

Национальная библиотека Республики Адыгея

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея



(Онлайн заседание центра потребительской информации)

# "ИНТЕРНЕТ В ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ"



**В рамках программы информационного сотрудничества «Потребительские знания - обществу»**

**Организаторы мероприятия:**  
**Ахагова Н.М., главный библиограф ОТЭЛ,**  
**Савина Д.И., библиограф ОТЭЛ.**

**Майкоп**  
**2021**

## ДОКЛАДЫ УЧАСТНИКОВ ЗАСЕДАНИЯ:

- ⊕ Цифровизация экономики и права потребителей

Смагина Марина Павловна,  
руководитель исполнительного комитета Регионального отделения Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Республике Адыгея

- ⊕ Интернет в помощь потребителю

Бибова Фатима Тальбиевна,  
начальник отделения обеспечения защиты прав потребителей «Консультационный центр»

- ⊕ Вопросы потребителей к специалистам

- ⊕ Ответы специалистов на вопросы потребителей

Тлевцежев Анзаур Ильясович,  
специалист отдела обеспечения защиты прав потребителей «Консультационный центр»

МАТЕРИАЛ  
ПРЕДОСТАВЛЕН  
УЧАСТНИКАМИ  
ЗАСЕДАНИЯ

Наши координаты:



Национальная библиотека РА  
Отдел технической и экономической литературы  
г. Майкоп ул. Комсомольская, 189.  
Телефон: 8(8772)52-11-71

**График работы:**

понедельник – четверг: 10.00-19.00,  
суббота – воскресенье: 10.00-18.00,  
пятница-выходной день,  
последняя среда месяца-санитарный день.

# ЦИФРОВИЗАЦИЯ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

Руководитель исполнительного комитета Регионального отделения Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Республике Адыгея  
**Смагина Марина Павловна**



Права потребителей являются неотъемлемой составляющей общих прав человека, а их охрана – одним из приоритетных направлений государственной политики. Цифровизация экономики накладывает отпечаток на реализацию прав потребителей. В настоящее время индустрия "электронной коммерции" по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

По мере развития данного сегмента потребительского рынка и вовлечения в него все большего числа активных пользователей Интернетом, стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

В этой связи является закономерным то, что в Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р, подготовленной во исполнение поручения Президента России по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, прошедшего 18 апреля 2017 года, поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир. На уровне субъектов Российской Федерации также принимаются соответствующие нормативные акты.

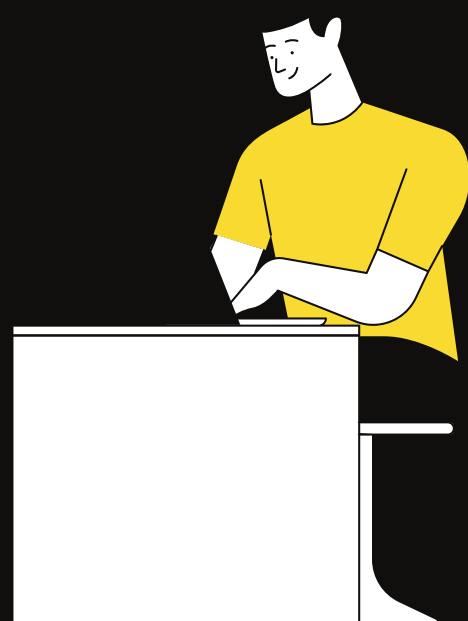


## ПОСТАНОВЛЕНИЕМ КАБИНЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ АДЫГЕЯ ОТ 25 АПРЕЛЯ 2018Г. №75 УТВЕРЖДЕНА И ВЫПОЛНЯЕТСЯ «ПРОГРАММА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ АДЫГЕЯ НА 2018 – 2022 ГОДЫ».

14 мая 2021 г. в Республике Адыгея был проведен форум «Участников национальной системы защиты прав потребителей» с участием Председателя комитета Совета Федерации по Регламенту и организации парламентской деятельности, руководителя Рабочей группы по законодательному обеспечению развития Национальной системы защиты прав потребителей, председателя Центрального совета Объединения потребителей России Вячеслава Степановича Тимченко и органов власти нашей республики, где говорилось о необходимости защиты прав потребителей и взаимодействии между потребителями, уполномоченными государственными органами, общественными организациями, развитии молодежного волонтерского движения.

