

## Порядок расчетов с пассажирами в случае отказа от услуг воздушной перевозки.

В связи с ухудшением эпидемиологической обстановки в мире, а также ведении режима самоизоляции, в консультационный центр по защите прав потребителей поступает все больше обращений с вопросами о возврате авиабилетов и правомерности применения штрафных санкций к потребителям за отказ от перевозки. С данной статье мы постараемся подробно разобрать данный вопрос и выяснить на какие фактически понесенные расходы может ссылаться перевозчик, при возврате платы за воздушную перевозку.

Вопрос о возврате сумм, их количестве, а также расходах, которые перевозчик может взыскать с пассажира урегулирован ст. 108 «Воздушного Кодекса РФ» от 19.03.1997 N 60-ФЗ.

В данной статье предусмотрен следующий порядок возврата оплаты за перевозку пассажира:

- в случае, если пассажир отказывается от договора перевозки за более чем 24 до начала регистрации пассажиров на рейс, то перевозчик (т.е. Авиакомпания) возвращает пассажиру сумму провозной платы (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира);

- в случае, если пассажир отказывается от договора воздушной перевозки менее чем за 24 часа до начала регистрации на рейс, то пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере уплаченной за воздушную перевозку пассажира 25% провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Стоит отметить что, перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки, но не увеличить ее;

- в случае, если пассажир уведомил перевозчика об отказе от договора воздушной перевозки после завершения регистрации на рейс, то в таком случае пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;

- в случае, если пассажиром приобретены билеты по невозвратному тарифу, при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за воздушную перевозку пассажира 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, к таким расходам чаще всего относится визовый сбор;

- в случае, вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и не полнородные братья и сестры.

Давайте же теперь попробуем определить, о каких именно фактически понесенных расходах речь идет в ст. 108 Воздушного Кодекса РФ, для этого стоит обратиться к п. 10.1 Приказ Минтранса России от 25.09.2008 N 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации».

К фактическим расходам перевозчика, понесенным им в связи с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира и удерживаемых с пассажира в случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с его добровольным отказом, при условии, если

перевозка ни на одном участке не была выполнена, а также при прекращении по инициативе перевозчика действия, относятся:

- сбор за оформление билета, сбор за оформление ордера разных сборов, сбор за оформление электронного многоцелевого документа, сбор за оформление квитанции оплаты сверхнормативного багажа;

- сбор(ы) за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования;

- плата за операции по аннулированию бронирования, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, оформлению возврата сумм и платы за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира;

- фактические расходы, связанные с заказом пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности, понесенные перевозчиком до отказа пассажира от дополнительных услуг повышенной комфортности.

Однако вышеуказанные фактически понесенные расходы должны быть подтверждены перевозчиком документально, если нет, то потребитель вправе требовать полную провозную плату. Не давайте себя обмануть.

*Информация подготовлена специалистами  
консультационного центра по защите прав потребителей  
с использованием СПС Консультант Плюс.*