

## Права пассажира при задержках авиарейсов

Согласно п.1 ст.786 Гражданского кодекса Российской Федерации, по договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд, а при сдаче багажа и за провоз багажа.

Согласно п. 1 ст. 102 Воздушного кодекса РФ при выполнении воздушных перевозок перевозчик обязан соблюдать общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, устанавливаемые федеральными авиационными правилами. Федеральные авиационные правила "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" утверждены Приказом Минтранса РФ от 28.06.2007 № 82 (далее - Правила).

Пунктом 76 Правил, перевозчику предоставлено право на отмену, задержку рейса, указанного в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

Таким образом, отмена авиарейса в силу непреодолимой силы (чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), в силу обеспечения условий безопасности полетов и/или авиационной безопасности либо по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией является правомерной и устраняет вину перевозчика, ввиду чего ответственность перевозчика за отмену рейса не наступает.

Исчерпывающие основания, по которым перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, приведены в п. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ и п. 230 Правил воздушных перевозок. Отмена авиарейса к таким случаям не относится.

В случае, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки в соответствии с п. 99 Правил, 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.

Важно: в случае отмены/задержки рейса указанные услуги, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы. Время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Также пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством. В случае отмены рейса, указанного в билете, отказ от перевозки признается вынужденным (п.227 Правил).

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе (билете) либо выдаёт пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства вынужденного отказа. Вынужденным отказом пассажира от перевозки признаётся отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- выполнения рейса не по расписанию и других.

Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, установленных ст. ст. 309 - 310 ГК РФ.

Лицо, не исполнившее обязательство, либо исполнившее его ненадлежащим образом, несет ответственность при наличии вины (умысла или неосторожности), кроме случаев, когда законом или договором предусмотрены иные основания ответственности. Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (п. п. 1, 3 ст. 401 ГК РФ).

Также на основании положений ч. 2 ст. 108 Закона РФ от 19.03.97г. № 60-ФЗ «Воздушного кодекса РФ» в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными, предусмотренными федеральными авиационными действиями (бездействием) перевозчика, влекущего за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного перевозочного документа. Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика и договором воздушной перевозки пассажира согласно п. 234 Правил.

В силу положений ч.1 ст.27 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить оказание услуги в срок, установленный правилами выполнения оказания отдельных видов услуг или договором об оказании соответствующих услуг.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг предусмотрены статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой, если исполнитель нарушил сроки оказания услуги, сроки начала и (или) окончания оказания услуги, и (или) промежуточные сроки оказания услуги или во время оказания услуги стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

В соответствии с положениями п.1 ст.31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора, подлежат

удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение указанного срока исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены оказания услуги (п.5 ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги.

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены оказания услуги, а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Согласно статье 15 ГК РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Если лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

Возмещение убытков в полном размере означает, что в результате их возмещения кредитор должен быть поставлен в положение, в котором он находился бы, если бы обязательство было исполнено надлежащим образом. (п. 2 ст. 393 ГК РФ).

В силу п. 1, 2 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», при отмене рейса потребителю предоставлено право на возмещение, убытков, причиненных потребителю.

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Как следует из п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В случае неудовлетворения требований потребителя добровольно, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему

правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и п. 1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», защита прав потребителей, осуществляется судом.

Для сведения сообщаем, что в соответствии с п.2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявлять иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора.

Согласно п.3 ст. 17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

Таким образом, в случае ненадлежащего исполнения перевозчиком обязанности по перевозке пассажир имеет право на возврат уплаченных денежных средств за билет на отмененный рейс, компенсацию понесенных убытков (например, разница между стоимостью билетов на отмененный рейс и стоимостью купленных билетов на другой рейс в том же направлении, иные расходы на дорогу, расходы на питание, возмещение стоимости неиспользованной туристической путевки), компенсацию морального вреда, штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На указанные компенсации пассажир вправе рассчитывать, если при отмене авиарейса он отказался от перелёта и расторг договор воздушной перевозки, не согласившись на изменение договора перевозки (например, в части, изменения даты или времени вылета).

*Информация подготовлена на основе открытых Интернет-источников*