

■ АКТУАЛЬНО

## Чемодан за бортом

**Если потерялся багаж, не паникуйте, помните: 90 % вещей находят в первые двое-трое суток и возвращают владельцу**

Даже при соблюдении осторожности непредвиденные ситуации возникают внезапно. Как напрямую следует из положений Воздушного кодекса России, ответственность за принятый к перевозке багаж несет перевозчик. Поэтому, если после прилета пассажир не обнаружил своего багажа, ему следует обратиться с письменным заявлением к перевозчику, который обязан найти сумки.

По совету регионального директора «AirHelp» в Восточной Европе Евгения Лонского, прежде всего необходимо обратиться к представителям авиакомпании. Обычно для этого есть стойка «Lost & Found». Если перелет с пересадкой, то к последнему перевозчику. После этого необходимо заполнить заявление.

Что нужно для оформления заявления на утерянный багаж: авиабилет; багажная квитанция; посадочный талон; отрывной талон багажной бирки; паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность.

В заявлении старайтесь описать потерянный чемодан максимально детализированно: цвет, размер, материал, из которого он сделан, даже марка и надписи на нем помогут найти быстрее.

После подачи документов на поиск пассажиру должны выдать код, с помощью которого на сайте «World Tracer» можно



отследить поиск потерянных вещей. Если чемодан не обнаружился за 100 дней, его можно считать утерянным.

Если за 21 день с момента подачи заявления о неполучении багажа его не нашли, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного потерей сумок. Для этого нужно обратиться к перевозчику с письменной претензией. Размер ответственности за утерю чемодана без объявления ценности составляет

стоимость утерянного багажа, но не более 600 рублей за каждый килограмм веса. Это установлено в п. 1 ст. 119 Воздушного кодекса. Если багаж доставлен с опозданием, то в соответствии со ст. 15 Воздушного кодекса пассажир вправе рассчитывать на компенсацию морального вреда. Компания может отказаться делать это - в таком случае можно идти в суд, опираясь на положения закона «О защите прав потребителя».

Светлана ДОРЕНСКАЯ.

### ■ ВАЖНО!

#### 7 советов, как сохранить багаж во время перелета

- ✓ Соберите багаж аккуратно.
- ✓ Выберите яркий чемодан.
- ✓ Снимите старые багажные бирки со штрихкодами.
- ✓ Прикрепите бирку с именем и телефоном.
- ✓ Возьмите вещи первой необходимости в ручную кладь.
- ✓ Приходите на регистрацию заранее.
- ✓ Если летите с пересадкой, зарегистрируйте багаж до конечного пункта.

Более подробную информацию о потерянном багаже вы можете получить в отделе розыска багажа АО «Авиакомпания «Россия», позвонив по телефонам: 8 (495) 139-76-00 доб. 5909, 8 (812) 633-39-99 доб. 5909, время работы: с 08.00 до 20.00.

### ■ НА ЗАМЕТКУ

Тапки-шляпки надежно утрамбованы в чемоданы, настроение на взлете, ожидание рейса... Казалось бы, что может омрачить настроение северянину, который не сегодня завтра будет нежиться в лучах солнечного лета? А самолета нет за часом час... «МП» по традиции в начале отпускного сезона обратилась за разъяснениями, как защищены в таких случаях права авиапассажира, в Магаданскую транспортную прокуратуру.

## Здравствуйте, приехали...

### Что должен знать авиапассажир о своих правах, если рейс задерживается

Первое, что нужно сделать, - перестать паниковать. Обратитесь в представительства авиакомпаний - они обязаны бесплатно предоставить вам ряд услуг независимо от причины задержки рейса. В соответствии со ст. 102 Воздушного кодекса РФ это касается любых авиакомпаний, которые совершают как charterные, так и регулярные рейсы на территории России, а также на международных рейсах, осуществляемых российскими авиакомпаниями.

