

Актуальная информация по авиаперевозкам

При планировании летних отпусков граждане заблаговременно приобретают авиабилеты.

Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает, что согласно изменениям, внесенным в Воздушный кодекс РФ, авиаперевозчики могут продавать два вида авиабилетов - с условием о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по возвратному тарифу) и без такого условия (по невозвратному тарифу). Стоимость невозвратных билетов дешевле возвратных, что делает их более привлекательным для потребителей. Однако в случае, когда планы на поездку меняются, денежные средства, как правило, уже не вернуть. Если пассажир решил отказаться от полета, стоимость такого авиабилета не подлежит возврату.

Однако статьей 108 Воздушного кодекса РФ предусмотрены случаи, при наступлении которых стоимость «невозвратного» авиабилета пассажиру возвращается:

– в случае вынужденного отказа пассажира от перелета в связи с болезнью самого пассажира или члена его семьи, близкого родственника, летящего вместе с ним, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника. Однако в данных ситуациях деньги за авиабилет будут возвращены, если пассажир уведомил авиаперевозчика о наступлении указанных обстоятельств до окончания регистрации пассажиров на рейс;

– в случае отказа пассажира от перелета в связи с действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой нарушение исполнения обязательств по договору воздушной перевозки, в том числе по причине задержки авиарейса. Продавать билеты по невозвратным тарифам можно только предварительно уведомив пассажира о нюансах тарифа и условиях аннуляции билета. Эта информация в доступной форме должна предоставляться пассажиру до оформления договора с перевозчиком. Если пассажир докажет, что не получил разъяснительной информации накануне покупки билета, перевозчик будет нести ответственность в соответствии с законодательством РФ.

Перевозчик обязан довести до сведения потребителя соответствующую информацию. Согласно положениям статьи 103 ВК РФ перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки пассажира. Порядок информирования пассажиров об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы устанавливается федеральными авиационными правилами. В случае непредставления информации об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы перевозчик или уполномоченное им лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В частности, статьей 12 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (Закон) установлено, что если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную статьей 29 Закона, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Также в статье 108 ВК РФ закреплено, что в случае, если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате провозной платы при расторжении договора, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира (сбор за оформление билета; плата за операции по аннулированию бронирования, осуществление расчетов сумм, причитающихся для возврата; плата по оформлению возврата и т.д.).

Однако если потребитель обращается к перевозчику менее чем за 24 часа до перевозки, но до начала времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, в соответствии со ст. 108 ВК РФ, ему возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки.

Если пассажир отказывается от воздушной перевозки после окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата не возвращается.

Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза. В любых случаях отказа в адрес перевозчика необходимо направить претензию (заявление), один экземпляр – перевозчику, второй (с отметкой о принятии) должен остаться у пассажира. Если требование направляется по почте, квитанцию об отправке необходимо сохранить.

За дополнительными консультациями необходимо обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**, без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.