**Информация в СМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Руководители:**  Главный врач Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах» | *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* | Тагильцева Полина Александровна  *расшифровка подписи* |
|  |  |  |
| **Исполнитель:** юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» в г. Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах» | Чередниченко Ирина Владимировна | тел. 8(3439) 37-08-06 |

17.07.2025

**О возврате денежных средств в связи с задержкой (отменой) авиарейса: рекомендации специалистов по защите прав потребителей**

В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Свердловской области» поступают обращения граждан по вопросу возврата денежных средств за купленные билеты по задержанным (отмененным) авиарейсам.

Пассажир в случае просрочки его доставки в пункт назначения вправе требовать возмещения причиненных ему убытков.

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса РФ пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения ему убытков, причиненных в связи с просрочкой его доставки или багажа в пункт назначения, в полном объеме сверх предусмотренного настоящей статьей штрафа. Причиненные убытки возмещаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Специалисты по защите прав потребителей разработали бланк заявления о возврате средств за билеты по договору воздушной перевозки, в случае вынужденного отказа пассажира в связи с задержкой (отменой) рейса.

Заполненное заявление вместе с билетом, содержащим отметку о задержке рейса, и иными указанными в заявлении документами необходимо направить перевозчику (уполномоченному лицу, например, агенту по продаже билетов).

Заявление можно подать через форму обратной связи на сайте авиакомпании (по номеру брони билета), через мобильное приложение и иными способами.

Для получения дополнительной консультации и юридической помощи по защите прав потребителей, можно обратиться консультационные пункты для потребителей филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», адреса которых можно узнать на сайте **https://кц66.рф/** или по телефону (**3439) 37-08-06** филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Каменске-Уральском, Каменском районе, Сухоложском и Богдановичском районах», либо в общественные организации по защите прав потребителей или иные организации, предоставляющие соответствующие услуги.

***Бланк заявления можно скачать ниже.***

***Наименование перевозчика*** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(ФИО потребителя)*

Адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронная почта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**о возврате денежных средств за билет(ы) по договору воздушной перевозки в случае вынужденного отказа пассажира в связи с задержкой (отменой) авиарейса**

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. мной \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать где заключался договор у перевозчика или уполномоченного агента*), приобретены билеты на совершение перелета по маршруту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дата вылета туда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г., время вылета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, дата вылета обратно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г., время вылета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, количество пассажиров -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ чел., стоимость билетов составила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., оплачена мной полностью, что подтверждается кассовым чеком / иным документом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указать документ об оплате).* Авиакомпания-перевозчик - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил(а) в полном объеме**.**

Рейс был задержан на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать время на сколько была задержка*) / отменен (*выбрать нужное*).

В соответствии со ст. 784 Гражданского кодекса РФ перевозка грузов, пассажиров и багажа осуществляется на основании договора перевозки. Условия перевозки грузов, пассажиров и багажа отдельными видами транспорта, а также ответственность сторон по этим перевозкам определяются соглашением сторон, если настоящим Кодексом, транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами не установлено иное.

Согласно п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира **перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне**, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира воздушного судна и его багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок.

В случае неисполнения либо ненадлежащего исполнения обязательств по перевозке стороны несут ответственность, установленную Гражданским кодексом РФ, Воздушным кодексом РФ и иными законами, а также соглашением сторон (ст. 793 Гражданского кодекса РФ).

Статьей 108 Воздушного кодекса РФ предусмотрено, что в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки 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**.

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира **перевозчик делает отметку в перевозочном документе** либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства для вынужденного отказа пассажира от перевозки (п. 228 Общих правил воздушной перевозки, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82).

Срок для возврата провозной платы устанавливается перевозчиком. В соответствии со ст. 103 Воздушного кодекса РФ информация о сроке возврата провозной платы пассажиру в случае расторжения договора воздушной перевозки доводится до потребителя перевозчиком или уполномоченным им лицом.

В соответствии с п. 2 ст. 314 Гражданского кодекса РФ, в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий, позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. Обязательство, не исполненное в разумный срок, а равно обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должник обязан исполнить **в семидневный срок**, со дня предъявления кредитором требования о его исполнении.

**Пассажир в случае просрочки его доставки в пункт назначения вправе требовать возмещения причиненных ему убытков.**

В соответствии со ст. 120 Воздушного кодекса РФ пассажир также вправе потребовать от перевозчика возмещения ему убытков, причиненных в связи с просрочкой его доставки или багажа в пункт назначения, в полном объеме сверх предусмотренного настоящей статьей штрафа. Причиненные убытки возмещаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Согласно [п. 1 ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482748&dst=100187) Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).

Согласно [абз. 6 п. 1 ст. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482748&dst=100197) Закона РФ «О защите прав потребителей» если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода) (п. 2 ст. 15 Гражданского кодекса РФ).

В связи с задержкой (отменой) авиарейса по договору воздушной перевозки от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. по маршруту: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мной понесены убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, которые выразились в следующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*указать какие убытки понес пассажир при их наличии, в случае отсутствия понесенных убытков данные не указываются*).

На основании изложенного и руководствуясь статьями 15, 314, 784, 793 Гражданского кодекса РФ, 103, 108, 120 Воздушного кодекса РФ, 27, 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» 15, 310 Гражданского Кодекса РФ, ст. 28, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Общими правилами воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей, утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82,

**ПРОШУ:**

1) вернуть провозную плату в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по договору воздушной перевозки от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_г. по маршруту: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в установленные перевозчиком сроки или при его отсутствии семидневный срок, со дня получения заявления;

2) возместить причиненные мне убытки в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Реквизиты для возврата средств (*указать банковские реквизиты для получения денежных средств от перевозчика*): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В случае отказа удовлетворить мои требования в добровольном порядке буду вынужден(а) обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей с требованием о взыскании неустойки, убытков, морального вреда, а также штрафа за неисполнение требования потребителя в добровольном порядке.

Приложение (в копиях):

1. документы, подтверждающие оплату услуг;
2. билеты с отметкой о задержке рейса;
3. документы, подтверждающие причиненные убытки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. иные документы (*перечислить прилагаемые документы при наличии*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(подпись)*