**Азбука потребителя: Оказание культурно-зрелищных услуг**

**Урок № 1. Предоставление информации потребителю**

*Общие разъяснения*

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

*Информация, обязательная к размещению на вывеске или около входа*

Для юридического лица: фирменное наименование (наименование) организации, место нахождения (юридический адрес) и режим работы.

Для индивидуального предпринимателя: фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа.

*Информация об услугах:*

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

* перечень оказываемых услуг и форм их предоставления,
* цены на оказываемые услуги,
* сроки оказания услуг (выполнения работ);
* указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
* указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений,
* дополнительные услуги и их стоимость.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах в наглядной и доступной форме также при оказании услуг во временных помещениях вне постоянного места нахождения исполнителя.

*Обязанность исполнителя услуг информировать потребителя о наличии возрастного ограничения на демонстрацию зрелищного мероприятия*

До начала демонстрации посредством зрелищного мероприятия информационной продукции ей присваивается знак информационной продукции, который устанавливается в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

В случае демонстрации нескольких видов информационной продукции для детей разных возрастных категорий указанный знак должен соответствовать информационной продукции для детей старшей возрастной категории. Указанный знак размещается на афишах и иных объявлениях о проведении зрелищного мероприятия, а также на входных билетах, приглашениях и иных документах, предоставляющих право его посещения.

Демонстрация посредством зрелищного мероприятия информационной продукции, содержащей информацию, причиняющую вред здоровью и (или) развитию детей, предваряется непосредственно перед началом зрелищного мероприятия звуковым сообщением о недопустимости или об ограничении присутствия на такой демонстрации детей соответствующих возрастных категорий.

*Требования к размещению информации на сайте исполнителя услуг*

Основами законодательства о культуре и Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 установлены требований к содержанию информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры в сети "Интернет".

Организации культуры, осуществляющие создание, исполнение, показ (за исключением кинопоказа) и интерпретацию произведений литературы и искусства, и музеи размещают на своих официальных сайтах в сети "Интернет" информацию:

- об установленных организациями исполнительских искусств и музеями ценах на билеты, абонементы и экскурсионные путевки на проводимые ими зрелищные мероприятия;

- о лицах, уполномоченных, на реализацию билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, о других лицах, которым переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на зрелищные мероприятия, включая сведения о сайтах в сети "Интернет", через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов и экскурсионных путевок, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов и экскурсионных путевок услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов или экскурсионных путевок, по информированию покупателей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг, оказываемых покупателям билетов, абонементов и экскурсионных путевок указанными лицами;

- о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия;

- о лицах, на которые возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета,

- о лицах, на которые возложена обязанность по возврату посетителю стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки;

- о зрелищных мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя;

- о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки) на проводимые мероприятия, специальных программах и акциях, включая информацию о праве таких организаций исполнительских искусств и музеев не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы и экскурсионные путевки;

- о порядке возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия.

*Продажа билетов через сайты агентов по продаже билетов (например, Кассир.ру, Уралбилет.ру и другие)*

В данном случае могут быть применены нормы ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей». Организация, осуществляющая продажу билетов на культурно-зрелищное мероприятие (агент по продаже билетов), может быть признана владельцем агрегатора информации, так как данная организация:

- размещает информацию о мероприятии и об организаторе мероприятия,

- осуществляет продажу билетов и зачисление денежных средств на свой счет,

-  может принимать от потребителя заявки на отказ от посещения мероприятия (если это предусмотрено договором с организатором).

В этом случае владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и исполнителе услуг (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и исполнителе услуг посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию об исполнителе услуг владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию об услуге или исполнителе услуг, на основании которой потребителем был заключен договор возмездного оказания услуг с исполнителем, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

*Информация в договоре об оказании культурно-зрелищных услуг:*

1. Подтверждением заключения договора является выдача потребителю билета или абонемента, который должен быть оформлен в соответствии с Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

Билет должен содержать:

- сведения об организации исполнительских искусств или музее (организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), ИНН - для юридических лиц; Ф.И.О., место нахождения (адрес), ИНН - для индивидуальных предпринимателей);

- вид билета (билет или электронный билет);

- знак информационной продукции;

- серию и номер билета или уникальный номер электронного билета;

- сведения о зрелищном мероприятии (наименование зрелищного мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета), место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии));

- сведения о посетителе (в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов));

- иную информацию (сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством РФ о применении ККТ, в случае формирования организацией исполнительских искусств или музеем бланка строгой отчетности в соответствии с законодательством РФ о применении ККТ, а также сведения об уполномоченном или другом лице, осуществляющем реализацию билетов (в том числе электронных билетов));

- в случае реализации билета (в том числе электронного билета) в рамках программы "Пушкинская карта" - указание об этом;

- сведения об изготовителе бланка билета.

Кроме указанной информации, билет может содержать поля "Корешок" (используется в билетах организаций исполнительских искусств и музеев, которые не используют ККТ) и "Контроль" (используется при необходимости).

2. Организации исполнительских искусств и музеи, помимо обычных билетов, вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, данным, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях посетитель на зрелищное мероприятие не допускается. Эти правила также распространяются на именные абонементы и экскурсионные путевки.

Перечень документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именным билетам, именным абонементам и именным экскурсионным путевкам, утвержден Приказом Минкультуры РФ от 05.11.2019 № 1723.

*Способы восстановления нарушенных прав*

1. **Предъявление письменной претензии** исполнителю о непредоставлении полной и надлежащей информации при заключении договора.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков. Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации (*более подробно см. Урок № 2  «Качество оказания услуг»*).

Претензия может быть направлена на юридический адрес исполнителя услуг, указанный на его сайте, либо на билете на мероприятие. Один экземпляр претензии вручается продавцу, либо направляется письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию. Потребитель вправе направить претензию агенту, у которого приобретены билеты, в том числе через его сайт или по электронной почте. При направлении претензии по электронной почте необходимо сохранять скриншоты направления обращения, а также электронную переписку.

**2.** **Обращение в суд с исковым заявлением.**Исковое заявление по выбору потребителя может быть подано по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора;

- если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

**3. Административная ответственность**:

- Нарушение исполнителем прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обязательность предоставления которой предусмотрена ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», влечёт административную ответственность по **ч.1 ст.14.8 КоАП РФ.**

- Отсутствие установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске, влечет за собой наступление ответственности по **ч.1 ст.14.5** КоАП РФ.

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности по указанным статьям, гражданину рекомендуется обратиться с письменной жалобой в **территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области (Роспотребнадзор).**

При этом в соответствии со ст. 59 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" обращение граждан должно содержать сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям. Такое обращение может быть подано лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, либо посредством  прохождения идентификации и аутентификации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети "Интернет", а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов; либо подано иным способах с установлением личности заявителя.