**«Права потребителя в случае отмены рейса!»**

Правоотношения с авиакомпанией регулируются **Воздушным кодексом Российской Федерации и Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»** (утв. приказом Минтранса РФ от 28 июня 2007 г. N 82) далее – ФАП № 82).

При этом, согласно п. 227 ФАП № 82, в случае отмены рейса, указанного в билете, отказ пассажира от перевозки признается вынужденным отказом. В таком случае пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку (если перевозка ни на одном участке не была выполнена), даже если тариф невозвратный, а также все виды уплаченных сборов **(п. 116, 120 Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. № 155)** далее – Правила № 155.

В целях скорейшего урегулирования данного вопроса, необходимо инициировать досудебное урегулирование путем направления письменной претензии на юридический адрес авиакомпании с соответствующим требованием о возврате провозной платы за несостоявшийся перелет, так как переписка с авиакомпанией посредством социальных сетей и форм приема обращений, интегрированной на сайте, не всегда принимается ко вниманию в суде, так как фактически не является доказательством соблюдения пассажиром обязательного претензионного порядка, установленного **частью** **4 статьи 124 Воздушного кодекса Российской Федерации.**

Правительство обеспечит возможность возврата гражданам стоимости билетов на рейсы, которые были отменены из-за внешних ограничений, а также из-за закрытия аэропортов на юге и в центральной части России **(Постановление Правительства России от 14.04.2022 N 662, Распоряжение Правительства России от 14.04.2022 N 876-р).**

**Внимание!** В данных обстоятельствах авиакомпании не должны заменять возврат денег за билеты ваучерами.

Таким образом, потребителю необходимо обратиться с письменной претензии в адрес авиакомпании с требованием о возврате провозной платы за билет. Если же билеты приобретены через стороннюю организацию, потребителю нужно также написать заявление с требованием о возврате денежных средств в эту организацию. Дополнительно к письменной претензии потребитель может заполнить форму возврата на сайте авиакомпании. Внимательно указывайте ваши данные, номер рейса, дату вылета, номер билета, телефон и реквизиты карты, на которую будут возвращены денежные средства.

Кроме того, потребитель может связаться со службой поддержки, позвонить на горячую линию авиакомпании.

Перевозчик обязан **в течение 30 дней** со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии **(ст. 127.1 Воздушного кодекса Российской Федерации).**

**В случае отказа в удовлетворении требования о возврате денежных средств или неполучении ответа в установленный для рассмотрения срок потребитель вправе обратиться в суд с исковым заявлением.**

При обращении в суд потребитель вправе воспользоваться иными правами в соответствии с **Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»:**

- на возмещение морального вреда **(ст. 15)**

- уплату штрафа в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя **(п. 6 ст. 13).**

Потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах **(п. 3 ст. 17).**

Исковое заявление может быть предъявлено в суд по месту жительства или по месту пребывания потребителя, по месту нахождения ответчика, по месту заключения договора **(ст. 17).**

Юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»

М.Ж. Сагнаева

Тел/факс: 8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38