15 ноября 2021 года состоялся VI Съезд Объединения потребителей России. Председатель движения Алексей Евгеньевич Корягин сообщил, что в целях решения потребительской безопасности, в главном - просветительском - направлении открыта «Академия ОНР», в которой волонтеры, уже обладающие знаниями и навыками по защите потребительских прав, в основном через социальные сети будут делиться своим опытом. Также в Академии будут проходить подготовку общественные контролёры, в том числе и для проведения сетевого мониторинга и контроля.

Объединение потребителей России запускает проект «Союз-мониторинг», его цель – выявление системных нарушений, затрагивающих интересы широкого круга потребителей через сетевой общественный контроль, в первую очередь, в сфере Интернет-торговли («Союз-мониторинг» будет реализовываться в Интернет – пространстве). В итоге должны значительно повысить просвещенность граждан о потребительских правах, распространить принципы рационального потребительского поведения, усилить общую потребительскую безопасность и качество жизни. По результатам деятельности будут сформулированы нормотворческие инициативы, предложения по укреплению общественного звена Национальной системы защиты прав потребителей.





На состоявшемся в Москве 15 ноября 2021 года Конгрессе российского потребительского движения (получившего краткое название Конгресс волонтеров), состоялось выступление представителя от молодых волонтеров Республики Адыгея с темой «Правовая самозащита - ориентир молодежи Адыгеи» Саибы Кудайметовой, члена Совета Регионального отделения ОПР в Республике Адыгея, студентки Майкопского государственного технологического университета.



Статьей 14 Гражданского кодекса Российской Федерации допускается самозащита гражданских прав гражданами в качестве самостоятельного способа защиты. Самозащита – это возможность лица самостоятельно без помощи государства и иных лиц восстановить свои нарушенные права (выбрать товар, правильно составить претензию, вести переговоры...). В сложившейся ситуации на потребительском рынке сложно переоценить значение школ и организаций, обучающих потребителя грамотному поведению в данной сфере, можно отметить, что одним из таких просветительских центров и является «Центр потребительской информации» при Национальной библиотеке Республики Адыгея.

Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того касается это, например, приобретения офлайн товаров и услуг или покупок в сети «Интернет». При этом особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет – ресурсов. Потребителю должно быть понятно, кто именно несёт ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования.

Если обратиться к Закону РФ от 07.02.1992г. №2300 – 1 «О защите прав потребителей», видно, что мотивами вступления в потребительские контакты являются «личные, семейные, домашние и иные нужды, не связанные с осуществлением предпринимательской деятельности».

Потребитель, не имея специальных познаний в той или иной области, при выборе товара вынужден полагаться на добросовестность производителя (продавца, исполнителя). В этой связи важно обеспечить качество товара (работы, услуги) и гарантировать безопасность жизни и здоровья человека.

В соответствии со статьей 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривается дистанционный способ продажи товара. В пункте 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012г. №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указано о сложившейся судебной практике при дистанционных способах оплаты и иные вопросы.

С 1 июля 2021г. в Гражданском кодексе РФ закреплено право граждан участвовать в заседании собрания дистанционно. Для этого разрешили использовать любой способ, который позволяет достоверно определить участника, обсуждать вопросы повестки дня и голосовать. Среди прочего установили: протокол заседания и результатов голосования может быть, например, электронным.



В соответствии со статьей 155.1 ГПК РФ при наличии в судах технической возможности осуществления видеоконференц-связи лица, участвующие в деле, их представители, а также свидетели, эксперты, специалисты, переводчики могут участвовать в судебном заседании путем использования систем видеоконференц-связи при условии заявления ими ходатайства об этом или по инициативе суда. Об участии указанных лиц в судебном заседании путем использования систем видеоконференц-связи суд выносит определение. Таким образом, защита своих прав потребителем становится более доступной.



# ИНТЕРНЕТ В ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ

**Бибова Фатима Тальбиевна**, начальник отделения обеспечения защиты прав потребителей «Консультационный центр»



На сегодняшний день в помощь потребителю предоставляется огромное количество интернет ресурсов, помогающих предостеречь себя и близких от нарушения их прав потребителя. Приведем примеры таких ресурсов.

