В преддверии новогодних каникул у граждан чаще обычного возникают вопросы по поводу возврата билетов на зрелищные мероприятия, предоплаты за бронирование ресторанов и отелей. Рассмотрим самые часто задаваемые вопросы.

**Вопрос: Можно ли отказаться от столика (банкета), если внесли предоплату?**

**Ответ:**В данной ситуации, необходимо руководствоваться ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 года. Нормами данной статьи предусмотрено, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Таким образом, если вы забронировали столик заранее, внесли предоплату, но при этом предварительно не заказывали каких – то конкретных блюд, то организация не вправе оставить сумму предоплаты у себя, так как скорее всего каких-либо расходов заведение не понесло, и обязано вернуть потребителю сумму внесенной предоплаты без каких-либо удержаний. Возникают ситуации, когда организации общественного питания данную сумму вернуть отказываются, или удерживают эту сумму в качестве штрафных санкций, что также является неправомерным.

Бывают ситуации, когда  Вы заказали банкет, при этом согласовав список блюд **не входящие в общее меню организации**, и по определенным обстоятельствам, решили отказаться от проведения мероприятия, то такие расходы могут быть выставлены Вам организацией, при наличии чеков подтверждающих покупку продуктов, для приготовления блюд не из общего меню.

**Вопрос: Может ли гостиница (отель) при отказе от бронирования удержать сумму предоплаты за сутки?**

**Ответ:**Стоит помнить, что от услуг временного размещения в гостинице также можно отказаться в любое время. Такое право предусмотрено Правилами предоставления гостиничных услуг (далее – Правила). Согласно п. 30 Правил, Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Однако, при отказе от бронирования, имеет значение вид бронирования.

**При гарантированном бронировании - гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.**В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или**с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.** Остальную предоплату должны вернуть.

     Однако, если, например, условиями бронирования предусмотрено уведомление об отказе от проживания в отеле за сутки до дня заезда и вы соблюли это условие, то Вам должны вернуть всю сумму без удержаний.

**При негарантированном бронировании** - предоплата не взимается, гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

**Вопрос: Приобрел билеты на концерт, но пойти не смогу и хотел бы отказаться.  Вернут ли мне деньги в полном объеме?**

**Ответ:**С 2020 г. в Российской Федерации действуют новые правила возврата билетов на культурно-массовые мероприятия. Ранее потребители имели возможность вернуть полную стоимость билетов за все культурно-массовые мероприятия, которые они не могли посетить в независимости от причины.

Рассмотрим **основные причины возврата,** предусмотренные действующим законодательством:

**1.Возврат билета в случае отказа посетителя по причине болезни самого посетителя, а также в случае смерти члена семьи или близкого родственника,**рассматривается, как **основание для вынужденного отказа от посещения** мероприятия.

В подобных случаях **потребителю должны вернуть полную стоимость билета** даже при обращении с заявлением  в день проведения мероприятия.

Для возврата денежных средств за билет необходимо оформить письменное заявление и в качестве доказательств приложить документы, подтверждающие наличие вышеуказанных обстоятельств, препятствующих посещению мероприятия, например, справку (медицинское заключение), копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство.

**2.Возврат билета по инициативе посетителя по иным причинам, не связанным с вынужденным возвратом.**

Например, если просто нет времени или желания посещать мероприятие, то действует следующее правило.

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 **обратно100 %** цены билета;
* менее чем **за 10 дней,** но не позднее чем **за 5 дней до дня** проведения зрелищного мероприятия получить обратно **не менее 50**% цены билета;
* менее чем **за 5 дней**, но не позднее чем **за 3 дня до дня** проведения зрелищного мероприятия получить обратно **не менее 30**% 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**.

Таким образом, следует понимать, что чем раньше вы уведомите организацию, о том, что не собираетесь присутствовать на мероприятии, тем более полную стоимость билета вам обязаны будут вернуть, но при этом, если отказ произойдет мене чем за три дня до мероприятия, то в такой ситуации рассчитывать на возврат оплаченной суммы уже не придется.

Исключением является ситуация, если билет был приобретен по акциям и специальным программам, например с установлением скидок и льгот: такие билеты могут быть невозвратными, а организация может предложить замену мероприятия в соответствии с собственными правилами.

Собственный порядок организации может предусматривать иные, более высокие размеры сумм возврата. Такой порядок возврата билетов может детализировать общие правила возврата, но не может ограничивать права посетителя или вводить менее благоприятные условия возврата билетов, чем те, которые предусмотрены в нормативных правовых актах.

*Информация подготовлена специалистами*

*консультационного центра по защите прав потребителей*

*«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

*с использованием СПС Консультант Плюс*

*НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408*

*тел.: 8 (395-2) 63-66-22,*

*е-mail:*[*zpp@sesoirkutsk.ru*](mailto:zpp@sesoirkutsk.ru)