Как разъяснила старший помощник транспортного прокурора Юлия Заикина, в соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки или отмены рейса (вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам) перевозчик обязан:

- предоставить комнату матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет,
- предоставить возможность сделать два телефонных звонка

или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов,

- обеспечить прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов, а также горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов в ночное,

- организовать размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов в ночное,

- организовать доставку транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется, без взимания дополнительной платы.

Также в услуги входит организация хранения багажа.

В том случае, если услуги, описанные выше, предоставлены не были и вам пришлось решать проблему из своего кармана, то эти расходы могут быть взысканы с авиаперевозчика. Кроме того, пассажир вправе требовать возмещения иных убытков, если у него имеются доказательства понесенных расходов.

Анна СЕРГЕЕВА.

### ■ В ТЕМУ

Телефон горячей линии Магаданской транспортной прокуратуры по вопросам правонарушений на объектах воздушного транспорта 8 (413-2) 62-16-07.

### ■ ЖИЗНЬ И КОШЕЛЕК

## Считаем деньги возле кассы

**«Пришла домой и вдруг увидела на чеке, что с меня взяли на 100 рублей больше, чем стоил мой товар, потому что пробили чужую пачку сигарет...»**

Наверное, о таких ситуациях или о чем-то подобном чаще всего приходится слышать работникам Роспотребнадзора от незадачливых покупателей. Начальник отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Магаданской области Людмила КОЛТЫГИНА рассказала, как покупателю правильно действовать в такой ситуации.

По словам специалиста, если вы заметили ошибку при получении сдачи и при этом еще не отошли от кассы, объясните ситуацию непосредственно кассиру. Может выясниться, что кассир вовсе не хотел обмануть вас и допустил ошибку совершенно случайно. В таком случае конфликт можно решить на месте.

Однако если вы отошли от кассы или кассир не признает свою ошибку, вызывайте менеджера или администратора магазина, требуйте книгу отзывов и предложений и излагайте в ней свои претензии. Требование о возврате излишне уплаченной суммы подлежит удовлетворению в течение 10 дней.

Бывают ситуации, когда ценник на товаре и стоимость продукта на кассе существенно отличаются. Тут закон полностью на стороне покупателя, потому что в Законе «О защите прав потребителей» говорится, что «продавец обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора».

Также в соответствии с Гражданским кодексом РФ ценник является задокументированным предложением покупателю (публичная оферта), то есть продавец обязан продать вам

товар именно по цене, на нем указанной. Поэтому в случае несоответствия стоимости товара в чеке вы можете требовать произвести расчет в соответствии с ценником, при этом необходимо внимательно отнестись к информации на нем, так как может быть указан артикул иного товара, а не приобретенного вами, хотя формально и имеющего похожее название.

При расчете с помощью весов может быть осуществлен обвес покупателя, и, как итог, его обсчет. В таком случае необходимо взвесить товар на контрольных весах, которые должны быть в каждом магазине.

Если вам принципиально не хотят возвращать деньги, обращайтесь с письменной жалобой в Роспотребнадзор при условии соблюдения претензионного порядка. То есть основанием для проведения проверки будет являться ваше обращение к продавцу с претензией, которая

не рассмотрена или ответ вас не удовлетворил, или в органы местного самоуправления.

Отстаивать свои права необходимо в любом случае, ведь если магазин дорожит своей репутацией, внимание на вашу жалобу администрация магазина все равно обратит и предпримет определенные действия по отношению к своим сотрудникам.

Светлана ПРОСКУРИНА.

### ■ ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

В управление можно обратиться непосредственно по адресу: г. Магадан, ул. Якутская, 53, корп. 2.

По телефонам горячей линии: 8 (413-2) 65-24-54 - по вопросам защиты прав потребителей; 8 (413-2) 65-24-85, 60-03-07 - по вопросам санитарного законодательства; 8 (413-2) 65-29-19 - по вопросам эпидемиологического благополучия.

