

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

05 декабря 2019г. г. Москва

Суд в составе председательствующего мирового судьи судебного участка № 218 Гагаринского района г.Москвы Дворской Л.Ю.,

при секретаре Манасян Ж.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-636/2019 по иску Камаловой Д.А. к федеральному государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный академический Большой театр России» о защите прав потребителей,

установил:

Истец Камалова Д.А. обратилась в суд с иском заявлением к ответчику федеральному государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный академический Большой театр России» о защите прав потребителей.

В обоснование своих требований истец указала, что 09.10.2019 года не была допущена в федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Большой театр России» на спектакль «Путешествие в Реймс». Билеты на указанный спектакль были приобретены через официальный сайт ответчика с указанием фамилии, имени и отчества зрителей и распечатаны на бумажном носителе. Зрителями являлись истец и ее дочь – С СР, которая на момент посещения спектакля находилась на 20-ой неделе беременности. В день спектакля истца и ее дочь не пропустили на спектакль, мотивировав такие действия тем, что билеты недействительны, поскольку в них внесены исправления в части цены билета. При этом никаких действий со стороны сотрудников театра для проверки подлинности приобретенных билетов не предпринималось. Между тем, билет содержит штрих-код, который позволял идентифицировать билет как подлинный. 16.10.2019 г. в адрес Администрации ответчика истец направила досудебную претензию с предложением урегулировать спорную ситуацию. 29.10.2019 г. истцу был направлен ответ с отказом добровольного урегулирования ее требований. Предъявляя указанные требования, истец полагает, что действия ответчика являются односторонним отказом от оплаченной услуги. С учетом этих обстоятельств, истец просит взыскать с ответчика в свою пользу стоимость билетов в размере 10000 руб., компенсацию морального вреда в размере 50000 руб., а также штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу истца.

Истец Камалова Д.А. в судебное заседание явилась, исковые требования поддержала в полном объеме. Пояснила, что билеты в федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный академический Большой театр России» на спектакль «Путешествие в Реймс» являлись подарком на ее 50-летие. Электронные билеты были приобретены ее зятем на официальном сайте театра. Тот факт, что билеты являлись подарком, послужил основанием для того, чтобы цена в распечатанном билете была заштрихована. В результате, 09.10.2019 года придя заблаговременно в день спектакля в театр, истец и ее дочь не были допущены на спектакль. Истец пыталась объяснить представителям ответчика, что предъявляемые ею билеты являются распечаткой электронных билетов, в которые в свою очередь никаких исправлений ею не вносилось. Кроме того, билеты содержали указание на фамилию имя и отчество зрителей, что могло способствовать их идентификации с помощью проверки документа, удостоверяющего личность. Кроме того, на билетах изображен QR-код, который также мог помочь идентифицировать билеты истца через систему сканирования. Попытка распечатать билеты заново через кассу ответчика также не состоялась, поскольку касса могла распечатать билеты только при участии непосредственного плательщика за билеты, которым являлся зять истца, а приехать в столь короткие сроки в театр зять не мог. Также пояснила, что посещает театры часто, в том числе и Государственный академический Большой театр России, билеты всегда распечатывает и не внося исправлений аккуратно складывает их, с целью предъявления на входе в театр. Кроме того, билеты на спектакль «Путешествие в Реймс», она выбирала лично, используя при этом сайт театра.

Представитель ответчика федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Большой театр России» по доверенности адвокат О.Н.В. в судебное заседание явилась, исковые требования не признала. Предоставила письменные возражения на исковые требования. Пояснила, что истцом при посещении театра были предъявлены билеты, содержание исправления в части цены билета. Поскольку билет с исправлениями является недействительным, то не дает права на посещение зрелищных мероприятий и не принимается к возврату. Предъявленные истцом билеты не соответствовали требованиям Основ законодательства о культуре, а также Правилам продажи билетов, утв. Приказом Директора от 30.08.2019 г. № 375-од. Указанные требования к виду билета, являются обязательными и доводятся до сведения лица,

приобретающего билет на официальном сайте театра. В день посещения театра истцом, сотрудники театра действовали строго в соответствии с Правилами и нормами действующего законодательства.

Представитель ответчика федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Большой театр России» по доверенности С Ю.С. в судебное заседание явилась, искивные требования не признала по основаниям, изложенным в возражениях на искивные требования.

Выслушав объяснения истца, представителей ответчика, исследовав письменные материалы дела и оценив собранные по делу доказательства в их совокупности по правилам ст. 67 ГПК РФ, суд приходит к следующим выводам.

