Лишенный билет: россиянам не вернули 8 млрд за отмененные шоу иностранных артистов

Как получить назад свои средства и не ждать

Марина Иванова, Зоя Игумнова
27 октября 2022

Клиентам в России не выплачено около 8 млрд рублей за отмененные и перенесенные концерты, рассказали «Известиям» представители музиндустрии. Сейчас зрители получают свои деньги либо с превышением установленного законом срока в 180 дней, либо не получают вовсе. Билетные компании обещают вернуть всё полностью, но не сразу. Аналитики музыкального рынка и организаторы концертов объясняют задержку инвестиционным характером индустрии. Юристы советуют не ждать установленных законом сроков и обращаться в суд, а организаторы вместе с операторами предлагают создать горячую телефонную линию для оперативного решения проблем с выплатами. Опросив экспертов, «Известия» выяснили, как зрители могут вернуть свои деньги и долго ли придется ждать возврата.

Обращался — не вернули

В целом за период пандемии и специальной военной операции были отменены или перенесены десятки концертов. В том числе выступления на больших площадках стабильно востребованных исполнителей — таких как Игги Поп, Ник Кейв, Green Day, The Killers, Franz Ferdinand, Rammstein и других известных групп.

Вот несколько зрительских историй: «Покупал в 2020 году билеты на Bring me the Horizon на 8 апреля 2022 года. Концерт был отменен 2 марта 2022-го, заявку на возврат заполнил на сайте билетного оператора 3 марта 2022 года. Деньги не вернули до сих пор. Ссылаются на режим повышенной готовности».

«Не вернули деньги за концерт Jay-Jay Johanson в Москве, перенесенный с 12.11.2021 на 14.04.2022 и снова перенесенный с открытой датой. Прошло шесть месяцев, новую дату не объявили, а это автоматическая отмена. Билетный оператор ссылается на организатора, организатор на письма не отвечает».

«Покупала в ноябре прошлого года билеты на январский концерт Тилля Линдемана. В конце года сообщили, что концерт перенесен на конец 2022 года. А еще позднее его отменили. Билетный оператор сообщает, что всё обязался вернуть организатор мероприятия. Но там никто не берет трубку. На письма не отвечают».

«Покупала билеты в марте 2020 года на концерт Parov Stelar в ноябре 2020 года. Затем концерт дважды переносили: в первый раз — на октябрь 2021 года, во второй — на ноябрь 2022 года. 29 июля пришло письмо об отмене концерта со словами: «Мы уточняем информацию по возврату и скоро вернемся к вам, ждите». Ко мне никто не вернулся. Написала досудебную претензию. Деньги вернули через два месяца».

Хотят, но не могут

«Известия» поинтересовались, как работает механизм возврата денег за несостоявшийся концерт и в каких случаях билетный оператор отказывается отдавать уже заплаченные средства зрителю.

По словам заместителя гендиректора ООО «Кассир. ру» Оксаны Полевской, отмененных и перенесенных концертов в общем числе культурно-зрелищных мероприятий немного, но это большой объем билетов, поскольку концерты планировались к проведению на стадионах и в больших концертных залах. Как правило, необходимо написать заявление, указать актуальные реквизиты. Если билеты были куплены на бланках билетов (в кассе), их вместе с заявлением необходимо принести в офлайн-точку продажи билетного оператора. Далее, уточнила Оксана Полевская, оператор связывается с организатором мероприятия.

— Поскольку билетный оператор (посредник при реализации билетов) не является держателем выручки от продажи билетов, то все возвраты проходят согласование с организатором мероприятия, — заметила специалист.

Представитель агентства пообещала, что всем зрителям будет осуществлен возврат в объеме 100% номинальной стоимости билетов, а на вопрос, почему возврат проходит недостаточно оперативно, сослалась на большое количество билетов и необходимость согласовывать все действия с организатором.

