

Роспотребнадзор, защита прав потребителей: авиауслуги.

Управление Роспотребнадзора по Кировской области в рамках ст.47 ГПК РФ приняло участие в судебной защите прав потребителя при рассмотрении гражданского дела по иску к ООО «Клик Авиа Тревел» и АО «АТК «Ямал».

09.03.2022 потребителем приобретены авиабилеты компании «Ямал» по маршруту Москва – Анталия с полной оплатой на сумму 65091 руб. Вместе с тем, 15.03.2022 вместо авиабилетов на электронную почту потребителя пришло письмо с информацией об отмене рейса авиакомпанией.

18.03.2022 истец обратился к обеим компаниям с письменными требованиями о возврате денежных средств, в ответ на которые хозяйствующие субъекты фактически ответили отказом.

При обращении в суд потребителем заявлены к взысканию оплаченные за авиабилеты денежные средства, моральный вред, штраф по Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», проценты по ст.395 ГК РФ и почтовые расходы.

В ходе судебного рассмотрения дела Управлением в порядке ст.47 ГПК РФ дано заключение в пользу потребителя.

Согласно п.227 авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, в случае отмены рейса, указанного в билете, отказ пассажира от перевозки признается вынужденным отказом.

Возврат пассажирам провозной платы производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25.09.2008 № 155.

Так, на основании раздела XVI Правил № 155, в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки, пассажиру возвращается:

- вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена;
- сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции оплаты сверхнормативного багажа, сборы иностранных государств, топливный сбор, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности и аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса;
- сумма, уплаченная перевозчику за предоставление дополнительных услуг повышенной комфортности в соответствии с Общими правилами воздушных перевозок, в случае, если дополнительные услуги не оказаны.

При этом в случае неправомерного удержания денежных средств, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате подлежат уплате проценты на сумму долга. Размер процентов определяется ключевой ставкой Банка России, действовавшей в

соответствующие периоды. Эти правила применяются, если иной размер процентов не установлен законом или договором (ст. 395 ГК РФ).

Таким образом, если получателем денежных средств является ответчик и (или) соответчик по данному делу, то требования потребителя являются обоснованными и подлежащими удовлетворению.

Учитывая изложенное, по результатам рассмотрения материалов дела по иску мировым судьей вынесено решение о взыскании с ООО «Клик Авиа Тревел» в пользу потребителя 65091 руб. за оплаченные авиабилеты, компенсации морального вреда в размере 2000 руб., процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 2209,53 руб., почтовых расходов на сумму 624,72 руб. и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 33545 рублей.

**Консультационный пункт по защите прав потребителей
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Советском районе, г.Советск Кировской области ул. Кирова
д.1, т.(883375)22202, эл.почта 31_urist@sanepid.ru**