Как следует из материалов дела, 19 сентября 2019 года зятем истца Камаловой Д.А. через официальный сайт федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Большой театр России» было приобретено два билета стоимостью 5000 руб. каждый, на спектакль «Путешествие в Реймс», который должен был состояться 09 октября 2019 г. в 19 час. 00 мин. (л.д. 9-10). Указанное обстоятельство подтверждается копией кассового чека № 21 от 19.09.2019 г. (л.д. 17-20) и не отрицалось стороной ответчика.

Как следует из объяснений, данных истцом в ходе судебного заседания в обоснование заявленных требований, указанные билеты являлись подарком на ее 50-летие. Поскольку, билеты являлись подарком, цена на их бумажном экземпляре была заштрихована.

В соответствии с ч. 1 ст. 433 ГК РФ договор признается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта.

Согласно ч. 1 ст. 438 ГК РФ акцептом признается ответ лица, которому адресована оферта, о ее принятии. Акцепт должен быть полным и безоговорочным.

Приказом генерального директора федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Большой театр России» № 735-од от 30 августа 2019 г. утверждены Правила продажи театральных билетов Большого театра России, которые действуют с 01 сентября 2019 г.

В соответствии с п. 1.3 Правил продажи театральных билетов театральный билет является договором на оказание услуг в сфере культуры, и, приобретая его, зритель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи/покупки билетов и требований, предъявляемых при посещении спектакля, а театр должен оказать услугу в виде показа спектакля, указанного в билете в установленные дату и время.

Согласно п. 3.1 Правил продажи билетов, правила продажи электронных билетов (или обычных билетов по специальным программам «через сертификат») регулируют взаимоотношения продавца и покупателя при совершении покупки через Интернет на сайте театра и вступают в силу при регистрации пользователем личного кабинета на сайте театра.

В соответствии с п. 3.3 Правил продажи билетов регистрируясь, пользователь путем нажатия соответствующей кнопки соглашается соблюдать установленные театром правила продажи билетов и требования, предъявляемые при посещении театра.

Так, из возражений представителя ответчика, в которых содержится скриншот формы заказа электронного билета на сайте театра, следует, что прежде чем, перейти к оплате выбранного билета необходимо ознакомиться с Правилами продажи билетов, проставив отметку в соответствующем поле. Указанное обстоятельство стороной истца не оспаривалось. Также, стороной ответчика было пояснено, что отказ от ознакомления с Правилами продажи билетов не позволит завершить оформление покупки электронного билета. Следовательно, приобретая билеты, плательщик билетов был ознакомлен с Правилами продажи билетов, приобретая билеты на спектакль «Путешествие в Реймс», который должен был состояться 09 октября 2019 г. в 19 час. 00 мин.

Пунктом 3.10.1 Правил продажи билетов установлено, что электронный билет необходимо распечатать самостоятельно на бумаге формата А4.

Как следует из п. 1.12 Правил продажи билетов билет должен содержать обязательные реквизиты и соответствовать форме билета, утвержденного Министерством культуры РФ. Билеты, приобретенные в нарушение установленных настоящих правил, не соответствующие утвержденным формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры РФ, элементы которых не соответствуют элементам оформления, утвержденных театром, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными и не дают право зрителю на посещение спектакля и возврат денежных средств.

Из содержания пункта 1.5 Правил продажи билетов следует, что в случае утраты, повреждения, порчи билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость не возвращается.

В соответствии с п. 1 Приказа Минкультуры РФ от 17.12.2008 N 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности" утверждены в качестве форм бланков строгой отчетности при оказании услуг учреждениями культуры (театрально-зрелищными предприятиями, концертными организациями, коллективами филармоний, цирковыми предприятиями, зоопарками, музеями, парками (садами) культуры и отдыха и т.д.): "Билет"; "Абонемент"; "Экскурсионная путевка". Приложением № 1 Приказа Минкультуры РФ от 17.12.2008 N 257 утверждена форма билета, которая содержит в том числе в себе реквизит – «стоимость услуги».

Согласно ст. 52.1 "Основ законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств и музеями, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых такими организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

Из содержания скриншота с официального сайта ответчика следует, как должен выглядеть электронный билет и указаны необходимые в обязательном порядке реквизиты, к которым в том числе относится и цена билета.

Кроме того, на самом электронном билете имеется указание «Билет с исправлениями считается недействительным».

В соответствии с ч. 1, 2 ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), [режиме его работы](#) и реализуемых им товарах (работах, услугах). Указанная в [пункте 1](#) настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в п. 44 Постановления от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" информация о товарах (работах, услугах) в соответствии с [пунктом 2 статьи 8](#) Закона должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме, указанном в [пункте 2 статьи 10](#) Закона. Предоставление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как предоставление необходимой информации и влечет наступление последствий, перечисленных в [пунктах 1, 2](#) и [3 статьи 12](#) Закона.

