

обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (ст.108 ВК РФ, ст.795 ГК РФ).

Ответственность авиаперевозчика

За просрочку доставки пассажира и багажа в пункт назначения перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 25 % установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы (ст.120 ВК РФ).

Очевидно, что как сам факт отмены или задержки рейса по вине перевозчика, а также неисполнение им возложенных на него обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров (в т.ч. предоставление бесплатных услуг) могут являться основаниями для предъявления пассажирами перевозчику требования о компенсации морального вреда в виду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий в рамках статьи 15 Закона о защите прав потребителей.

Действия потребителя при возникновении спора с авиаперевозчиком

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, то есть пассажир до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию в аэропорту пункта отправления (аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира) в офисе продаж авиаперевозчика (п.4 ст.124 ВК РФ). Иски к перевозчику предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия (ч.3 ст.30 Гражданского процессуального кодекса РФ, п.22 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 г. №17 «О рассмотрении гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

По правилам ст.17 Закона о защите прав потребителей и п.п.4 п.2 ст.333.36 Налогового кодекса РФ потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей).

Любой потребитель в случае нарушения его прав со стороны авиаперевозчика может обратиться с письменной жалобой в соответствующие надзорные органы:

- Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) (осуществляет контроль (надзор) за соблюдением законодательства РФ);
- Управление Роспотребнадзора по городу Москве (не предоставление или предоставление неполной или недостоверной информации и т.д.);
- Прокуратура (надзор за соблюдением законодательства РФ);
- органы полиции (противодействие мошенническим действиям).

Важно! Изложенные в настоящей памятке правила не применяются в отношении иностранных авиакомпаний в порядке ст.5 ВК РФ. О правах потребителя при задержке (отмене) авиарейса иностранным авиаперевозчиком будет рассказано в следующей памятке «Задержка (отмена) авиарейсов иностранным авиаперевозчиком».

В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ С ПИСЬМЕННОЙ ЖАЛОБОЙ В УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО Г. МОСКВЕ

129626, г. Москва, Графский пер., д. 4/9

8 (495) 785-37-41

uprav@77.rospotrebnadzor.ru

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Задержка (отмена) авиарейсов



Оказание услуг воздушной перевозки пассажира регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее — ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 г. №82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил “Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей”» (далее — Правила воздушных перевозок), а также Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей).

Путешествие — один из самых приятных и интересных видов досуга. Но, к сожалению, не все путешествия проходят гладко. Среди наиболее распространенных неприятностей для туристов особенное место занимает задержка (отмена) авиарейса. Случается такое не только с чартерными, но и с регулярными перелетами. Что же делать пассажиру, если авиакомпания по тем или иным причинам задержала или отменила рейс, и на какие бесплатные услуги и компенсации может рассчитывать пассажир задержанного (отмененного) авиарейса?

Сроки совершения авиаперевозок

Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок (ст.103 ВК РФ).

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы — в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок.

Задержка (отмена) рейсов

Перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в

соответствии с их компетенцией (п.76 Правил воздушных перевозок).

При этом в случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (п.74 Правил воздушных перевозок).

Перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией: о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса (п.92 Правил воздушных перевозок).

Внимание! Пассажиру рекомендуется поставить отметку в билете у представителя авиакомпании или сотрудников аэропорта вылета/назначения о задержке рейса, либо получить справку от администрации аэропорта отправления или аэропорта прибытия.

Обязанности перевозчика в случае задержки (отмены) рейса

В любом случае, несмотря на то, что именно стало причиной задержки (отмены) рейса, авиакомпания должна предоставить пассажиру ряд бесплатных услуг (п.99 Правил воздушных перевозок).

Так, при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан орга-

низовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов — в дневное время и каждые 8 часов — в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов — в дневное время и более 6 часов — в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Право пассажира на возврат провозной платы

В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение