**Вы случайно разбили посуду в кафе и вас просят за нее заплатить: законно ли это?**

Согласно статье 1064 Гражданского Кодекса Российской Федерации разбитая посуда считается ущербом. А порядок возмещения ущерба требует несения ответственности.

Что это значит: вас могут попросить заплатить определенную сумму, и вы можете рассчитаться с кафе, если не планируете участвовать в дальнейших разбирательствах.

Но при этом у вас остается право потребовать у заведения предоставить документы, которые подтвердят реальную стоимость товара. Либо отказаться оплачивать ущерб. Обязать вас возместить убытки за разбитую посуду может только суд. По умолчанию «штраф» остается добровольным в силу требований статьи 1064 ГК РФ.

**Как вернуть деньги за отмененный концерт?**

Конкретный случай: Гражданин приобрел билеты на концерт группы в городе **Красноярск** через онлайн сервис по продаже билетов, а мероприятие отменили, что делать?

**Следует знать, что при отмене мероприятия** (концерт, спортивный матч, спектакль в театре и т.д.) **зритель имеет право получить свои денежные средства обратно и в полном объеме**, так как фактически оплаченная услуга исполнителем не была оказана.

Покупка билета на какое-либо мероприятие или представление является договором, а билет является документом, подтверждающим его заключение.

За возвратом денег, как правило, обращаются на этот же сервис, где и приобретали билеты. В ответ на обращение гражданина, в нашем случае, ему было разъяснено, что возврат денежных средств осуществляет организатор концерта. Поскольку организатор находился в Москве, самый удобный вариант был написать ему на электронную почту, что и было сделано гражданином. Обращаем ваше внимание, что требование о возврате денежных средств должно содержать подтверждающие документы понесенных расходов. Это должен быть бланк электронного билета, электронный чек или выписка со счета об оплате услуг.

Как правило, в случае отсутствия уточнений, денежные средства возвращаются на тот расчетный счет, с которого была осуществлена оплата услуги, но вы вправе указать реквизиты того банка и счета, который сочтете нужным.

Согласно статье 22 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, исполнителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Кроме того, вы вправе требовать возмещение не только стоимости билета, но и полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги, согласно пункту 1 статьи 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (например, сервисный сбор в случае приобретения билета у агента; расходы на проезд до города, где проходил концерт, и проживание в гостинице и т.д.).

Необходимо знать, что вопрос в части возможности возмещения затрат на размещение в гостинице и билеты на проезд к месту проведения концерта является оценочным и подлежит разрешению судом, исходя из представленных сторонами доказательств. Так, на ответчика в данном случае возлагается бремя доказывания обстоятельств заблаговременного информирования потребителей об отмене концерта и совершения необходимых в связи с этим действий.

Истец будет вынужден доказывать совершение разумных и добросовестных действий, направленных на предотвращение причинения ущерба (невозможность осуществить возврат билетов перевозчику и компенсировать их стоимость ввиду условий приобретения по соответствующему тарифу перевозки, невозможность бесплатной отмены брони на гостиничный номер или возврата оплаченной за него денежной суммы вследствие правил бронирования номеров в данной гостинице и т.д.).

Не всегда организатор мероприятия в срок исполняет свои обязательства по возврату денежных средств. В таком случае помощью в разрешении ситуации может стать обращение с государственные органы по защите прав потребителей (на территории Красноярского края это Роспотребнадзор), что и было сделано гражданином в связи с длительным бездействием организатора в ответ на его претензию.

Вопрос разрешился положительно в кратчайшие сроки, деньги за неисполненную услугу были возвращены.