Сервисы Роспотребнадзора. Уже сегодня при помощи государственного ресурса для потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/> в режиме онлайн можно получить ответы на многие вопросы (например, «Что делать при обнаружении недостатков в технически сложном товаре» или «Если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине: 5 советов покупателю»). Помимо этого, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены памятки, которые касаются самых разных сфер, будь то торговля, медицинские или финансовые услуги, представлены образцы необходимых документов и ответы на часто задаваемые вопросы. Официальные сайты Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Адыгея и Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» также содержат на своих страницах огромное количество полезной информации для потребителей, которая поможет защитить свои права.

Для тех, кто хотел бы вникнуть в проблемы защиты потребителей более глубоко представлен раздел, в котором публикуются информационно-аналитические материалы, в том числе ежегодные доклады о защите прав потребителей, в которых дана комплексная оценка состоянию этой сферы, приведена необходимая статистика и рассмотрены наиболее актуальные проблемы потребителей.

Один из самых востребованных разделов – это перечень продукции, не соответствующей обязательным требованиям нормативных документов. Данный раздел формируется на основе данных, полученных по результатам проведенных проверок и содержит подтвержденные сведения о фактах нарушения требований технических регламентов. Раздел будет активно совершенствоваться, чтобы стать надежным инструментом защиты здоровья и материального состояния потребителей, именно здесь потребитель может найти информацию о фальсифицированных товарах, о продукции, в которой обнаружены химические загрязнители или патогенные организмы.

В разделе ресурса «результаты проверок» каждый потребитель может получить сведения о любом магазине, кафе, аптеке – не выявлялись ли там надзорными органами какие-либо нарушения.



Среди мобильных сервисов хотелось бы отметить появление такого приложения как «Проверка маркировки товаров», которое позволяет проверить легальность приобретаемого (приобретенного) товара, а также сообщить о нарушении. В настоящее время приложение доступно для проверки маркировки изделий из натурального меха и лекарственных препаратов. Также потребителям уже доступно приложение «Проверка кассового чека», которое позволит получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, а также проверить их легальность, добросовестность продавца или сообщить о нарушении.

Торговля. На сайте национальной системы аккредитации есть реестры со сведениями о выданных сертификатах и декларациях о соответствии, аккредитованных на их выдачу лицах, об экспертах и экспертных организациях.

Программа НОТА — независимое объединение товарных агрегаторов. Это площадка, где можно сообщить о купленном в Интернете поддельном товаре. Она создана участниками — агрегаторами eBay, Price.ru, Wikimart, «Товары Mail.Ru» и «Яндекс.Маркет».



Если интернет-магазин является участником Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), то спорную ситуацию можно урегулировать при помощи сервиса подачи обращений.

На сайте «Горячая линия Рунета» Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ) можно подать жалобу на некачественное предоставление услуг в сети Интернет, а также на контент, который нарушает законодательство России.

«Общественная потребительская инициатива» — организация по защите прав потребителей, на безвозмездной основе, оказывающая помощь гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом.

ЖКХ. В специальной системе ГИС ЖКХ граждане могут:

- получать информацию об управляющих и ресурсоснабжающих организациях, о выполняемых ими работах по дому, об оказываемых услугах, об их стоимости и о начислениях за жилищно-коммунальные услуги;
- осуществлять контроль качества оказываемых жилищно-коммунальных услуг;
- участвовать в электронном голосовании по вопросам управления домом;
- определять рейтинг управляющих организаций;
- направлять обращения в организации и контролирующие органы;
- вносить показания приборов учета и оплачивать счета по выставленным платежным документам, получать информацию о проведении такой оплаты;
- заключать в электронной форме договоры, в том числе на управление многоквартирным домом и оказание коммунальных услуг;
- получать информацию об организациях, осуществляющих прием платы за ЖКУ;
- контролировать выполнение программ по капитальному ремонту, по переселению из аварийного жилья, модернизации объектов коммунальной инфраструктуры.



Финансовые услуги. Хочумогузнаю.рф — материалы сайта содержат информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. На сайте можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

Вашифинансы.рф — сайт проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», реализуемого Министерством финансов Российской Федерации совместно с Всемирным банком. На сайте есть раздел «Библиотека», в котором содержатся информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности, ориентированные на нужды родителей, педагогов, учебных и исследовательских организаций, пенсионеров и иных заинтересованных лиц.

[Цифровая грамотность.рф](#) — проект Региональной общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ), направленный на измерение индекса цифровой грамотности россиян и проведение мероприятий по повышению уровня знаний и компетенций населения в этой области. Цифровая грамотность — набор знаний и умений, которые необходимы для безопасного и эффективного использования цифровых технологий и ресурсов Интернета. Включает в себя цифровое потребление, цифровые компетенции и цифровую безопасность.