При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг) информация должна предоставляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учетом технических особенностей определенных носителей.

Анализируя приведенные нормы закона, разъяснения Пленума Верховного Суда РФ и требования подзаконных актов, суд приходит к выводу, что требования продавца о форме и содержании билета были доведены до потребителя в надлежащей форме. При этом, стороной истца факт того, что указанная информация была доведена в надлежащей форме, не отрицался.

Хотя истец лично не являлась приобретателем билетов, а билеты являлись подарком к ее юбилею, это обстоятельство не освобождало ее от обязанности ознакомиться с требованиями театра, поскольку, в соответствии с п. 1.2 Правил продажи билетов они регулируют взаимоотношения между театром и зрителем, коим и являлась истец, выразив волю на просмотр спектакля и явившись в театр 09 октября 2019 г. Кроме того, из пояснений, данных истцом, следует, что она является частым посетителем театров, в том числе и Большого театра, что подтверждает, что она знакома с правилами посещения театра и требованиями, предъявляемыми к билетам. Более того, из объяснений истца, данных в ходе рассмотрения дела следует, что билеты на спектакль «Путешествие в Реймс» она лично выбирала на сайте театра, что позволяет сделать вывод о том, что она была также ознакомлена с требованиями заказа и оформления электронного билета, а равно тому, была осведомлена в том числе и о стоимости билета.

Как следует из пояснений представителей ответчика, спектакль «Путешествие в Реймс» 09 октября 2019 года в 19 час. 00 мин. состоялся в федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Государственный академический Большой театр России», что стороной истца не отрицалось. Следовательно, свою обязанность по договору оказания услуги в виде показа спектакля, указанного в билете в установленные дату и время, ответчик выполнил. То, что услуга не была получена истцом, произошло в результате нарушения последней Правил продажи билетов.

Разрешая заявленные требования, суд не находит оснований для их удовлетворения. В ходе рассмотрения дела объективно установлено, что истец, до сведения которого в надлежащей форме было доведено содержание Правил продажи билетов, нарушил требования, предъявляемые к билету, что повлекло его недействительность, а как следствие, явилось препятствием к посещению спектакля.

Доводы истца Камаловой Д.А. о том, что электронный билет является цифровым аналогом бумажного билета, что позволяет идентифицировать его с помощью считывания QR-кода не может быть принят судом во внимание, поскольку, судом установлено, что форма электронного билета утверждена Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 N 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности", к билету Правилами продажи билетов предъявлены определённые требования, в том числе необходимость наличия такого реквизита как «цена», а также отсутствие

каких-либо исправлений. Наличие указанных обстоятельств само по себе свидетельствует о недействительности билета, а как следствие невозможности посещения спектакля по такому билету.

Ссылка истца в исковом заявлении на нарушение со стороны ответчика требований ст. 310 ГК РФ, а именно оценка его действий как одностороннего отказа от исполнения обязательств основана на неверном толковании норм материального права. Поскольку, судом установлено, что спектакль «Путешествие в Реймс» 19 октября 2019 г. состоялся, истец не была допущена на спектакль по причине несоблюдения требований к форме билета, повлекших его недействительность, а не по причине отказа ответчика от исполнения обязательств.

При таких обстоятельствах, поскольку факт нарушения ответчиком законных прав истца как потребителя в ходе рассмотрения дела своего подтверждения не нашел, оснований для удовлетворения иска и взыскания в пользу истца уплаченной стоимости за билеты в размере 10000 руб. не имеется.

В связи с тем, что требования истца в части взыскания суммы штрафа предусмотренного п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», компенсации морального вреда и неустойки являются производными от основного требования, в удовлетворении которого судом отказано, оснований для их удовлетворения также не имеется, как и не имеется оснований для взыскания судебных расходов на основании ст. 98 ГПК РФ.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 194-198 ГПК РФ, суд,

решил:

В удовлетворении исковых требований Камаловой Д.А. к федеральному государственному бюджетному учреждению культуры «Государственный академический Большой театр России» о защите прав потребителей – отказать.

Разъяснить сторонам, что мотивированное решение суда по рассмотренному делу составляется в течение пяти дней в случае поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Заявление о составлении мотивированного решения суда может быть подано:

1. В течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании;
2. В течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Гагаринский районный суд г. Москвы в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме через мирового судью судебного участка № 218 Гагаринского района г. Москвы.

Мировой судья            Л.Ю.Дворская