**О возврате стоимости билетов по отменённым авиарейсам**

В адрес Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области (далее - Управление) продолжают поступать жалобы потребителей в связи с отменой авриарейсов.

Из обращений следует, что пассажиры обращаются к авиакомпании за возвратом стоимости билетов, но не получают ответа, либо компания отвечает что возврат осуществлен, но денежные средства не поступили на счет.  
Напоминаем, что 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 и другое. Данные нормы закреплены Минтрансом РФ в Федеральных авиационных правилах «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».  
При этом в случае вынужденного отказа в перевозке, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена. Возврату также подлежат уплаченные пассажиром сборы за оформление билета, за оформление ордера разных сборов, топливный сбор и др. Применительно к возникшей ситуации Управление вправе реализовать свои полномочия по вступлению в судебный процесс, в том числе по инициативе суда или потребителей для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей или подачи искового заявления в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) в соответствии с ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, п. 5,7 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

По вопросам, связанным с судебной защитой  вы можете обратится в Управление по телефону «горячей линии» 8-800-350-50-60).

Также можете воспользоваться иинформационным  порталом ГИР ЗПП [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/). (модуль «Виртуальная приемная»),  позвонить в Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный) и в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»  -  8 (383)223-35-33.