денег при отказе от билета вы должны совершить следующие действия:

- Составить заявление в администрацию кинотеатра;
- Перечислить в нем нужные сведения;
- Передать обращение администратору. Бумага должна быть зарегистрирована с указанием времени, когда она была принята. Это имеет наибольшее значение, если билет возвращается в день показа, поскольку билет можно вернуть только до того, как начнется сеанс;

- Гражданин должен сохранить документальное подтверждение того, что у него было принято заявление и его должны рассмотреть. Для этого, после того как оно было зарегистрировано, следует сделать копию и сохранять ее пока денежные средства не будут получены.

Пункт 2 должен содержать следующие сведения, без которых нельзя обойтись:

- Ф.И.О. зрителя, данные об адресе и контактном телефоне;
- Объяснение, почему он отказался посетить сеанс;
- В какое время были куплены билеты и каков был способ покупки (в кассе, онлайн, у посредника);
- Размер затраченной суммы;
- Ссылки на нормативные документы, служащие обоснованием для того, чтобы зрителю вернули деньги;
- Должен быть приложен билет.

Форма заявления является произвольной, но при этом должны быть соблюдены требования, предусмотренные в делопроизводстве:

- Верхний угол содержит шапку, где указано название учреждения и ФИО того, кому адресовано обращение;
- На середине листа пишется «Заявление»;
- Текст заявления. Должна быть соблюдена максимальная четкость и приведены факты;
- Перечень приложенной документации;
- Число, когда заявление было написано;
- Подпись и фамилия написавшего заявление.

Как правило, администрация имеет бланк, в который нужно лишь внести сведения о себе и приложить билет. Аналогичным образом возвращаются билеты и в сеть «Каро фильм».

Если билеты приобретались онлайн, к примеру, с помощью Афиши, деньги перечисляются на пластиковую карту. Однако претензия принимается как правило администрацией учреждения в письменной форме.

Некоторые сети кинотеатров предоставляют право вернуть электронные билет, это называется автоматическим возвратом.

При отказе администрации принять заявление и вернуть деньги, вам следует написать жалобу в отдел Роспотребнадзора или Общество защиты потребителей и воспользоваться книгой жалоб и предложений.

Обычно, чтобы подтвердить то, что гражданин обращался к администрации, требуя вернуть деньги, нужны свидетельские показания. На рассмотрение жалобы дается 14 дней.

В случае ее правильного составления, зритель получит обратно полную сумму денег. Когда администрация не отреагировала на жалобу, покупатель имеет право на обращение в судебные органы.

Для того чтобы свести к минимуму вероятность конфликта с руководством кинотеатра, перед тем как купить билет, узнайте, на каких условиях его можно вернуть, обратившись к кассиру или зайдя на сайт, принадлежащий театру или кинотеатру.

Помимо этого, зрителю не следует забывать, что в данном случае законодатель принимает его сторону, и требовать возврата билета до успешного результата (за исключением Большого театра).