Державна авіаційна служба України  
Код ЄДРПОУ: 37536026  
Місцезнаходження: 01135, м. Київ, проспект Перемоги, 14  
Тел.: +38 044 351 56 92  
Адреса електронної пошти: [vdz@avia.gov.ua](mailto:vdz@avia.gov.ua)

ЗВЕРНЕННЯ  
щодо порушення авіакомпанією XXX  
Авіаційних правил України

І. ВСТУП

1. Користуючись нагодою, висловлюємо Вам свою повагу та на підставі ст. 101 Повітряного кодексу України («ПК України») подаємо це Звернення щодо порушення авіакомпанією XXX («XXX», «Авіакомпанія») Авіаційних правил України «Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених наказом Державної авіаційної служби України № 1239 від 26.11.2018 («Авіаційні правила»).

2. Адвокат YYY звертається до Державної авіаційної служби України («Державіаслужба України») в інтересах пасажирів //////////////// («Пасажири»). Адвокат представляє інтереси пасажирів на підставі Договору про надання правової допомоги, повноваження підтверджуються ордером.

ІІ. ОБСТАВИНИ

3. 07 березня 2020 року на офіційному веб-сайті XXX Пасажири придбали 2 квитки за маршрутом XZZ, рейс …, відправлення 16 квітня 2020 року о …, прибуття 16 квітня 2020 року о … та за зворотним маршрутом ZZX, рейс …., відправлення 20 квітня 2020 року о …, прибуття 20 квітня о …. Номер бронювання – ZZXYYZ.

4. Вартість кожного квитка становить /// грн. Обидва квитки на суму //// грн. були сплачені кредитною карткою, про що зазначено в маршрут-квитанціях.

5. 27 березня 2020 року XXX із електронної адреси /// повідомило Пасажирів, що рейси … та … скасовано. XXX запропонувало Пасажирам два варіанти:

a. провести зміни в авіаквитках, заповнивши форму зворотного зв’язку на сайті XXX, як тільки Пасажири оберуть зручні дати для своєї подорожі;

b. надіслати запит XXX на списання сплачених коштів на електронний ваучер, за допомогою якого Пасажири зможуть оформити нові квитки на сайті XXX протягом року.

6. 21 квітня 2020 року Пасажири через офіційний веб-сайт XXX звернулися із претензією щодо повернення коштів. XXX з електронної адреси /// повідомила Пасажирів, що їхні претензії зареєстровано за номерами 2020/04.2-… та 2020/04.2-…...

7. 22 квітня 2020 року з електронної адреси /// XXX повідомила Пасажирів, що повернення коштів буде здійснено протягом 90 днів.

ІІІ. АВІАКОМПАНІЯ ЗОБОВ’ЯЗАНА БУЛА ЗАПРОПОНУВАТИ ПАСАЖИРАМ ВІДШКОДУВАННЯ ВАРТОСТІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

8. XXX є юридичною особою за законодавством України, що здійснює регулярні перевезення з/до України.

9. Авіаційні правила України є обов'язковими для авіаперевізників, які здійснюють будь-які міжнародні чи внутрішні перевезення пасажирів та/або багажу за винагороду або безкоштовно з/до аеропортів, розташованих на території України, а також для пасажирів цих авіаперевізників (п.1 глави 1 розділу ІІ Авіаційних правил).

10. У разі скасування рейсу пасажирам має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2 глави 2 розділу XV Авіаційних правил та компенсацію відповідно до пунктів 5, 6 глави 2 розділу XV Авіаційних правил (п.1 глави 3 розділу XV Авіаційних правил).

11. Обслуговування передбачає обов’язок перевізника запропонувати пасажиру на вибір:

- відшкодування вартості повітряного перевезення впродовж семи днів, яке має бути виплачене готівкою, електронним банківським переказом, банківськими дорученнями або банківськими чеками чи (за наявності засвідченої у письмовій формі згоди пасажира) у вигляді дорожніх чеків та/або інших послуг, повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано, за невикористану частину квитка та за використані частину або частини квитка, якщо рейс більше не задовольняє потреби пасажира, а також забезпечити (за потреби) зворотний рейс до початкового пункту відправлення за першої можливості;

- зміну маршруту, яка має здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення - за першої можливості чи до кінцевого пункту призначення - у пізніший час за бажанням пасажира та за умови наявності вільних місць (п.2 глави 2 розділу XV Авіаційних правил).

12. Таким чином XXX в обов’язковому порядку повинна була запропонувати Пасажирам на вибір перебронювання квитків на інші дати або відшкодування вартості повітряного перевезення впродовж 7 днів.

13. Списання сплачених коштів на електронний ваучер як спосіб відшкодування вартості квитків може бути застосоване лише за наявності засвідченої у письмовій формі згоди пасажира, як це передбачено пунктом 2 глави 2 розділу XV Авіаційних правил.

14. На офіційному веб-сайті XXX в розділі «COVID-19: XXX ПОВІДОМЛЯЄ ПРО ПОДАЛЬШЕ ВИМУШЕНЕ СКАСУВАННЯ РЕЙСІВ», що доступний за посиланням //// XXX пропонує наступні опції:  
a) обміняти невикористаний квиток (його невикористану частину) або невикористану додаткову послугу на промокод, який може бути використаний для оплати вартості нового квитка та додаткових послуг на сайті XXX протягом 2 років;  
b) якщо квиток або додаткова послуга не підлягають обміну на промокод, заповнити форму зворотного зв’язку;  
c) змінити дату подорожі за тим самим маршрутом і в обраному класі бронювання в рамках терміну дії авіаквитка на рейси XXX без сплати штрафних санкцій.

