

## Памятка потребителю в случае утраты (повреждения) багажа при авиаперелете



Если перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по *письменному заявлению пассажира*, оформленному на основании перевозочного документа, перевозчик обеспечивает необходимые меры к *розыску* зарегистрированного багажа, включающие:

- ➔ направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
- ➔ направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- ➔ направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения (пункт 154 Федеральных Авиационных Правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей») (далее Правила).

Перевозчик обеспечивает **розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа**.

В случае, если перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, перевозчик обязан информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

Если зарегистрированный багаж не найден в течение **21 дня** со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать *возмещения вреда*, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Если зарегистрированный багаж найден, то перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

### Ответственность перевозчика при утрате (порче) багажа

Согласно ст. 119 Воздушного кодекса Российской Федерации за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, перевозчик несет ответственность в следующих размерах:



- ✈ при перевозке с объявлением ценности, — в размере объявленной ценности;
- ✈ при перевозке без объявления ценности, — в размере не более 600 рублей за килограмм веса багажа или груза;
- ✈ за утрату, недостачу или повреждение (порчу) ручной клади - в размере ее стоимости, а в случае невозможности ее установления — в размере не более чем 11 000 рублей.

*Стоимость багажа определяется* исходя из цены, указанной в счете продавца или договором, а при ее отсутствии исходя из средней цены на аналогичный товар. За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность в размере стоимости этих средств.

### **Срок предъявления претензии к перевозчику при внутренних воздушных перевозках**

Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена *в течение шести месяцев* со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии (ст. 126 ВК РФ).

В случае недостачи или повреждения (порчи) багажа, груза при международных воздушных перевозках предъявить претензию к перевозчику в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа с момента обнаружения таких недостачи или повреждения (порчи), но не позднее семи дней со дня получения багажа и четырнадцати дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа, груза претензия должна быть предъявлена к перевозчику в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа (ст. 127 ВК РФ).

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*