[Fincult.info](#) - информационно-просветительский ресурс, созданный Центральным банком Российской Федерации. Сайт содержит познавательные материалы, которые в наглядной и доступной форме расскажут, как правильно открывать вклады и брать кредиты, разбираться в страховых и инвестиционных продуктах, избегать финансовых пирамид, критически оценивать финансовые предложения с учетом их преимуществ и недостатков и делать осознанный выбор для достижения личных финансовых целей.



В Интернет-приемной Банка России размещены ответы на часто задаваемые вопросы о финансовых пирамидах, деятельности микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, страховых компаний, профессиональных участников рынка ценных бумаг, о внебиржевом рынке «Форекс». Здесь также можно подать жалобу на деятельность финансовой организации, если вы считаете, что нарушены ваши права.

На сайте АСВ — Агентства по страхованию вкладов можно ознакомиться с информацией о страховых случаях (о том, где и когда начнутся выплаты по вкладам в банках, лишившихся лицензий), о перечне банков, входящих в систему страхования вкладов, о порядке и размере получения возмещения по вкладам, а также подать жалобу на банк-агент, выплачивающий вклады.

Финансовый омбудсмен (общественный примиритель на финансовом рынке) — орган внесудебного рассмотрения споров, возникающих между финансовыми организациями и их клиентами — физическими лицами. Рассмотрение споров является бесплатным.

Финпотребсоюз — Общероссийская общественная организация защиты потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг», на безвозмездной основе осуществляющая защиту потребителей от недобросовестного поведения финансовых и смежных с ними структур. На сайте Финпотребсоюза можно ознакомиться с ответами на наиболее распространенные вопросы.

Российский союз автостраховщиков — некоммерческая организация, объединяющая страховщиков, осуществляющих обязательное страхование гражданской ответственности владельцев транспортных средств. Рассматривает жалобы на некорректное применение коэффициента «бонус-малус» (КБМ), влияющего на стоимость полиса (повышающего или понижающего в зависимости от аварийности в предыдущие периоды) по договору ОСАГО. На сайте осуществляется прием обращений граждан.

На сайте Федеральной службы судебных приставов (ФССП) размещен реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Только включенные в данный реестр организации имеют право заниматься возвратом просроченной задолженности.

[Ассоциация ТУРПОМОЩЬ](#) — объединение туроператоров в сфере выездного туризма. Основными задачами Ассоциации являются оказание экстренной помощи российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора, формирование фондов персональной ответственности туроператоров в сфере выездного туризма, а также размещение сведений о турагентах на портале Ассоциации.

Информационный портал «ЕслиБанкрот» подробно рассказывает о банкротстве граждан, помогает найти финансового управляющего и объясняет, как подать заявление о банкротстве. С материалами портала можно ознакомиться как лично, так и задать интересующие вопросы через форму обратной связи.

Образовательные услуги. На сайте Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки работает электронная приемная. Также можно ознакомиться с ответами на часто задаваемые вопросы.

Медицинские услуги. На сайте федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения можно направить обращения о нарушении прав граждан на качественную и доступную медицинскую помощь. Также размещены ответы на часто задаваемые вопросы.

Территориальные фонды обязательного медицинского страхования обеспечивают права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, включая проведение медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи и предоставление отчета о результатах такого контроля.

Услуги связи. На сайте Роскомнадзора можно найти карты покрытия территории Российской Федерации услугами мобильной связи, карту покрытия мобильной связью магистральных автодорог, ответы на часто задаваемые вопросы.

На Портале персональных данных Уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных размещается информация по всему спектру деятельности Роскомнадзора в сфере защиты прав субъектов персональных данных: новости, аналитические материалы, нормативно-распорядительные документы, рекомендации для операторов персональных данных и т. д. Также через интернет-портал осуществляется доступ к реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных.

Туристические услуги. На сайте Федерального агентства по туризму можно найти обширный перечень информации для туристов, выезжающих за рубеж и путешествующих по России, советы по планированию путешествия, а также материалы по защите своих прав и реестр туроператоров.

Консульский информационный портал консульского департамента МИДа России содержит полную информацию о наличии посольств и консульств Российской Федерации на территории других государств, а также исчерпывающую справочную информацию для выезжающих за рубеж.