15. Форма зворотного зв’язку передбачає лише 2 опції: «Змінити бронювання» та «Обміняти квиток на промокод». Відшкодування вартості перевезення форма не передбачає.

16. Форма обміну квитка на промокод (доступна за посиланням ///), так само як і форма зворотного зв’язку, не передбачає можливості відмови від обміну квитка на промокод та створення запиту на повернення коштів. XXX не встановила форми, якою могли б скористатися Пасажири для повернення коштів за невикористані квитки у зв’язку зі скасуванням рейсів.

17. XXX виключила всі інші встановлені Авіаційними правилами способи відшкодування вартості квитків (готівкою, електронним банківським переказом, банківськими дорученнями або банківськими чеками) з метою позбавити пасажирів обрати такий варіант.

ІV. СТРОК ДЛЯ ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ – 7 ДНІВ, А НЕ 90 ДНІВ

18. Повернення коштів авіаперевізник здійснює у день розірвання договору повітряного перевезення, а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору повітряного перевезення - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів (п.5 глави 1 розділу XVIII Авіаційних правил).

19. Аналогічні положення щодо строків повернення коштів передбачені п. 17.2.2 та п.20.1.8 Правил перевезення XXX.

20. Строк у 90 днів передбачений для розгляду претензій Авіакомпанією: Авіаперевізник зобов'язаний розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи відхилення з обґрунтуванням підстав протягом трьох місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким було висунуто претензію, повністю здійснювалося одним перевізником (п.3 глави 1 розділу XXVII Авіаційних правил).

21. Оскільки Пасажири не мають можливості здійснити повернення коштів за допомогою форм на офіційному веб-сайті XXX, вони змушені звертатися із претензіями, що дає можливість XXX необґрунтовано збільшувати строки для повернення коштів. Такі дії XXX є порушенням пункту 5 глави 1 розділу XVIII Авіаційних правил.

22. У даному випадку претензія була розглянута XXX (відповідь з адреси /// 22 квітня 2020 року), однак повернення коштів підтверджено лише через 90 днів, що є порушенням пункту 5 глави 1 розділу XVIII Авіаційних правил.

23. У випадку скасування рейсу здійснюється примусове повернення коштів або перебронювання без застосування штрафних санкцій (п.1 глави 2 розділу XVIII Авіаційних правил).

24. У разі примусового повернення коштів, якщо жодну частину квитка не було використано, авіакомпанія повинна повернути пасажиру суму, що дорівнює повній вартості квитка за ціною, за якою його було придбано (п.2 глави 2 розділу XVIII Авіаційних правил).

25. Ідентичні положення містяться і в п.20.2.1 і 20.2.2. Правил повітряних перевезень пасажирів та багажу Приватного акціонерного товариства «Авіакомпанія «Міжнародні авіалінії України».

V. ЗВЕРНЕННЯ

26. У разі подання Звернення Державіаслужба України як уповноважений орган з питань цивільної авіації приймає рішення про:  
1) відсутність факту порушення авіаперевізником вимог законодавства, в тому числі авіаційних правил України;  
2) наявність факту порушення авіаперевізником вимог законодавства, в тому числі авіаційних правил України, із зазначенням обсягу порушення та дати, до якої порушення слід усунути.( ч.2 ст. 101 ПК України).

27. На підставі вищезазначеного XXX порушила пункт 1 глави 3 розділу XV Авіаційних правил та пункт 2 глави 2 розділу XV Авіаційних правил, а саме не запропонувала Пасажирам відшкодування вартості повітряного перевезення у зв’язку зі скасуванням рейсу, як це передбачено Авіаційними правилами. У зв’язку з цим Пасажири позбавлені можливості повернути кошти за невикористані квитки. Тому Пасажири змушені звертатися із претензією для здійснення повернення коштів, чим XXX користується з метою штучного збільшення строків для повернення коштів, шо є порушенням пункту 5 глави 1 розділу XVIII Авіаційних правил.

28. Беручи до уваги все вищезазначене, керуючись ст.101 Повітряного кодексу України, Авіаційними правилами України, ПРОСИМО:

1) визнати порушення авіакомпанією XXX пункту 1 глави 3 розділу XV Авіаційних правил, пункту 2 глави 2 розділу XV Авіаційних правил та пункту 5 глави 1 розділу XVIII Авіаційних правил;

2) зобов’язати авіакомпанію XXX усунути порушення шляхом повернення впродовж 7 днів коштів …………………… за 2 квитки у зв’язку зі скасованими рейсами … та … у розмірі … грн. за кожен квиток на картку, з якої було сплачено за квитки.

Додатки:

1) Копія маршрут-квитанцій;  
2) Повідомлення про скасування рейсів;  
3) Повідомлення про реєстрацію претензій;  
4) Повідомлення про строк повернення коштів;  
5) Копія ордерів на надання правової допомоги;  
6) Копія свідоцтва про право на зайняття адвокатською діяльністю.

підпис