Лаборатория Правосудия

+7 (499) 390-60-21
labprav.ru/uslugi/zashchita-potrebiteley
Telegram @sudimsyabot

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · БИЛЕТЫ · ИНСТРУКЦИЯ

Концерт отменили или перенесли: как вернуть деньги за билет

Закон о культуре № 3612-1 ст. 52.1 · ЗоЗПП ст. 13, 15, 17, 28, 31 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на ноябрь 2026

Главное

Отменили, заменили или перенесли концерт — вы вправе получить полную стоимость билета (ст. 52.1 Закона о культуре). Пометка «не подлежит возврату» этого не отменяет. Требовать надо с организатора, а не с сайта, где покупали.

Сколько вернут

СИТУАЦИЯ	ВОЗВРАТ
Мероприятие отменили, заменили или перенесли	Полная стоимость.
Передумали, до начала не меньше 10 дней	Полная стоимость.
Передумали, осталось 5–10 дней	Не меньше 50 %.
Передумали, осталось 3–5 дней	Не меньше 30 %.
Передумали, осталось меньше 3 дней	Не возвращают, кроме болезни или смерти близкого при наличии документа.

Порядок действий

1. **Найдите организатора.** Его название и ИНН указаны на билете или в оферте сайта.
2. **Сохраните доказательства:** билет, чек, письмо об отмене или переносе, скриншот афиши.
3. **Отправьте письменную претензию** организатору письмом с описью и на его почту. Срок ответа — 10 дней (ст. 31 ЗоЗПП).
4. **Отказали или молчат?** Спросите банк об оспаривании оплаты картой. Это правила платёжной системы, а не закон: результата никто не гарантирует.
5. **Идите в суд по своему адресу** (ст. 17 ЗоЗПП). Пошлины нет при цене иска до 1 млн ₽ (ст. 333.36 НК РФ). До 100 000 ₽ дело рассматривает мировой судья.

Что добавит суд

- **Неустойка** за просрочку ответа: 3 % в день (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), если причина не в вашем отказе.
- **Моральный вред** (ст. 15 ЗоЗПП).
- **Штраф 50 %** от присуждённого за отказ выполнить требование добровольно (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).

Чего не делать

- ✕ Писать только в поддержку билетного сайта и ждать.
- ✕ Соглашаться на бонусы или перенос, если нужны деньги: согласие закроет требование.
- ✕ Выбрасывать билет после мероприятия или переноса.

КОДОВОЕ СЛОВО

ПОТРЕБИТЕЛЬ — напишите его боту @sudimsyabot, пришлём этот лист.

Организатор не возвращает деньги? Пришлите в Telegram @sudimsyabot билет и ответ организатора. Скажем, кому писать и что требовать.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.