

Права потребителя при задержке и отмене рейса, изменении маршрута перевозки воздушным транспортом

Сегодня можно купить авиабилет в офисах авиакомпании, в авиакассах, через Интернет путем оформления электронного авиабилета либо в рамках приобретенной туристической путевки и отправиться в командировку или путешествие. С момента приобретения авиабилета между потребителем и авиаперевозчиком возникают соответствующие права и обязанности, предусмотренные действующим законодательством.

Нормативно-правовыми актами, устанавливающими взаимные права и обязанности сторон по авиационной перевозке пассажиров и грузов, и направленные на защиту прав авиапассажиров являются:

- Воздушный кодекс Российской Федерации от 19 марта 1997 года № 60-ФЗ (далее - Кодекс);

- Приказ Минтранса Российской Федерации от 28 июня 2007 года № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее - Правила);

- Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Деятельность авиаперевозчиков осуществляется на основании соответствующей лицензии, выдаваемой Федеральным агентством воздушного транспорта РФ. Договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза или договор воздушной перевозки почты удостоверяется соответственно билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа, грузовой накладной, почтовой накладной (ст. 105 Кодекса).

Пассажир воздушного судна имеет право:(ст. 106 Кодекса)

1) проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок;

2) бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Нормы бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, устанавливаются в зависимости от типа воздушного судна и не могут быть менее чем десять килограммов на одного пассажира;

3) бесплатного, при международных воздушных перевозках - в соответствии с льготным тарифом, провоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест;

4) бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете (ст. 106 Кодекса).

Нередко пассажиры сталкиваются с ситуацией, когда рейс по непонятным причинам откладывается.

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 промежуточных пунктах следующие услуги: (Глава VII ч. 1 п. 99 Правил).

- 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 отправления 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.

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 (ст. 124 Кодекса).

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.