Президент корпорации PMI Евгений Финкельштейн, занимающийся организацией концертов, подтверждает, что не знает ни одного агентства, которое отказывается возвращать деньги. Но организаторы из-за отмены концертов несут колоссальные убытки, и средств у них может просто не быть.

— Парализована, например, часть денег, которые мы отправили за границу в качестве гонорара артисту, — заметил он. — Например, мы отправляли деньги за артиста через Сбербанк, но получить назад их не можем. Даже те артисты, которые хотят вернуть деньги, не могут этого сделать. Наши банки находятся под санкциями. Суммы у каждой компании были отправлены огромные.

Вторая проблема, считает Евгений Финкельштейн, касается билетных операторов. По сути, билетный оператор — это агент. Он берет и продает билеты, выплачивая организатору. По данным главы PMI, сейчас клиентам не выплачено около 8 млрд рублей за отмененные и перенесенные концерты. Люди обращаются к операторам, те запрашивают деньги у организаторов. Например, компания kassir.ru в неделю выдает по 2,5–3,5 млн рублей. Но у организаторов не всегда есть деньги на возвраты — если единовременно у всех попросить вернуть деньги, то в принципе концертной индустрии в России не будет.

С Финкельштейном согласен главный редактор информационного агентства InterMedia Евгений Сафронов, который подчеркнул, что особенность организации концертов — это проектное планирование: средства в каждый проект инвестируются минимум за несколько месяцев, по крупным мероприятиям — за один-два года. Организатор вкладывает в концерт как свои деньги, так и выручку за уже проданные билеты. При отмене концерта авансы не возвращаются, а организатор не только теряет вложенные деньги, но и должен вернуть зрителям уже учтенные при подготовке концерта поступления от билетов — а это могут быть

миллионы и десятки миллионов рублей. Даже для крупного предпринимателя это серьезный удар, грозящий банкротством.

Не ждать доброй воли

Тем не менее зритель — это не часть бизнеса, и он хочет вернуть назад свои деньги. Управляющий партнер юридической компании AVG Legal Алексей Гавришев указал, что, согласно действующему законодательству, срок возврата полной стоимости билета составляет не более 180 дней со дня обращения.

— Это не развязывает руки организаторам, но дает им немного времени на поиски и решения. Действующих норм ГК РФ вполне достаточно для регулирования такого вопроса, как процедура возврата, — отметил собеседник «Известий».

И лучше не ждать доброй воли продавца, а написать письменное требование по уставленному компанией-продавцом образцу. Важно, по мнению Алексея Гавришева, — направить письмо физической почтой, приложив опись, чтобы в случае обращения в суд вы смогли использовать ее в качестве доказательства того, что вы пытались вернуть деньги, но вам было отказано.

Еще один способ — в том случае, если вы покупали билеты онлайн и рассчитывались за них со своей банковской карты — вернуть деньги через чарджбэк (возвратный платеж). Для этого нужно обращение в банк с приложением соответствующих документов. Если банк примет положительное решение, покупателю вернется вся сумма, включая сервисный сбор. Тут стоить напомнить, что покупки в этих случаях совершались, как правило, с помощью карт международных платежных систем Visa и Mastercard, поэтому возврат средств может оказаться проблематичным.

Свой способ решения проблемы предложил Евгений Финкельштейн. По его словам, инициативная группа граждан, желающих вернуть свои билеты, может обратиться в Ассоциацию концертно-театральных и билетных организаций, и далее проблемы будут решаться централизованно — в частности, будет создана горячая телефонная линия, на которую смогут обращаться все, кто еще не вернул свои деньги.

— Мы проведем с билетными операторами совещание и решим этот вопрос. Потому что людям, не попавшим на концерты, должны быть деньги возвращены полностью, — резюмировал Евгений Финкельштейн.

А Евгений Сафронов считает, что нынешняя ситуация — следствие отсутствия единого регулятора и отраслевого законодательства, когда решать вопросы в сложных ситуациях просто некому. Отсюда и системные сложности, которые сказываются как на участниках отрасли, так и на простых зрителях.