

О правах авиапассажиров в связи с задержкой авиарейсов ВИМ-Авиа

В связи с массовыми задержками авиарейсов авиакомпании «ВИМ авиа» Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в очередной раз информирует потребителей об их правах в случае задержки авиарейсов.

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, плохие погодные условия, позднее прибытие самолета.

В случае задержки рейса время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете (п. 99 Федеральных авиационных правил, утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (далее – Федеральные авиационные правила).

Права пассажира при задержке рейса

При задержке рейса пассажир имеет следующие права (п. 2 ст. 108 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее – ВК РФ) п. 227 Федеральных авиационных правил; п. 2 ст. 13, ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»):

1) право на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся "невозвратным";

2) право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпании) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.).

К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающие понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса (п. 4 ст. 124, п. 4 п. 1 ст. 126 ВК РФ);

3) право на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную соответствующими международными договорами Российской Федерации. Так, в случае перевозки, на которую распространяется действие Монреальской конвенции, размер ответственности перевозчика ограничен суммой 4 150 специальных прав заимствования (ст. 3 ВК РФ; ст. 19, п. 1 ст. 22, п. 1 ст. 23, ст. 55 Монреальской конвенции; Федеральный Закон от 03.04.2017 № 52-ФЗ «О присоединении Российской Федерации к Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок»).

Примечание. Монреальская конвенция применяется, если место отправления и место назначения расположены либо на территории двух государств-участников, либо на территории одного и того же государства-участника, если согласованная остановка предусмотрена на территории другого государства, даже если это государство не является государством-участником (п. 2 ст. 1 Конвенции).

Также перевозчик может заключить соглашение с пассажирами о повышении своей ответственности по сравнению с вышеуказанными размерами. В таком случае размер ответственности перевозчика определяется на основании данного соглашения (ст. 123 ВК РФ).

Услуги, которые пассажир вправе получить в аэропорту при задержке рейса

Помимо указанных выше прав, при задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно (п. 99 Федеральных авиационных правил):

- 1) на организацию хранения багажа;
- 2) предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- 3) обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;
- 5) размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

Подробная информация о правах авиапассажиров при задержке авиарейсов размещена на Государственном информационном ресурсе по защите прав потребителей Роспотребнадзора, в разделе «Памятки».