

В соответствии с пунктом 99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утверждённых Приказом Минтранса России от 28.06.2007г. № 82 (далее - ФАП), при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик 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.

Данные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

В случае отказа авиакомпании в предоставлении выше перечисленных услуг необходимо:

Обязательно зафиксировать 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) с указанием причины задержки.

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

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

Если перевозчиком нарушены права потребителей (пассажиров) то необходимо обратиться непосредственно к исполнителю услуги с претензией в письменной форме в течение шести месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии, в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя (статья 124 Воздушного Кодекса РФ).

Один экземпляр претензии направляется руководителю организации (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.) На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес перевозчика заказным письмом с уведомлением о вручении.

В случае невыполнения изложенных в претензии требований потребители имеют право обратиться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

Факт неисполнения возложенных на перевозчика обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров является основанием для предъявления пассажирами перевозчику требования о возмещении убытков и компенсации морального вреда ввиду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий.

Применительно к сфере защиты прав потребителей как отрасли гражданских правоотношений, необходимо иметь в виду, что по общему правилу, закрепленному нормами статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации, защита нарушенных гражданских прав осуществляется судом и лишь в случаях, установленных законом - в административном порядке.

Между тем, административная ответственность хозяйствующего субъекта за отказ возместить потребителю убытки, в том числе возникшие вследствие неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по договору, законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях не установлена.

Указанное означает, что в случае неудовлетворения исполнителем (авиаперевозчиком) соответствующего требования потребителя добровольно, спор должен разрешаться исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

Согласно положениям статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 (далее Закон № 2300-1) за нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме.

Иски к перевозчику согласно соответствующему правилу об исключительной подсудности, содержащемуся в части 3 статьи 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Кроме того, в соответствии со статьёй 15 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Помощь в составлении претензии и искового заявления может быть оказана организацией по защите прав потребителей Роспотребнадзора по Республике Алтай, а

так же консультативным центром защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Алтай». Контактные телефоны: (38822) 6-43-84; 6-41-42.