

ПАМЯТКА

Коронавирус COVID-19: исполнение договоров воздушных перевозок, какие права есть у потребителя?

Новые требования нормативных правовых актов

08.06.2020 принят Федеральный закон от 08.06.2020 N 166-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях принятия неотложных мер, направленных на обеспечение устойчивого развития экономики и предотвращение последствий распространения новой коронавирусной инфекции", в соответствии с которым в Воздушный кодекс РФ (далее – ВК РФ) введена новая ст. 107.2 «Особенности изменения и расторжения договора воздушной перевозки пассажира в отдельных случаях».

Правительство РФ при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации (далее – ЧС) вправе установить особенности исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе право перевозчика в одностороннем порядке изменить условия договора или отказаться от его исполнения и вернуть уплаченную провозную плату в порядке и сроки, установленные Правительством РФ.

В случае отказа пассажира от воздушной перевозки при ЧС уплаченная за воздушную перевозку провозная плата подлежат возврату в порядке и сроки, установленные Правительством РФ.

С 07.07.2020 вступило в действие постановление Правительства РФ от 06.07.2020 № 991 «Об утверждении Положения об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о праве перевозчика в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения, а также о порядке и сроках возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории РФ либо на ее части» (далее – Положение).

ВАЖНО!!! Положение применяется к договорам, подлежащим исполнению:

- с 1 февраля 2020 г. по международным воздушным перевозкам с Китайской Народной Республикой,
- с 18 марта 2020 г. - по всем внутренним воздушным перевозкам и иным международным воздушным перевозкам, заключенным до 1 мая 2020 г.

Авиаперевозчик имеет право по договорам о воздушной перевозке:

- в одностороннем порядке изменить условия договора (в части даты, времени, маршрута (изменение прямого маршрута на маршрут с пересадкой либо изменение пункта назначения на ближайший к первоначальному пункту назначения), типа воздушного судна);
- отказаться от исполнения договора (отменить рейс) и вернуть уплаченную за воздушную перевозку пассажира провозную плату перевозчик вправе по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Пассажир имеет право отказаться от воздушной перевозки, при этом уплаченная провозная плата подлежит возврату пассажиру по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Оформление возврата денежных средств

Денежные средства возвращаются по заявлению пассажира, поданному по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, в течении 10 календарных дней со дня получения перевозчиком заявления. Перевозчик обязан направить денежные средства на банковскую карту, реквизиты которой указаны в заявлении, либо вернуть указанные денежные средства в пункте, предусмотренном правилами перевозчика. Допускается возврат наличными денежными средствами.

Заявление должно содержать обязательные реквизиты, согласно требованиям Положения.

Категории пассажиров, которые вправе подать заявление о возврате провозной платы до истечения 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, а также до даты воздушной перевозки, указанной в билете:

- инвалид I или II группы,
- ветеран Великой Отечественной войны,
- лицо, сопровождающее инвалида I группы или ребенка-инвалида II группы,
- лицо, имеющее удостоверение многодетной семьи или иные документы, подтверждающие статус многодетной семьи.

Возврат пассажирам провозной платы до истечения 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете, осуществляется по заявлению, поданному при личном обращении таких пассажиров в пункты, предусмотренные правилами перевозчика. При подаче такого заявления пассажир предъявляет документ установленного образца, подтверждающий факт установления инвалидности, или статус ветерана Великой Отечественной войны, или статус многодетной семьи. Заявления о возврате провозной платы пассажиру-инвалиду и сопровождающему его лицу подаются одновременно.

Возврат осуществляется на ту же банковскую карту, с которой была оплачена провозная плата, а при ее отсутствии на другую банковскую карту того же держателя, наличными денежными средствами или иным установленным способом.

Возврат осуществляется лицу, оплатившему перевозку в соответствии с федеральными авиационными правилами, утв. в соответствии со ст. 102 ВК РФ.

Пассажир вправе подать заявление о возврате денежных средств, не использованных для оплаты услуг по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, на сайт перевозчика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посредством почтовых отправлений или при личном обращении в пункты, предусмотренные правилами перевозчика. Если по заявлению пассажира возврат денежных средств должен быть осуществлен на другую банковскую карту, отличную от банковской карты, с которой была оплачена провозная плата, то такое заявление пассажира может быть подано только при личном обращении в пункты, предусмотренные правилами перевозчика.

Возврат производится в течение 10-ти календарных дней со дня получения перевозчиком заявления на банковскую карту, реквизиты которой указаны в заявлении, либо наличным способом в пункте, предусмотренном правилами перевозчика.

На сумму оплаченной провозной платы подлежат начислению проценты за пользование денежными средствами. Размер процентов за пользование денежными средствами определяется ключевой ставкой Центрального банка РФ, действовавшей в соответствующие периоды. Проценты за пользование денежными средствами начисляются по день возврата суммы этих средств пассажиру, но не позднее окончания 4-летнего срока с даты отправления рейса, указанного в билете.

ВАЖНО!!! На сумму оплаченной провозной платы, использованной для оплаты услуг перевозчика, проценты не начисляются.

*Порядок уведомления перевозчика о принятии в счет
оплаты услуг перевозки суммы оплаченной провозной платы*

Для принятия в счет оплаты услуг перевозчика суммы оплаченной провозной платы пассажир направляет перевозчику уведомление.

Перевозчик обязан обеспечить прием уведомлений на сайте перевозчика в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посредством почтовых отправлений или при личном обращении в пункты, предусмотренные правилами перевозчика (пассажир имеет право на выбор любого из способов направления указанного уведомления).

По данному уведомлению перевозчик обязан в течение 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете, принять сумму оплаченной провозной платы в счет оплаты услуг по воздушной перевозке (в том числе по другим маршрутам воздушной перевозки) и дополнительных услуг перевозчика.

Пассажир вправе для оплаты указанных услуг перевозчика использовать часть суммы оплаченной провозной платы или использовать сумму полностью, а в случае ее недостаточности доплатить денежными средствами.

Пассажир вправе направить уведомление до даты воздушной перевозки, указанной в билете, или в течение 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Уведомление должно содержать обязательные реквизиты, согласно требованиям Положения.

По истечении 20 календарных дней со дня получения уведомления перевозчик обязан обеспечить прием в счет оплаты услуг суммы оплаченной провозной платы и проинформировать об этом пассажира путем направления ему подтверждения или направить обоснованный отказ либо уведомление подано по истечении 3-х лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

Подтверждение направляется перевозчиком способом, указанным в уведомлении пассажира, и должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) пассажира, сумму оплаченной пассажиром провозной платы и срок, в течение которого перевозчик обязан принять сумму оплаченной провозной платы в счет оплаты услуг.

Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области - Кузбассу
Отдел защиты прав потребителей