

**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав  
потребителей и благополучия человека по Удмуртской Республике**  
(Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике)

Ленина ул., д. 106, г. Ижевск, Удмуртская Республика, 426009.  
Тел. (3412) 22-23-10. E-mail: gsenr@udmnet.ru. Сайт: www.18.rosпотребнадzor.ru  
ОКПО 74048229, ОГРН 1051802206389, ИНН/КПП 1835064045/184101001

от 23.07 2020 № 18-00-02/021-6848 2020  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам муниципальных образований  
Удмуртской Республики

**Об установлении порядка выдачи ваучеров  
за отмененные из-за коронавируса авиарейсы**

Уважаемые коллеги!

07.07.2020г. вступило в силу Постановление Правительства РФ от 06.07.2020 N 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 Российской Федерации либо на ее части".

Данное постановление определяет порядок возврата провозной платы за билеты в случае, например, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

Документ касается договоров со сроком исполнения начиная с 1 февраля - по перевозкам с КНР, с 18 марта - по всем внутренним и международным перевозкам. Договоры должны быть заключены до 1 мая. Постановление не применяется к перевозкам пассажиров по договору фрахтования воздушного судна (чартерные перевозки).

При введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации перевозчик вправе в одностороннем порядке изменить условия такого договора или отказаться от его исполнения и вернуть уплаченную за воздушную перевозку пассажира провозную плату.

В случае отказа от исполнения договора воздушной перевозки одной из сторон обязательство перевозчика перевезти пассажира в пункт назначения, указанный в билете, прекращается, при этом перевозчик обязан в течение 3 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. При этом 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. По сути, это ваучер. Его можно использовать и для оплаты доплат перевозчика.

Если пассажир хочет реализовать ваучер, нужно уведомить перевозчика. Это можно сделать по почте, с помощью сайта перевозчика. У клиента также должна быть возможность обратиться в специальные пункты авиакомпаний. Пассажир вправе направить уведомление до даты воздушной перевозки, указанной в билете, или в течение 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете.

По истечении 20 календарных дней со дня получения уведомления перевозчик примет плату, о чем проинформирует пассажира. Он может и отказать, если, например, договор заключен после 1 мая.

Если ваучером не воспользуются в течение 3 лет с даты отправления отмененного рейса, авиакомпания вернет деньги по заявлению пассажира. На эту сумму начисляются проценты за пользование денежными средствами.

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.

Пассажир, признанный инвалидом I или II группы, а также 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, вправе подать заявление о возврате провозной платы до истечения 3 лет с даты отправления рейса, указанного в билете, а также до даты воздушной перевозки, указанной в билете. Возврат таким пассажирам провозной платы осуществляется по заявлению, поданному при личном обращении таких пассажиров в пункты, предусмотренные правилами перевозчика.

В течение 10 календарных дней со дня получения перевозчиком заявления перевозчик обязан направить денежные средства на банковскую карту, либо вернуть указанные денежные средства в пункте, предусмотренном правилами перевозчика.

Правила не применяются в отношении воздушных перевозок пассажиров, осуществляемых по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру).

В связи с изложенным рекомендуем.

1. Учесть указанную информацию при рассмотрении обращений, связанных с оказанием услуг по воздушной перевозке пассажиров.

2. Организовать информирование потребителей о правах потребителя при оказании воздушной перевозки пассажира, об изменении требований действующего законодательства по данным вопросам.

3. Разместить на официальных сайтах в информационной сети «Интернет» указанную выше информацию.

О проведенной работе просим проинформировать Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике в срок до 20.08.2020г.

Заместитель руководителя



И.В. Бельтюкова

(3412) 222306 (доб. 104)

(3412) 681355 Светлакспа