

# ПОРТАЛ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИИ

## Правительство утвердило правила возврата билетов на спектакли, концерты, выставки и экскурсии

24 сентября 2020 10:00

### Работа Правительства:

Общие вопросы культурной политики.

*Они будут действовать в случае отказа зрителя от посещения мероприятия.*

Зрители, которые не попали на концерт, спектакль, выставку или экскурсию по причине собственной болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, смогут вернуть 100% стоимости билетов даже при подаче заявления в день проведения мероприятия. Постановление об этом подписал Председатель Правительства Михаил Мишустин.

Общие положения, регулирующие возврат билетов, содержатся в федеральном законе «Основы законодательства о культуре», а конкретные правила и условия устанавливали организации, проводившие мероприятие. Теперь их утвердило Правительство.

Новые правила возврата зависят от причин, по которым зритель решил отказаться от посещения мероприятия. Если это произошло из-за его болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, то он вправе вернуть полную стоимость билета даже при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление о возврате в организацию или билетному оператору. К заявлению необходимо приложить билет, копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копию больничного листа; копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство). Если у зрителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится ещё две недели. Все остальные документы должны быть направлены вовремя. Их можно подавать лично, отправлять почтой или через интернет.

Способ возврата денег определяет сама организация. В возврате могут отказать, если зритель подал заявление позже установленного срока либо не предоставил подтверждающих документов.

Другие правила действуют при отказе зрителя по причинам, не связанным с его болезнью или смертью родственника. В этом случае заявление и комплект документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены не менее чем за 3 дня до проведения мероприятия, иначе деньги не вернут. Процент возврата регулируется законом о культуре и зависит от количества дней, оставшихся до мероприятия. Так, зритель может получить обратно 100% цены билета, сданного не позднее чем за 10 дней, 50% – не позднее чем за 5 дней, 30% – не позднее чем за 3 дня. При этом билеты, приобретённые в рамках акций и специальных программ, могут не принимать.

Отдельный раздел правил посвящён абонеентам. Здесь полный возврат денег предусмотрен по причине болезни зрителя или смерти его родственника. При этом указанные обстоятельства должны наступить не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент. Кроме того, абонемент может быть возвращён по инициативе посетителя не позднее 3 дней до начала первого мероприятия. Организации вправе устанавливать собственный порядок возврата частичной стоимости абонеента при отказе зрителя от посещения второго или последующих мероприятий.

### Документ

#### PDF

224Kb

Постановление от 18 сентября 2020 года №1491

В постановлении также прописаны правила переоформления именных билетов и абонементов на другого зрителя. Это можно сделать не позднее 10 дней до начала мероприятия на основании заявления. Льготные билеты могут быть переоформлены только на граждан, имеющих право на указанную льготу.

Организации культуры на основе данного постановления должны утвердить собственный порядок возврата билетов, который не может предусматривать меньше прав для зрителя и менее благоприятные для него условия.

---

**Работа Правительства:**

Общие вопросы культурной политики.

**Министерства и ведомства, органы при правительстве:**

Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России).