

В Прокуратуру

**Федеральное агентство воздушного транспорта
(Росавиация)**

**Управление федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека**

ЗАЯВИТЕЛЬ:

Адрес:

Телефон:

ЖАЛОБА

на авиакомпанию по вопросу возврата денег за билет

Я приобрел билет на рейс S7 3205 вылетом Москва-Ереван на сумму 54 855 рублей.

Билет куплен на официальном сайте авиакомпании S7.

После того, как билеты был оплачен, мне пришло сообщение, что рейс S7 3205 отменен. Это было обнаружено уже после приобретения билетов.

Мне сообщили, что денежные средства будут возвращены в течение 14 календарных дней. Спустя некоторое время, сказали, что срок увеличивается до 30 дней. В настоящее время, срок составляет от 30 до 60 дней.

Согласно ч.1 ст. 8 Закона «О защите прав потребителей», Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Согласно ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей", изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

•отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен вернуть товар с недостатками.

В соответствии со ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации", В случае, если в ходе проверки обращения о правонарушении будет установлено отсутствие в деянии состава преступления, но наличие в нем признаков административного правонарушения, руководитель следственного органа Следственного комитета направляет соответствующие материалы в орган, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопроса о привлечении к ответственности лица, совершившего такое правонарушение.

В органах прокуратуры в соответствии с их полномочиями разрешаются заявления, жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении законов. Решение, принятое прокурором, не препятствует обращению лица за защитой своих прав в суд. Решение по жалобе на приговор, решение, определение и постановление суда может быть обжаловано только вышестоящему прокурору.

Поступающие в органы прокуратуры заявления и жалобы, иные обращения рассматриваются в порядке и сроки, которые установлены федеральным законодательством.

Ответ на заявление, жалобу и иное обращение должен быть мотивированным. Если в удовлетворении заявления или жалобы отказано, заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

Прокурор в установленном законом порядке принимает меры по привлечению к ответственности лиц, совершивших правонарушения.

Запрещается пересылка жалобы в орган или должностному лицу, решения либо действия которых обжалуются.

Ст. 27 ФЗ «О Прокуратуре РФ» гласит, что при осуществлении возложенных на него функций прокурор:

- рассматривает и проверяет заявления, жалобы и иные сообщения о нарушении прав и свобод человека и гражданина;
- разъясняет пострадавшим порядок защиты их прав и свобод;
- принимает меры по предупреждению и пресечению нарушений прав и свобод человека и гражданина, привлечению к ответственности лиц, нарушивших закон, и возмещению причиненного ущерба;
- использует полномочия, предусмотренные статьей 22 настоящего Федерального закона.

При наличии оснований полагать, что нарушение прав и свобод человека и гражданина имеет характер преступления, прокурор принимает меры к тому, чтобы лица, его совершившие, были подвергнуты уголовному преследованию в соответствии с законом.

В соответствии со ст. 40 Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

Ст. 42.3 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит, что Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

В соответствии с п.1, 4 ст. 57 Федерального закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации", Основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, за исключением случаев, указанных в части 2 настоящей статьи, может быть:

1) наличие у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям либо выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров;

4) требование прокурора о проведении контрольного (надзорного) мероприятия в рамках надзора за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

Согласно ст. 58 ФЗ № 248, Сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям контрольный (надзорный) орган получает при поступлении обращений (заявлений) граждан и организаций, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации.

В соответствии с п. 1 Постановления Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 19.06.2021) "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно п. 5.12 Постановления Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 19.06.2021) "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека организует прием граждан, обеспечивает своевременное и полное рассмотрение обращений граждан, принимает по

ним решения и направляет заявителям ответы в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Согласно п. 226-227 Приказа Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 15.09.2020) "Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186), пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Таким образом, компания S7, заведомо ввела меня в заблуждение, относительно продажи билетов на уже отмененные рейсы.

По сути, со стороны авиакомпании наблюдается неосновательное обогащение.

Необходимо провести полную проверку указанной авиакомпании и принять соответствующие меры.

На основании изложенного, руководствуясь действующим законодательством,

ПРОШУ:

- провести проверку по указанным в жалобу обстоятельствам;
- привлечь к ответственности виновных лиц;
- сообщить заявителю о принятых мерах.

Дата, подпись