

ФАС России обеспокоена ситуацией, сложившейся в системе формирования цен на авиаперевозки

05 апреля 2010, 17:44

До 30 апреля 2010 года авиакомпании должны проинформировать Федеральную антимонопольную службу (ФАС России) о мерах, принятых ими для обеспечения баланса интересов авиакомпаний и потребителей.

На основании сообщений в средствах массовой информации, обращений физических и юридических лиц Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) провела анализ деятельности авиакомпаний, осуществляющих перевозки по внутренним воздушным линиям. Результаты анализа показали следующее.

Применяемая на воздушном транспорте система формирования тарифов характеризуется множественностью тарифов и условий их применения, сложной структурой стоимости перевозки (тариф+сборы). Тарифы описываются в специальных терминах и подлежат кодировке, вследствие чего полная тарифная информация является довольно сложной для лиц - потребителей транспортных услуг. В этих условиях особое значение приобретают содержание и способы донесения тарифной информации до потребителя.

В ходе анализа ФАС России установила, что может иметь место ущемление интересов потребителей, являющееся в ряде случаев результатом непрозрачной тарифной политики перевозчиков. Авиакомпаниями не в полном объеме реализуется требование воздушного законодательства о предоставлении достоверной и полной информации об условиях перевозки. Так, при бронировании перевозки, оплате и оформлении перевозки и в других случаях пассажиру должна предоставляться информация об итоговой стоимости перевозки, включающей тариф(ы) и сборы, а в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности - и стоимость этих услуг, установленная перевозчиком, как единая цена за перевозку.

Однако несоответствие заявленной, в том числе на официальном сайте, авиаперевозчиком цены билета реальной подлежащей оплате стоимости перевозки является одной из наиболее часто встречающихся претензий пассажиров, что свидетельствует о недостаточности и/или искажении представляемой перевозчиком (агентом по продаже) информации о применяемых тарифах, а также о взимаемых сверх тарифа сборах. Требуется дополнительное обоснование со стороны авиакомпаний правомерность устанавливаемых перевозчиком разнообразных плат и сборов.

Особое внимание обращает на себя практика применения "невозвратных" билетов (билетов, приобретаемых по более низкому не подлежащему возврату тарифу). Статья 108 Воздушного кодекса Российской Федерации (далее - ВК РФ) устанавливает право пассажира воздушного судна отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика

не позднее чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму.

При отказе от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.

Требованиям ВК РФ о праве пассажира на возврат денежных сумм в случае добровольного отказа от перевозки соответствуют Правила формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденные приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155. В соответствии с пунктом 100 указанных Правил сбор за отказ от полета устанавливается перевозчиком в размере не более чем 25 процентов суммы, уплаченной за перевозку.

Таким образом, практика применения авиакомпаниями "невозвратных" билетов противоречит как положениям статьи 108 ВК РФ, наделивших пассажиров безусловным правом получения суммы (части суммы), уплаченной за перевозку, в случае добровольного отказа от перевозки, так и вышеуказанным Правилам формирования и применения тарифов, не предусматривающим применение перевозчиками не подлежащих возврату тарифов.

В целях недопущения и пресечения недобросовестной конкуренции, а также в случае доминирования хозяйствующего субъекта на товарном рынке, в обеспечение баланса интересов авиакомпаний и потребителей транспортных услуг ФАС России считает необходимым:

1. Авиакомпаниям при наличии в соответствии с пунктом 2 статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации собственных правил воздушных перевозок, в том числе правил продажи перевозок, обеспечить доступ к таким правилам в офисах авиакомпаний, офисах продаж, а также путем размещения их на сайтах авиакомпаний.
2. Перевозчикам (агентам по продаже - в случае предоставления такой информации агентам по продаже) обеспечить доступ к информации:
 - а) обо всех тарифах, применяемых авиакомпанией на определенном маршруте, и условиях их применения. Информация должна предоставляться на русском языке и в случае использования специальных терминов и кодов содержать необходимые разъяснения;
 - б) обо всех применяемых перевозчиком видах дополнительных сборов, такс, а также порядке и правомерности их установления;
 - в) о порядке возврата средств в случае отказа от перевозки или изменения условий перевозки.
3. Исключить практику продажи билетов по тарифам, исключаящим возврат, в случае добровольного отказа пассажира от перевозки.

О мерах, принятых авиакомпаниями, надлежит проинформировать ФАС России до 30.04.2010.