

Пассажирам АО «Саратовские авиалинии»!

В связи с информацией, размещенной на официальном сайте [АО «Саратовские авиалинии»](#) об отмене рейсов с 30.05.2018 года, Управлением Роспотребнадзора по Саратовской области оперативно открыта «горячая линия» по вопросам прав потребителей на возврат приобретенных билетов на рейсы АО «Саратовские авиалинии» вследствие вынужденного отказа пассажиров от воздушной перевозки, на текущий момент обработано 934 телефонных обращения.

В здании аэровокзала АО «Саратовские авиалинии» сотрудниками Управления организовано выездное консультирование граждан, оказывается практическая помощь в составлении претензий, на текущий момент составлено 1243 претензии в адрес АО «Саратовские авиалинии». Со всеми обратившимися гражданами установлена обратная связь для отслеживания соблюдения прав конкретных пассажиров со стороны АО «Саратовские авиалинии».

Обращаем внимание потребителей:

В соответствии с законодательством о воздушных перевозках (пункт 2 ст. 108 Воздушного кодекса РФ) при вынужденном отказе пассажира от воздушной перевозки в связи с предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, ему возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

Также потребитель имеет право требовать возмещения убытков, причиненных ему вследствие оказания услуг ненадлежащего качества.

В целях досудебного взыскания штрафа, предусмотренного статьей 120 ВК РФ, перевозчику пассажиром в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя предъявляется претензия в соответствии со статьей 124 ВК РФ. Причем согласно положениям статьи 126 ВК РФ при внутренних воздушных перевозках претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев.

Претензии и заявления на возмещение денежных средств за оформленные авиабилеты с отмененных рейсов предъявляется почтовым отправлением либо нарочно по месту нахождения перевозчика.

Внимание потребителей! В случае отказа в добровольном удовлетворении Ваших обоснованных требований со стороны перевозчика, Управление Роспотребнадзора по Саратовской области будут подготовлены и направлены иски в судебные органы в защиту прав потребителей. По состоянию на 10.07.2018 г. Управлением подготовлено 16 исковых заявлений в защиту нарушенных прав конкретных потребителей.

По вопросам реализации механизма права на расторжение договора воздушной перевозки и возмещения убытков Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Саратовской области с 10.00 до 17.00 часов (перерыв с 12.00 до 12.45 часов местного времени по телефону «горячей» линии **8-800-100-1858**, в отдел защиты прав потребителей - **8(8452) 22-85-42, 22-87-33**, а также в Консультативный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» по телефону **(8452) 39-49-01**.

Отдел защиты прав потребителей