

Роспотребнадзор: как действовать при задержке или отмене рейса

В период новогодних праздников Роспотребнадзор напоминает о правах авиапассажиров и разъясняет как действовать при задержке или отмене рейса. Согласно Воздушному кодексу РФ, в случае отмены или задержки рейса авиакомпанией, пассажиры вправе осуществить вынужденный возврат авиабилетов и вернуть деньги, в том числе и по «невозвратным» билетам.

В случае отмены рейса в первую очередь стоит обратиться к перевозчику для того, чтобы в маршрутной квитанции поставили штамп об отмене или выдали справку. Далее в целях скорейшего урегулирования данного вопроса необходимо направить письменную претензию на юридический адрес авиакомпании. Претензия должна содержать требование о возврате провозной платы за несостоявшийся перелет. Стоит учитывать, что переписка с авиакомпанией посредством социальных сетей и форм приема обращений не всегда принимается ко вниманию в суде, так как фактически не является доказательством соблюдения пассажиром обязательного претензионного порядка. Кроме того, перевозчик обязан рассмотреть претензию в течение 30 дней со дня ее поступления, а также уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии. В противном случае у перевозчика возникает дополнительная имущественная ответственность, установленная законодательством о защите прав потребителей.

При обращении потребителям стоит предъявить требования о возврате денег за билеты, возмещении убытков, компенсации морального вреда. В случае отказа перевозчика в удовлетворении требований, вы можете обратиться за защитой своих прав в территориальные управления Роспотребнадзора. К заявлению необходимо приложить копии билетов (электронных билетов), ответ исполнителя (при наличии), кассовый чек или иной документ, подтверждающий факт оплаты билета, маршрутную квитанцию со штампом об отмене рейса, копию претензии к исполнителю. При задержке рейса авиапассажир также имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Потребитель может обратиться с претензией, приложив к ней копии документов, подтверждающие понесенные убытки. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение 6 месяцев. Помимо этого, пассажир вправе взыскать штраф с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка произошла вследствие обстоятельств, не зависящих от него.

При задержке рейса пассажир имеет право на бесплатные дополнительные услуги, а именно:

- на организацию хранения багажа;
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;
- обеспечение прохладительными напитками, а также 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2-х часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4-х часов, далее – каждые 6 часов в дневное время и 8 часов в ночное;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов в дневное время и более 6 часов в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Роспотребнадзор напоминает, что аннулирование билетов, выписанных по ошибочной цене, не может быть законным. Предложение авиакомпании на сайте о стоимости и основных условиях перевозки является публичной офертой. После оплаты пассажиром, авиакомпания не вправе в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг.

