

Авиапассажиры при задержках авиарейсов должны знать свои права

Отношения, возникающие по поводу перевозок пассажиров, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), Воздушным кодексом Российской Федерации (далее - Воздушный кодекс) и Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требованиями к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утвержденными приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82 (далее - Правила).

В соответствии со ст. 103 Воздушного кодекса по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете.

Ответственность по договору перевозки перед пассажиром предусмотрена ст. 120 Воздушного кодекса и ст. 795 ГК РФ, согласно которым за задержку отправления транспортного средства (воздушного судна) или его опоздание (просрочку доставки пассажира) в пункт назначения перевозчик должен уплатить пассажиру штраф, если не докажет, что задержка или опоздание имели место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и (или) здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Размер штрафа составляет 25% установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50% провозной платы.

В соответствии с п. 99 Правил - в случае задержки или отмены рейса перевозчик (авиакомпания) вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести 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.

Указанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

В случае отмены или задержки рейса, указанного в билете, пассажир имеет право отказаться от перевозки, причем такой отказ будет считаться вынужденным, и пассажиру должна быть возвращена вся сумма, уплаченная за перевозку, либо, в случае, когда перевозка пассажира была выполнена частично, и пассажир принял выполненную часть перевозки - сумма за невыполненную часть перевозки (п.п. 227, 235 Правил).

Отказ пассажира от перевозки должен быть зафиксирован перевозчиком в перевозочном документе, либо перевозчик должен выдать пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства отмены или задержки рейса (п. 228 Правил). Причем возмещение пассажиру указанной суммы или ее части, не освобождает перевозчика от обязанности уплатить пассажиру штраф на условиях ст. 120 Воздушного кодекса. При этом, согласно п. 5 ст. 28 Закона перевозчик также по требованию пассажира уплачивает за каждый день просрочки исполнения услуги (по перевозке) неустойку (пеню) в размере 3% цены авиабилета. Однако сумма неустойки не может превышать стоимость авиабилета.

Все претензии, возникающие у пассажиров по поводу воздушной перевозки, должны быть адресованы перевозчику, как стороне по договору в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя (ст. 124 Воздушного кодекса).

Обращения о нарушении прав потребителей рассматриваются Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске, расположенном по адресу г. Канск, ул. Эйдемана, 4. тел. (8-391-61) 2-22-12