

Плохие новости для потребителей зрелищных мероприятий. Однако, есть одно, НО.

Сравнительно недавно, а именно с 01.09.2019 года, был введен новый порядок возврата стоимости билетов на зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя, обязывающий граждан документально подтверждать уважительность причины, которая ограничена болезнью посетителя или смертью его близкого родственника. И вот снова изменения не в пользу граждан - ситуация с коронавирусом в 2020 году внесла свои коррективы.

С 14 апреля 2020 года в России действует постановление Правительства РФ от 03.04.2020 № 442, которое утвердило Положение об особенностях отмены, замены либо переноса, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия (далее – Постановление № 422, Правила возврата). Этот документ регулирует порядок и сроки возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия при:

- угрозе возникновения и/или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций;
- введении режима повышенной готовности или ЧС на всей территории России либо на ее части.

Сразу скажем, что Положение № 422 касается **не только** отмены концертов и т. п. в 2020 году в связи с коронавирусом, а носит универсальный характер на будущее. Однако другое постановление Правительства РФ от 06.06.2020 № 830 (далее Постановление №830) внесло с **17 июня 2020 года ряд изменений и дополнений в указанные** Правила возврата.

Вот основные нововведения:

1. Организации должны провести перенесенные мероприятия не позднее 18 месяцев с даты отмены соответствующего режима.

2. Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов. Однако в случае **невозможности** определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена организацией исполнительских искусств или музеем **не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов**.

3. При переносе зрелищного мероприятия организация вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, либо обменять на ваучер.

4. Не позднее, чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия, организация исполнительских искусств или музей обязаны начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5. При обмене ваучера на новый билет условия посещения перенесенного мероприятия должны быть сопоставимы с теми, которые гарантировались при покупке первоначального билета. Речь идет, в частности, о диапазоне видимости и категории мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала). Если это невозможно, нужно будет предложить билет на лучших условиях **без доплаты**.

Возвращать деньги будут только при отмене мероприятия. При отмене мероприятий организации и другие продавцы билетов осуществляют возврат стоимости билетов не позднее 180 дней с даты обращения посетителя. При этом неважно, сделает он это через сайт, на котором он купил электронный билет, или обратится другим способом.

Посетитель вправе потребовать вернуть ему деньги **после отмены соответствующего режима** в течение следующего времени:

- 6 месяцев (если мероприятие было отменено);
- 9 месяцев (если оно было перенесено, но организация своевременно не определила дату и время его проведения).

Перенесенное мероприятие считается отмененным, если организация:

- не определит новую дату и время в течение 6 месяцев с даты отмены, например, режима повышенной готовности или ЧС;
- не разместит информацию об этом на своем сайте.

В данном случае организация или другой продавец билетов должны будут вернуть их полную стоимость **в день обращения посетителя**.

Получается, зрителям придётся ждать своих денег за билеты очень долго - сначала до окончания режима повышенной готовности, а затем ещё до полугода. Конечно, это ущемление их прав, ведь многие люди, во-первых, находятся в сложной финансовой ситуации, и деньги, которые они получили бы сейчас за ранее купленные билеты, им бы оченьгодились. Во-вторых, зритель может вообще передумать идти на конкретный спектакль или другое мероприятие, которое переносится - а получается, что он много месяцев подряд не может реализовать своё право, предусмотренное Законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), и отказаться от услуги.

Однако, есть одно, НО. Специалисты консультационного центра по защите прав потребителей г. Иркутска советуют не отчаиваться потребителям, в двух случаях:

Первый. Если вы оформили заявление о возврате денежных средств за билеты, в связи с отменой мероприятий до 13 апреля 2020 года, то организация обязана вам вернуть денежные средства, в порядке, действующем до вступления в силу Постановления №442 (ст.422 ГК РФ о действии закона во времени применительно к договору). Поэтому, согласно статьи 52.1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), в случае отмены, замены либо переноса, проводимого организацией зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, **возмещается полная стоимость билета**. Срок специальным актом не определен, поэтому применяются нормы Закона о защите прав потребителей, **требования подлежат удовлетворению в десятидневный срок**.

Второй. Если вы оформили заявление о возврате денежных средств за билеты, в связи с отменой мероприятий в период **с 14го апреля 2020г. по 16 июня 2020г.**, то есть до вступления в силу Правительства №830, то действует режим возврата денежных средств, предусмотренный Постановлением №422, а именно организацией зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе, **возмещается полная стоимость билета в течение 30 дней через сайт или в день обращения непосредственно к организатору**.

Однако есть нюанс, в обоих случаях денежные средства будут подлежать возврату только в связи с **отменой мероприятия**, если же мероприятие было перенесено, то никакого одностороннего расторжения договора (возврата билета) и выплаты денег быть не может, поскольку в силу п. 1 и п. 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, потребитель не вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы. Обзор Президиума Верховного суда РФ от 21.04.2020 №1 «Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» говорит о том же, если в условиях распространения новой коронавирусной инфекции будут установлены обстоятельства непреодолимой силы по правилам пункта 3 статьи 401 ГК РФ, то необходимо учитывать, что наступление таких обстоятельств само по себе не прекращает обязательство должника, если исполнение остается возможным после того, как они отпали.

Поэтому, обращаем ваше внимание на следующее, прежде, чем написать заявление о возврате стоимости билета, убедитесь, что ваше мероприятие было отменено, а не перенесено.

Ситуация с коронавирусом продолжает вмешиваться во все сферы жизни общества. По материалам информационного агентства **РИА Новости**, со слов заместителя председателя Правительства РФ Дмитрия Чернышенко, более 7 миллионов билетов находятся на руках зрителей России. Многие потребители соглашались воспользоваться билетами позже, после снятия режимов пандемии, однако не все организации поддерживают с ними связь, чем вызывают негатив и, как следствие, поток обращений в органы надзора и защиты прав потребителей. И как показала практика число обращений потребителей, в том числе в консультационный центр по защите прав потребителей г. Иркутска, желающих посетить перенесенные мероприятия, становится все меньше.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – консультационного центра с использованием материалов СПС: Консультант Плюс