Международные органы по защите прав потребителей и иные ресурсы. Consumers International (CI) — Всемирная организация союзов потребителей.

UNCTAD (ЮНКТАД) Конференция ООН по торговле и развитию.

UNWTO — Всемирная туристская организация (ЮНВТО) — специализированное межправительственное учреждение ООН, занимающееся развитием устойчивого и общедоступного туризма. Объединяет 156 стран-участников.

GlobalRecalls — Глобальный портал информирования об отозванных товарах (Global portal on product recalls), разработанный на платформе ОЭСР и объединяющий информацию о выпуске отозванной продукции по всему миру. Портал содержит информацию об обязательных и добровольных отзывах потребительских товаров, которые были обнародованы уполномоченными государственными органами.

Консультативный совет по защите прав потребителей государств — участников Содружества Независимых Государств (Совет)

Информационные ресурсы для потребителей Евразийской экономической комиссии (содержат в том числе ссылки на интернет-сайты государственных органов, уполномоченных на защиту прав потребителей в Республике Армения, Республике Беларусь, Республике Казахстан, Кыргызской Республике, Российской Федерации).



# ВОПРОСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К СПЕЦИАЛИСТАМ

Вопросы для заседания центра потребительской информации  
(Online-мероприятие)



№ 1. Ситуация: после официального введения QR-кодов многие учреждения перешли на такой формат контроля входящего потока посетителей, но в это же время действительным являлся и сертификат о пройденной вакцинации от COVID-19 (при наличии 2-х прививок, если препарат двухкомпонентный).

Однако, попасть в кафе или иное место общественного питания можно только, предъявив QR-код. Со слов сотрудников заведений наличие действующего сертификата на руках, но отсутствие QR-кода не дает права гостю заведения попасть внутрь, можно только сделать заказ «на вынос» или заказать доставку.

Имеет ли кукую-либо юридическую силу сертификат о вакцинации с печатями медицинских учреждений? И что делать привитым гражданам, у которых по каким-либо причинам (телефон в ремонте/нет возможности приобрести гаджет, в связи с 12-ти часовым рабочим днем и отсутствием выходных некогда распечатать код) нет в наличии QR-кода?

№ 2. Какие права имеет турист при задержке или отмене рейсов и что он может предпринять в таких случаях?

№ 3. Посольство отказало в получении визы, может ли турист рассчитывать на возврат денег от турфирмы?





# ОТВЕТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ НА ВОПРОСЫ.

Федеральная служба по надзору в сфере  
защиты прав потребителей  
и благополучия человека

Федеральное бюджетное учреждение  
здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Республике Адыгея»

ул. Гагарина, 40, г. Майкоп, 385000  
тел./факс (8772) 52-36-37,  
E-mail: polioadg@radnet.ru  
<http://fbuz01.rosпотrebnadzor.ru>  
ОКПО 72619159, ОГРН 1050100534890,  
ИНН/КПП 0105044421/010501001

От \_\_\_\_\_ №01-20-05/



Также утвержден формат справок, которые должны выдаваться прививаемым гражданам, не имеющим подтвержденной учетной записи на Едином портале госуслуг. Справка должна выдаваться по обращению пациента в бумажном виде, в том числе при получении вакцины, и содержит ФИО, дату рождения, пол, адрес места жительства пациента, номер паспорта, СНИЛС и полиса ОМС при наличии последних. Также в ней указываются дата выдачи документа, информация о полученной прививке, включая производителя и серию препарата, даты получения доз вакцины, фамилия и инициалы врача, поставившего прививку, с его подписью и печатью медицинской организации. Кроме того, должна быть указана планируемая дата получения второй дозы препарата. В новом порядке при этом отмечается, что возможность печати сертификата на бумаге жителям отдаленных территорий или сельской местности должна быть обеспечена региональными органами исполнительной власти РФ в сфере охраны здоровья.

Такой бумажный документ полностью заменяет электронный QR-код.



1. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» рассмотрел Ваше обращение и подготовил ответ на вопрос:

В соответствии с Приказом Минздрава России от 12.11.2021 N 1052н

"Об утверждении Порядка предоставления гражданину услуги по печати на бумажном носителе сертификата о профилактических прививках против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг" утверждена новая единая форма сертификата о вакцинации против коронавируса, перенесенном заболевании и наличии противопоказаний к вакцинации.

2. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» рассмотрел Ваше обращение и подготовил ответ на вопрос:

Перевозчик в одинаковой степени несет перед пассажиром ответственность за задержку как чартерного, так и регулярного рейса.

Согласно требованиям п. 72 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. N° 82 (далее – ФАП), регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным перевозчиком и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов, а чартерные рейсы - в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок. При этом п. 73 ФАП определены требования к информации по каждому регулярному рейсу, которым должно отвечать опубликованное расписание движения воздушных судов. В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом (п. 74 ФАП). Информация о задержке или отмене рейса, а также о причинах задержки или отмены рейса доводится до пассажиров перевозчиком или организацией, осуществляющей аэропортовую деятельность (обслуживающей организацией), непосредственно в аэропорту в визуальной и/или акустической форме (п. 92 ФАП).



Турист имеет право требовать поставить отметку в билете о задержке рейса. Она необходима, если потом будете писать претензию перевозчику или подавать на него в суд.

При любой задержке вылета рейса авиационный перевозчик согласно требованиям пункта 99. ФАП обязан бесплатно организовать для пассажиров следующие услуги:



- предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до 7 лет;

- организовать хранение багажа.

Если задержка рейса более двух часов:

- 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте;

- прохладительные напитки.

Если задержка рейса более четырех часов:

- горячее питание; при этом кормить горячим должны каждые 6 часов днем и каждые 8 часов - в ночное время.

Если задержка рейса более шести часов:

- разместить в гостинице (при ожидании вылета более 6 часов ночью и более 8 часов днем);

- организовать доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

В соответствии с нормами статьи 120 Воздушного кодекса РФ за просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик должен выплатить штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы. Туристам следует учитывать, что штраф нельзя взыскать в том случае, если изменение времени вылета рейса произошло вследствие действия непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Согласно положениям п. 3 ст. 401 Гражданского кодекса к обстоятельствам непреодолимой силы не относится нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника, отсутствие на рынке нужных для исполнения товаров, отсутствие у должника необходимых денежных средств (например – на оплату топлива), а перевозчик вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, только если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией. Для получения компенсации нужно подать авиакомпании претензию, приложив к ней копии документов, подтверждающих Ваше право на компенсацию.

Согласно нормам ст.126 Воздушного кодекса, пассажир вправе предъявить претензии к перевозчику (заявление можно подать лично или отправить заказным письмом) в течение 6 месяцев с момента прилета – в представительстве авиакомпании в аэропорту назначения или отправления. Компания-перевозчик обязана рассмотреть Вашу претензию в течение 30 дней. Если же обращение было проигнорировано или виновники отказались компенсировать Ваши расходы, Вы имеете право подать на них в суд. Иски к перевозчику согласно соответствующему правилу об исключительной подсудности, содержащемуся в части 3 ст. 30 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, предъявляются в суд по месту нахождения перевозчика, к которому в установленном порядке была предъявлена претензия. К исковому заявлению в суд нужно будет приложить копии авиабилета с отметкой о задержке рейса (его отмене), счетов по понесенным Вами расходам (например, за гостиницу, питание, телефонные переговоры), а также Вашу письменную претензию в адрес перевозчика и ответ его представителей.

Факт отмены или задержки рейса по вине перевозчика, а также неисполнение им возложенных на него согласно п. 99. ФАП обязанностей по соответствующему обслуживанию пассажиров могут являться основаниями для предъявления пассажирами перевозчику требования о компенсации морального вреда ввиду причинения им соответствующих физических и нравственных страданий (основание – статья 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»)

3. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея» рассмотрел Ваше обращение и подготовил ответ на вопрос:

Часто, в договорах об оказании туристских услуг турфирма прописывает, что не несет ответственности за отказ посольства в выдаче визы или ее позднее оформление. В случае если туристическая путевка оплачена в полном объеме, но в последний момент турист узнал, что в визе отказано, то он на основании п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей" вправе потребовать от турфирмы возврата уплаченных денежных средств. В этом случае, с туриста будут удержаны фактически понесенные турфирмой расходы, связанные с исполнением заключенного договора. Данный случай весьма распространенный, и турфирмы охотно возвращают деньги назад за вычетом понесенных ими расходов. В случае если была оформлена страховка от невыезда, то страховая компания возместит туристу все произведенные затраты.

**Исполнитель: Тлевцежев А.И.  
Тел. 52-18-47**