

Внимание потребителям. Роспотребнадзор информирует.
Об изменении правил покупки и возврата билетов
на зрелищно-развлекательные мероприятия

В преддверии Рождественских и Новогодних праздников Роспотребнадзор обращает внимание потребителей, планирующих приобрести билеты на зрелищно-развлекательные мероприятия, на то что с 1 сентября 2019 года изменились правила покупки и возврата билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия (в связи с внесенными изменениями в Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон)). К правоотношениям, возникающим при реализации билетов на зрелищно-развлекательные мероприятия, подлежит применению статьи 52-52.1 Закона.

Термины и определения:

- **организации-музеи** и организации исполнительских искусств, например, **театры** и иные организации, осуществляющие показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (**кроме кинопоказа**);
- **мероприятия** - театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций;
- **билеты** - билеты, абонементы и экскурсионные путевки;
- **посредники** - индивидуальные предприниматели, юридические лица, уполномоченные организациями на реализацию билетов

Где можно безопасно купить билет?

Реализация билетов осуществляется **организациями** самостоятельно и (или) через **посредников**. На официальных сайтах **организаций** в сети Интернет должна быть представлена полная информация о посредниках, включая сведения об их сайтах в сети Интернет.

Какая еще информация должна быть на сайте организаций?

О зрелищных мероприятиях и ценах на билеты, о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, о лицах, уполномоченных на возврат билетов, о мероприятиях, на которые оформляются именные билеты, о специальных акциях по которым невозможен возврат билетов, о порядке возвратов билетов.

На что стоит обратить внимание при покупке билета?

Во-первых, определите, кто является «продавцом билета» (особенно если покупаете билет через Интернет). Все **списки официальных посредников** указаны на сайте организации. Оплата их услуг, как правило, не должна превышать 10% от стоимости билета и должна оформляться с обязательной выдачей покупателю документа, **подтверждающего оплату** сопутствующих услуг. Помните, что при возврате билета вам вернут только стоимость, указанную на самом билете. Оплаченные услуги посредников при возврате билетов не возвращаются.

Во-вторых, **проверьте цену билета** (сверьтесь с данными на сайте организации). Продажа билетов по цене, **превышающей стоимость, указанную на самом билете** запрещена. И обязательно поинтересуйтесь **условиями возврата билета**, поскольку правила отказа от посещения зрелищных мероприятий и музеев изменились.

В-третьих, обратите внимание на **внешний вид билета**. Все элементы оформления билетов должны быть указаны на сайте организации. Поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

Что такое именной или льготный билет?

Организации вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, дают право на посещение зрелищных мероприятий **только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей**. Передать такой билет нельзя. Организации в праве реализовывать билеты на мероприятия в рамках специальных программ и акций, предусматривающих **особые условия приобретения и возврата билетов** (вплоть до невозможности возврата билетов).

В каких случаях и кому можно вернуть билеты?

В случае **отмены, замены либо переноса** проводимого организацией мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета, либо посредником, у которого был приобретен билет. Потребители в этом случае могут также требовать возмещения убытков.

В случае **отказа посетителя** от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем **за 10 дней до дня** проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем **за 10 дней**, но не позднее чем **за 5 дней до дня** проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

- менее чем **за 5 дней**, но не позднее чем **за 3 дня до дня** проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

в случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия по причинам, **менее чем за 3 дня до дня проведения** зрелищного мероприятия **организация вправе не возвращать посетителю стоимость билета**.

Если заболел посетитель или умер его близкий родственник:

- в случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией мероприятия в связи с **документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником** в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

С какого периода начинается действие абонементов?

- для абонементов на проводимые организацией зрелищные мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.