

### **«О возврате билетов на спектакли, концерты, выставки и экскурсии»**

3 октября 2020 года вступили в силу «Правила и условия возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г № 1491) (далее – Правила).

#### **Основные понятия:**

"абонемент", "электронный абонемент" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий организации исполнительских искусств или музея в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

"билет", "электронный билет" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия проводимого организацией исполнительских искусств или музеем;

"посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

"экскурсионная путевка", "электронная экскурсионная путевка" - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой организацией исполнительских искусств или музеем.

**Указанными Правилами предусмотрен различный порядок возврата билетов в зависимости от причин, по которым посетитель решил отказаться от посещения конкретного зрелищного мероприятия.**

- Если зритель решил отказаться от посещения спектакля, концерта, выставки или экскурсии и вернуть стоимость билета по причинам, не связанным с его болезнью, смертью члена семьи или близкого родственника, то важное значение приобретает количество дней, оставшихся до начала мероприятия, поскольку от этого зависит процент возврата стоимости билета:
  - возврату подлежит полная стоимость билета, если билет возвращается не позднее, чем **за 10 дней** до даты проведения зрелищного мероприятия;
  - 50 % не позднее, чем **за 5 дней** до даты проведения;
  - 30 % не позднее, чем **за 3 дня**.

Для получения возврата стоимости билета необходимо лично обратиться в организацию (к её уполномоченному представителю), у которой был приобретен билет, с соответствующим заявлением либо направить его заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. К заявлению необходимо приложить оригинал неиспользованного билета, при возврате электронного билета прилагается распечатанная копия такого билета, а также копия электронного кассового чека.

- Если зритель отказывается от посещения зрелищного мероприятия из-за своей болезни либо в связи со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, то с заявлением о возврате стоимости билета можно обратиться даже в день проведения мероприятия и ему обязаны вернуть полную стоимость билета. К заявлению необходимо приложить оригинал билета: если билет в электронном виде, то его распечатанную копию и копию электронного кассового чека: при болезни – копию листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения); при отказе в связи со смертью члена семьи или близкого родственника – копию свидетельства о смерти копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя либо близким родственником.

Если у зрителя нет возможности предоставить копию больничного/копию свидетельства/копию документов о родстве, то это можно сделать **в течение 14 дней** со дня проведения зрелищного мероприятия, но само заявление о возврате стоимости билета должно быть представлено не позднее дня проведения мероприятия.

При подаче заявления о возврате необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае направления такого заявления почтовым отправлением необходимо приложить копию документа, удостоверяющего личность посетителя. Заявление потребителя должно быть рассмотрено в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. При отклонении заявления или неполучении ответа потребитель вправе обратиться в суд с иском о возврате заявления.

### **«Испортили вещь в химчистке или услуга выполнена с недостатками?»**

Изделия из натуральной кожи, шубы, дубленки, пуховики и многие другие вещи требуют специального ухода, который в домашних условиях организовать очень сложно. И здесь на помощь приходят специализированные организации - химчистки, осуществляющие профессиональную чистку с использованием органических растворителей. Однако, не всегда потребители остаются довольны результатом оказанной услуги. Для того чтобы не оказаться в такой ситуации следует быть внимательными при заключении договора оказания бытовых услуг.

#### **Ответственность химчистки**

В соответствии с **п. 1 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1** (далее - Закон № 2300-1) до принятия вещи исполнитель обязан предоставить потребителю полную информацию о возможных последствиях после проведения химической чистки сданной вещи. Если потребитель предупрежден об особых свойствах вещи, которые могут повлечь за собой ее полную или частичную утрату (повреждение), или если указанные свойства вещи не могли быть обнаружены при надлежащей ее приемке, в этом случае исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) вещи (**п. 3 ст. 35 Закона № 2300-1**). Факт предупреждения потребителя об особых свойствах передаваемой вещи может подтверждаться квитанцией о приеме вещи в химчистку или иными документами, которые были подписаны при сдаче вещи. Незнание исполнителем особых свойств вещи не освобождает химчистку от ответственности (**п. 12 «Правил бытового обслуживания Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025**).

Согласно **п. 5.19 ГОСТ Р 51108-2016 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»** (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 11.10.2016 N 1360-ст), после химической чистки допускаются:

- дефекты, выявленные при приеме изделия в химчистку;
- проявившиеся скрытые дефекты, возникшие вследствие нарушения технологии изготовления изделия, в том числе при использовании клеевого метода крепления деталей при пошиве изделия, в результате естественного эксплуатационного износа и неправильного ухода за изделием в процессе эксплуатации;
- застарелые, не поддающиеся выведению пятна, в том числе от краски, плесени, клея, чернил, паст для шариковых и гелевых ручек, маркеров и масел, лекарственных и косметических препаратов, от выведения загрязнений в домашних условиях, на изделиях из различных текстильных материалов, на изделиях из натуральной и искусственной кожи или меха;
- изменение оттенка цвета и разнооттеночность в местах наибольшего износа изделий;
- частичное выпадение ворса с поверхности изделий из искусственного бархата и велюра;
- вытравки на изделиях от дорожной грязи;
- белесые полосы и вытертость в местах наибольшего износа (обшлага и сгибы рукавов, боковые швы, ворот, карманы, нижняя часть изделия) на изделиях из всех видов материалов;
- желтизна и изменение цвета, образовавшиеся от длительного воздействия пота, химических веществ, атмосферных условий, а на светлых меховых изделиях, кроме того, от естественного старения волосяного покрова, проявившиеся после химической чистки;
- запалы, пожелтения и белесые участки, возникшие при неправильном глажении в домашних условиях, при производстве изделия и проявившиеся после химической чистки;



- нарушения целостности изделий из различных материалов, спуск петель на трикотажных изделиях в результате продолжительной носки или в местах повреждения личинками моли или пеплом сигарет, проявившиеся после химической чистки;
- заломы и расслаивания на изделиях из дублированных текстильных материалов, образовавшиеся при длительной эксплуатации или нарушения технологии дублирования при изготовлении изделий
- затеки, деформация ткани, заломы, свойлачивание, вытравки и закрасы, образовавшиеся при обработке изделий водными растворами в домашних условиях.

#### **Как предъявить претензию, если работа выполнена с недостатками или испорчена вещь?**

В соответствии с п. 24 «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 (далее – Правил) в случае обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

В соответствии с п. 12 Правил в случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в **3-дневный срок** заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

**Важно!** Забирать вещь только после составления двустороннего акта с указанием всех обнаруженных повреждений. Претензию необходимо составить в двух экземплярах, получив на своем экземпляре отметку о принятии. В случае отказа в принятии претензии, следует направить ее в адрес исполнителя Почтой России, заказным письмом с уведомлением, с описью вложений. В случае отказа в удовлетворении заявленных требований или оставления претензии без ответа, потребитель вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.

Юрисконсульт филиала  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Омской области в Калачинском районе»  
М.Ж. Сагнаева