**Что должен знать потребитель при покупке авиабилетов.**

В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области на «горячую линию» участились обращения граждан, касающиеся отказа перевозчиков в возврате денежных средств за приобретенные авиабилеты в связи с ситуацией по короновирусу.

В этой связи Управление напоминает, что согласно Воздушному Кодексу РФ (ВК РФ) 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).  Как правило, невозвратные билеты стоят существенно дешевле возвратных, что делает их более привлекательным для покупателей, однако в случае, когда планы на поездку меняются, денежные средства, как правило, уже не вернуть.

Так, в соответствии со статьей 108 ВК РФ, если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о не возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, уплаченная за воздушную перевозку пассажира провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций, например, аэропортовых сборов.

Однако в этой ситуации перевозчик обязан довести до сведения потребителя соответствующую информацию. 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.

В частности, статьей 12 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (Закон) установлено, что  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, за недостатки услуги, возникшие после ее оказания потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

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

- вынужденного отказа пассажира от перелета в связи с болезнью пассажира или члена его семьи (супруги, родители и дети, усыновители и усыновленные) либо близкого родственника (дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры), совместно следующих с ним на воздушном судне (указанный факт должен быть подтвержден медицинскими документами), при условии уведомления перевозчика до окончания регистрации пассажиров на рейс;

- 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;

- 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. В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира перевозчик обязан сделать отметку в перевозочном документе либо выдать пассажиру документ, подтверждающий данные обстоятельства.

Также в статье 108 ВК РФ закреплено, что в случае, если договором воздушной перевозки предусмотрено условие о возврате провозной платы при расторжении договора, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира (сбор за оформление билета; плата за операции по аннулированию бронирования, осуществление расчетов сумм, причитающихся для возврата; плата по оформлению возврата и т.д.).

Однако если потребитель обращается к перевозчику менее чем за 24 часа до перевозки, но до начала времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, в соответствии со ст. 108 ВК РФ, ему возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Перевозчик вправе уменьшить размер указанной неустойки.

Если пассажир отказывается от воздушной перевозки после окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата не возвращается.

Требование о возврате провозной платы предъявляется в порядке, установленном правилами перевозчика, и договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза. В любых случаях отказа в адрес перевозчика необходимо направить претензию (заявление), один экземпляр – перевозчику, второй (с отметкой о принятии) должен остаться у пассажира. Если требование направляется по почте, квитанцию об отправке необходимо сохранить.

Уважаемые потребители!

В случае несоблюдения требований законодательства Вы можете обратиться с заявлением в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул.  Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117.

Консультации по вопросам соблюдения требований действующего законодательства по защите прав потребителей, в том числе при продаже авиабилетов Вы можете получить:

в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул.  Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117.

в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38;

в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) по адресу г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24 .

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный),** без выходных дней на русском и английском языках.

Используя Государственный информационный ресурс для потребителей [https://zpp.rospotrebnadzor.ru](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/), каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.