Что важно знать потребителю при покупке билета на самолет.

Оказание услуг воздушной перевозки регулируется: Гражданским кодексом РФ (далее ГК РФ), Воздушным кодексом РФ (далее ВК РФ), Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Договор воздушной перевозки.

По договору перевозки пассажира воздушным транспортом перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения, а пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд.

Заключение договора перевозки пассажира удостоверяется билетом. Условия приобретения авиабилетов.

Бронирование является обязательным условием заключения договора перевозки воздушным транспортом пассажира и его багажа.

Пассажир для осуществления бронирования может обратиться напрямую к перевозчику или к уполномоченному агенту непосредственно в пункты продажи авиабилетов либо по телефону, электронной почте и т.п., либо забронировать пассажирское место самостоятельно через информационные системы в сети Интернет.

При бронировании пассажирского места, оплате, и оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент предоставляют пассажиру полную и достоверную информацию о расписании движения воздушных судов, наличии свободных пассажирских мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку, о способе проезда до аэропорта отправления; о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс.

В соответствии со ст.10 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Возврат авиабилета.

Отказ от полета, возврат билета и возмещение его стоимости зависят от условий тарифа, примененного при приобретении билета. Возврат производится на основании уведомления на отказ от авиаперевозки, а также при наличии самого авиабилета с неиспользованными полетными купонами, если производится возврат бумажного билета.

Уведомление на отказ от воздушной перевозки и возврат денежных средств может быть принято к рассмотрению только от пассажира, указанного в авиабилете, либо от лица, уполномоченного этим пассажиром. В этом случае будет нужна нотариально заверенная доверенность. За несовершеннолетних детей это могут сделать родители.

Возврат авиабилета бывает как вынужденный, произошедший по независящим от пассажира причинам, так и добровольный, в случае отказа от полета по желанию самого пассажира.

В июне 2014 года вступил в силу Федеральный закон «О внесении изменений в Воздушный кодекс РФ» от 20.04.2014 г. № 79-ФЗ согласно которому, авиаперевозчики могут продавать два вида авиабилетов - с условием о возврате провозной платы при расторжении договора перевозки (по возвратному тарифу) и без такого условия (по невозвратному тарифу).

Вследствие этого, у многих потребителей возникают вопросы о правомерности продажи билетов по невозвратным тарифам и о существующей вероятности возврата денежных средств, в случае если поездка по той или иной причине не состоится.

Так, в соответствии со статьей 108 Воздушного кодекса РФ (далее – ВК РФ) если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, уплаченная перевозку провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира (например, аэропортовых сборов и др.).

Кроме того, согласно положениям статьи 103 ВК РФ перевозчик или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки пассажира. Порядок информирования пассажиров об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы устанавливается федеральными авиационными правилами. В случае непредставления информации об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы перевозчик или уполномоченное им лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Такая ответственность установлена, в частности статьей 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность, предусмотренную статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», за недостатки услуги, возникшие после ее оказания потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Таким образом, на основании того, что потребителю, не была предоставлена информация о возможности возврата билета можно требовать расторжения договора перевозки на условиях, предусматривающих возврат провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира (без удержания каких-либо денежных средств).

Кроме того, при покупке авиабилетов как по возвратным, так и по невозвратным тарифам пассажир может вернуть уплаченную сумму за воздушную перевозку в случаях, установленных в статье 108 ВК РФ:

1) вынужденного отказа пассажира от перелета в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне (указанный факт должен быть подтвержден медицинскими документами), при условии уведомления перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс.

Внимание! Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры (ст. 108ВК РФ).

2) вынужденного отказа пассажира от перелета в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника (указанный факт должен быть подтвержден документально) при условии уведомления перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс;

3) вынужденного отказа пассажира от перелета в связи с задержкой отправления воздушного судна или иными действиями (бездействием) перевозчика, предусмотренными федеральными авиационными правилами и влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки.

Обязательный претензионный порядок урегулирования спора

При возникновении спора между авиаперевозчиком и пассажиром действует обязательный претензионный порядок урегулирования споров, то есть пассажир до подачи искового заявления в суд должен предъявить авиаперевозчику претензию в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению пассажира.

Перевозчик обязан в течение 30-ти дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.