

Права потребителей при задержке авиарейса



Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о правах потребителя в случае задержки авиарейсов.

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ, Воздушным кодексом РФ, Приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Задержкой рейса признается перерыв в воздушной перевозке по вине перевозчика (авиакомпании) или вынужденная задержка самолета при отправке и (или) в полете. Основными причинами задержки рейсов могут являться технические неисправности самолета, позднее прибытие самолета, плохие погодные условия.

В случае задержки рейса или 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 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.

Вышеуказанные услуги предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

Следует обратить внимание, что время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса РФ, за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Кроме того, в случае отказа пассажира от перевозки из-за задержки отправления транспортного средства перевозчик обязан возратить пассажиру провозную плату (ч.2 ст. 795 Гражданского кодекса РФ). В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного статьей 120 ВК РФ, пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя перевозчику предъявляется претензия в соответствии со статьей 124 Воздушного кодекса РФ. Претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.

Одновременно напоминаем, что каждый потребитель может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за получением консультативной помощи по телефону 282 82 64 или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66.