

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай стали обращаться потребители с жалобами на порчу и потерю багажа при авиаперелетах.

Статистика показывает, что число потерянного во время авиаперелетов багажа резко возрастает в сезон отпусков, после чего следуют длительные разбирательства с перевозчиком. Увидев, что вашего чемодана нет на ленте выдачи багажа, не впадайте в панику. Помните, закон на вашей стороне лишь пока вы сами ведете себя в рамках закона. Основные документы, стоящие на защите прав пассажиров и их багажа это «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» и Воздушный кодекс.

Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок (далее - правила перевозчика). Но эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров.

Правила перевозчика могут быть изменены им без уведомления пассажиров при условии, что изменения не применяются к пассажиру (далее потребитель) после заключения договора воздушной перевозки. Оформив акт об утере и сообщив всю необходимую информацию представителям авиакомпании, вы имеете все шансы вновь обрести свой багаж.

Мы расскажем, как это правильно сделать.

Основным документом, удостоверяющим Ваше право на багаж, является Багажная квитанция - часть билета, удостоверяющая прием к перевозке багажа, количество мест и вес-брутто (далее - вес) багажа.

Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа и содержит информацию о фамилии и имени пассажира, номере рейса, дате вылета, аэропорте (пункте) отправления и аэропорте (пункте) назначения, до которого зарегистрированный багаж принят к перевозке, весе места багажа. Номерная багажная бирка может содержать иную дополнительную информацию. При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке под ответственность перевозчика за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (далее - зарегистрированный багаж).

Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

Так как после регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на перевозчика, то в случае не получения багажа с багажной ленты, незамедлительно обращайтесь на стойку «Розыск багажа». Если такой стойки нет, ищите представителя аэропорта, который должен постоянно находиться в зале выдачи багажа.

Вы должны оформить письменную претензию. Для этого вам нужен отрывной талон багажной бирки (он приклеен к вашему посадочному талону) и паспорт. В акте об утере багажа вы подробно описываете свой чемодан или сумку: цвет, размер, форму, материал, наличие колесиков и ручек. Если на вашем чемодане есть именная бирка, которую вы сделали сами, обязательно укажите это. Акт об утере нужно составить в двух экземплярах: один для авиакомпании, другой останется у вас. В акте обязательно должен быть прописан номер заявки, ваши данные, контактные телефоны, адрес. Далее вам остается только постараться успокоиться и ехать домой или в отель. Что бы не оставаться в неведении поинтересуйтесь подключена ли авиакомпания, которой вы летели, к системе World Tracer- это система по которой можно отследить, где все-таки находится чемодан.

Максимальный срок поиска чемодана составляет 21 день. Если за это время ваш багаж не нашли, он автоматически считается утерянным. Авиакомпания обязана оплатить вам ущерб. Согласно ст. 119 Воздушного кодекса России, авиакомпания обязана выплатить компенсацию за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа с объявлением ценности, - в размере объявленной ценности, без объявления ценности, - в размере стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа, в расчет берется только фактический вес чемодана, а не реальная стоимость содержимого. Вес багажа

указан на багажном талоне. Если по каким-то причинам чемодан не был взвешен, то автоматически вес оценивается в 35 килограммов. В том случае если есть чеки на те вещи, что лежали в чемодане, можно потребовать дополнительную компенсацию.

Если зарегистрированный багаж найден, то перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден - со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен.

К вопросу о том, должны ли вам предоставить вещи первой необходимости. Законодатель не закрепил за авиакомпаниями такой обязанности.

Если чемодан повредили, вам нужно найти агента по обслуживанию или представителя авиакомпании и составить претензию, в которой описать, что именно испортили, и предъявить стоимость утраченного имущества. В случае не удовлетворения требования в добровольном порядке, необходимо подать исковое заявление в суд. Если же вы по ошибке прихватили чужой багаж, то нужно вернуться в аэропорт и сдать его представителю авиакомпании.

Уважаемые потребители, знайте и пользуйтесь своими правами. В случае возникновения вопросов по защите прав потребителей, обращайтесь в Роспотребнадзор по Республике Алтай. Телефон горячей линии: (38822)64241 работает по будням с 9-00 до 18-00.