**О правах потребителя при задержке авиарейса**

При задержке рейса пассажир имеет право на бесплатное предоставление ему перевозчиком дополнительных услуг, а именно (п. 99 Федеральных авиационных правил утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82):

- организацию хранения багажа;

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

- обеспечение прохладительными напитками, а также два телефонных звонка или два сообщения

по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов. При дальнейшей задержке рейса питание предоставляется каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное время;

- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время, а также доставку пассажиров транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

При нарушении указанных прав потребителя, последний, в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей», п. 45 постановления Пленума Верховного суда РФ от 28.06.2012 №17, имеет право на компенсацию морального вреда.

Помимо этого, при задержке рейса потребитель в соответствии с п. 2 ст. 108 ВК РФ, п. 227 Федеральных авиационных правил утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 имеет право:

- на отказ от полета. Такой отказ от перевозки считается вынужденным, и в данной ситуации перевозчик обязан вернуть стоимость авиабилета даже в том случае, если билет являлся «невозвратным»;

- на возмещение убытков и компенсацию морального вреда. Так, пассажир вправе обратиться к перевозчику (авиакомпании) с претензией о возмещении убытков, которые он понес в связи с задержкой рейса (если, например, сорвались заранее оплаченные экскурсии, пассажир опоздал на поезд и т.д.). К претензии в адрес перевозчика пассажиру необходимо приложить копии документов, подтверждающих понесенные убытки. Претензия предъявляется перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения. При внутренних воздушных перевозках такая претензия предъявляется в течение шести месяцев со дня задержки рейса (п. 4 ст. 124, пп. 4

п. 1 ст. 126 ВК РФ);

- на взыскание штрафа с перевозчика за просрочку доставки пассажира в пункт назначения. Такой штраф устанавливается в размере 25% установленного МРОТ за каждый час просрочки, но не более чем 50% стоимости авиабилета, если перевозчик не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности самолета, угрожающей жизни или здоровью пассажиров, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (ст. 120 ВК РФ).

При международных воздушных перевозках перевозчик несет ответственность, установленную соответствующими международными договорами РФ. Так, в случае перевозки, на которую распространяется действие Монреальской конвенции, размер ответственности перевозчика ограничен суммой 5 346 специальных прав заимствования (ст. 3 ВК РФ; ст. 19, п. 1 ст. 22, п. 1 ст. 23, ст. ст. 24, 55 Монреальской конвенции от 28.05.1999).

Нужно направлять претензии по юридическому адресу авиакомпаний (перевозчиков) заказным письмом с уведомлением о вручении.

При неурегулировании спора в претензионном порядке в суд общей юрисдикции в соответствии с подсудностью установленной ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей».