

ПАМЯТКА
в помощь авиапассажиру при задержке рейса



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области»

Отдел защиты прав потребителей

Белгород 2013 г.

Основные нормативно-правовые акты, регулирующие права и обязанности сторон авиационной перевозки в России:

- Воздушный кодекс РФ.
- Гражданский кодекс РФ (далее - ГК РФ).
- Федеральные авиационные правила от 28.06.2007 г. № 82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Минтранса России (далее - правила воздушных перевозок).
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Пассажир, заплативший деньги за перелет, заключает юридический договор с авиакомпанией-перевозчиком, согласно которому перевозчик обязуется доставить пассажира в нужное место и в оговоренный срок. Задержка рейса означает нарушение договорных обязательств авиаперевозчиком, за исключением форс-мажорных и чрезвычайных обстоятельств. Если задержка рейса произошла по причине плохой погоды, стихийного бедствия, требования органов безопасности, угрозы террористического акта, неисправности самолета и даже забастовки персонала авиакомпании, рассчитывать на компенсацию от авиакомпании нельзя. Ст. 794 и 795 ГК относят эти ситуации к форс-мажорным обстоятельствам. Во всех остальных ситуациях задержки рейса по закону виноват перевозчик, то есть авиакомпания.

Если Ваш рейс задержан, Вы имеете право требовать от представителя авиаперевозчика в аэропорту предоставления следующих услуг (согласно п. 99 правил воздушной перевозки):

В случае задержки рейса менее чем на 2 часа:

- организация хранения багажа;
- предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком, в возрасте до 7 лет;

В случае задержки рейса более чем на 2 часа:

- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте;
- обеспечение прохладительными напитками;

В случае задержки рейса более чем на 4 часа:

- обеспечение горячим питанием (и далее каждые 6 часов - в дневное время и каждые 8 часов - в ночное время);

В случае задержки рейса более чем на 6 часов (в ночное время) и более чем на 8 часов (в дневное время):

- размещение в гостинице с организацией доставки транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Все вышеуказанные услуги предоставляются бесплатно (независимо от того, государственная или частная компания выступает перевозчиком, а также от того, каким рейсом вы летите – чартерным или регулярным).

В случае отказа сотрудников авиакомпании в предоставлении услуг, необходимо предпринять следующие действия:

1. Зафиксируйте факт задержки авиарейса (это может быть справка от администрации аэропорта отправления или аэропорта прибытия, новые посадочные талоны или акт, составленный несколькими пассажирами с указанием контактных данных).

2. По возможности получите письменный отказ в обслуживании при задержке рейса от представителя авиакомпании. В случае отказа выдать такой документ или отсутствия представителя, составьте соответствующий акт с другими пассажирами (достаточно двух свидетелей).

3. Оплатите горячее питание, гостиницу и такси из собственных средств, сохранив при этом кассовые чеки или квитанции, подтверждающие Ваши расходы.

4. По возвращении домой предъявите письменную претензию в адрес авиакомпании о возмещении причиненного Вам ущерба с приложением копий всех документов (включая копии авиабилетов, чеки).

В соответствии со ст. 120 Воздушного Кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере 25 % минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Величина штрафа не может быть более 50 % провозной платы.

С целью максимальной защиты прав авиапассажиров на официальном сайте Росавиации ежемесячно обновляется список рейсов, выполненных с задержкой, чтобы потребитель мог узнать о недобросовестных перевозчиках.

Авиапассажирам следует знать следующие основные правила:

- Перечень разрешенных к провозу предметов, правила провоза багажа и поведения на борту самолета авиаперевозчик обязан предоставить пассажиру при продаже билетов. Авиаперевозчик имеет полное право устанавливать собственные правила, если они не противоречат закону.
- Пассажир бесплатно может провести чемоданы, не превышающие определенного веса (обычно для эконом - класса это 20 кг). За перевес необходимо доплачивать. Рекомендуется делать перепись сдаваемых в багаж вещей, ценные вещи и хрупкие вещи провозятся как ручная кладь.
- В случае пропажи багажа перевозчик несет полную ответственность, а в случае утраты багажа - материальное возмещение пассажиру его стоимости. Но только, если удастся доказать, что лежало в багаже и фактическую стоимость утраченной вещи.
- Напитки, дезодоранты, бутылки, а все колющие предметы требуется сдавать в багаж - на борт с данными вещами не пропустят.
- На борту самолета запрещено фотографировать и пользоваться мобильными телефонами. Однако некоторые компании отступают от этих запретов, если они никому не мешают.
- Если пассажир нарушает запреты и правила регистрации, поведения на борту и провоза багажа, перевозчик вполне может занести его в "черный список" и отказать в дальнейшей продаже билетов.
- Перевозчик обязан предоставить пассажирам горячее питание при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время, каждые шесть часов - в ночное время. Эти услуги должны быть бесплатными.

Но бывают ситуации, когда пассажир не имеет возможности ждать отправки задержанного рейса. Такой его отказ от перевозки будет называться вынужденным. В этом случае перевозчик должен сделать соответствующую отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру иной документ, подтверждающий указанные выше обстоятельства и вернуть пассажиру всю сумму, уплаченную за перевозку.

Если Ваш рейс задержан в Странах Евросоюза, ваши права будут защищены нормами Положения № 261 Европейского парламента и Совета ЕС от 2004 года. Положение устанавливает общие правила компенсации и помощи пассажирам в случае отказа от приема к перевозке, отмены рейсов или длительной задержки рейсов, потери багажа, понижении класса обслуживания и т. д. Перевозчик обязан компенсировать весь доказанный ущерб в полном объеме. Этому закону обязаны подчиняться все европейские компании, а также иностранные перевозчики, совершающие посадку в европейских городах.

В случае задержки в европейском аэропорту на два часа ближнего (в пределах одного континента) рейса или на четыре - дальнего (трансконтинентального) каждый пассажир имеет право на компенсацию от авиакомпании в размере от 250 до 600 евро.

Независимо от обстоятельств, вынудивших обратиться в авиакомпанию с претензией, в заявлении должны быть четко изложены нарушение перевозчика, размер требуемой компенсации и обоснование требований. К претензии обязательно следует приложить ксерокопии всех документов, имеющих отношение к данной ситуации, кассовые чеки, если ситуация вынуждала тратить денежные средства. Данную претензию о взыскании штрафа необходимо оформить в 2-х экземплярах, один из которых пассажир может предъявить перевозчику в аэропорту пункта отправления или пункта назначения в течение 6 месяцев. Если авиакомпания не отвечает на рекламацию и не желает удовлетворить справедливые требования, пассажир, как потребитель услуг авиаперевозчика и как сторона договора перевозки имеет право восстановить свои права через суд. В соответствии с пунктом 2 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 22 Постановления Пленума Верховного суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» исковые заявления по данной категории дел могут быть предъявлены по выбору авиапассажира в суд по месту:

- нахождения авиаперевозчика;
- жительства или пребывания авиапассажира;
- заключения или исполнения договора.

Авиапассажиры и иные потребители по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

*Если Вы предполагаете, что Ваши права потребителя нарушены,
Вы можете обратиться для консультирования
в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области
по адресу: г. Белгород, ул. Железнякова, д. 2
тел. 8(4722)34-41-35, тел. горячей линии 8-800-200-47-22
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области»
отдел защиты прав потребителей
по адресу: г. Белгород, ул. Губкина, 48, каб. 323
тел. 8(4722)51-98-72*