

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КИНОТЕАТРА

Отношения между организациями, оказывающими услуги по киноvideообслуживанию (далее — кинотеатры) и потребителями данных услуг (зрителями) регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1), «Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг», утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021 № 1388 (далее — Правила от 16.08.2021 № 1388).

Кинотеатры обязаны иметь вывеску с указанием фирменного наименования своей организации, ее местонахождения (юридического адреса) и режима работы. С целью ознакомления с порядком, основными правами и обязанностями демонстратора и зрителей Правила от 16.08.2021 № 1388 должны быть доведены до сведения потребителей в удобном для обозрения месте.

Потребители имеют право на:

пользование всеми услугами, предоставляемыми демонстраторами фильмов;

качественное оказание услуги по показу фильма и предоставляемых демонстраторами фильмов дополнительных услуг;

получение полной и достоверной информации о демонстраторе фильма, предоставляемых им видах услуг;

возмещение в соответствии с правилами работы кинозалов стоимости билета в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

предоставление льгот на получение услуги по показу фильмов в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Кинотеатры обязаны предоставлять зрителям полную и достоверную информацию о:

фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и присвоенной фильму категории информационной продукции в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

наличии в репертуаре фильмов, содержащих тифлокомментарий (целевой информации, специально подготовленной для слепых (слабовидящих) для замещения (или дополнения) визуальной информации), и фильмов с демонстрированием субтитров на киноэкране;

ценах на билеты;

расположении мест в кинозале (план);

времени начала и продолжительности сеанса;

дополнительных услугах, оказываемых посетителю, и ценах на них;

льготах, предоставляемых отдельным категориям посетителей в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также о скидках на билеты.

По требованию зрителя демонстратор фильма обязан предоставить информацию о технических характеристиках кинозала (количестве мест в кинозале, ширине экрана, формате звуковой системы кинозала, типе системы воспроизведения стереофильмов, типе

проекционной системы (2К, 4К, IMAX и т. д.), типе системы тифлокомментария, имеющейся в кинотеатре).

Также кинотеатры должны предупреждать зрителей о длительности рекламы и показа трейлеров перед началом самого фильма. Эта информация должна размещаться в зоне кассового обслуживания, что позволит зрителям лучше рассчитать свое время и не опоздать на сеанс.

Помните! Показ объявленного в программе фильма должен состояться независимо от количества присутствующих на сеансе зрителей.

Замена фильма либо перенос сеанса фильма допускается только в случае порчи или утери материального носителя с копией фильма, либо в случае технической невозможности показа фильма, а также в случаях отсутствия (на момент даты показа) прокатного удостоверения на фильм либо его отзыва Министерством культуры Российской Федерации. В том случае, если услуга по показу фильма не была оказана, не соблюдены сроки ее предоставления, произошла замена фильма или перенос сеанса, а зритель отказался от получения услуги по показу фильма в связи с новыми условиями ее предоставления, а также в случае предоставления недостоверной информации об услуге потребители имеют право на возмещение стоимости купленного билета.