

НОЧЬ ПЕРЕЖИТЬ ДА ДЕНЬ ПРОДЕРЖАТЬСЯ

За пятеро суток до вступления в силу «Общих правил воздушных перевозок...» из столичного аэропорта Домодедово должен был вылететь по маршруту Москва - Якутск самолет авиакомпании «Домодедовские авиалинии». Однако поднялся он в воздух только через 17 часов. 63 пассажира вынуждены были провести ночь в самолете без света, отопления и какого-либо обслуживания. Правда, после пяти утра им предложили покинуть воздушный лайнер, но вовсе не для того, чтобы занять гостиничные номера, а чтобы переместиться в зал ожидания аэропорта. Около 30 человек так и остались в самолете, очевидно, из опасения, что рано или поздно он взлетит без них.

Среди усталых, раздраженных, издерганных бессонной ночью пассажиров возник скандал, несколько его участников были высажены «за учиненный дебош». Для остальных вновь потянулись томительные часы ожидания. На вопрос журналистов, почему пассажирам не были созданы условия для комфортного отдыха в гостиницах на период задержки рейса, начальник центра управления полетами авиакомпании «Домодедовские авиалинии» Михаил Тупиков заявил:

- Что хорошего в том, чтобы катать пассажиров всю ночь по гостиницам? Ночь в дороге не лучше, чем время, проведенное в зале ожидания.

С формальной точки зрения господин Тупиков мог и не выражать столь странным образом свое сочувствие пострадавшим. Ко времени инцидента новые правила еще не вступили в законную силу, а старые не предусматривали гуманного отношения к пассажирам. Но как один из руководителей авиакомпании он не мог не знать о том, что новый документ был утвержден Минтрансом России и зарегистрирован в Минюсте еще в конце сентября, а 10 октября опубликован в официальной российской прессе. А его демарш дает основания предположить, что новые правила ждет нелегкая судьба, да и сами они по своему содержанию не являются панацеей от тех бед, которые подстерегают авиапассажиров в зонах ответственности российских авиалиний.

У ВРЕМЕНИ В ПЛЕНУ

«Мы покоряем пространство и время», - сообщалось в зазорной советской песенке. В этих словах - смысл существования любой транспортной системы, призванной перемещать пассажиров и грузы на определенное расстояние в строго заданные промежутки времени. Правда, нынче песенная строчка нередко содержит в себе довольно-таки зловещий смысл. Ведь некоторые предпочитают покорять - уничтожая. Именно это - убийство времени, следовательно, жизни - по существу и происходит при многочасовых задержках либо отменах авиарейсов.

Сочинители и лоббисты «Общих правил...» считают, что их дефиниции позволят решить проблемы, связанные с этим злом. Так, пункт 99 документа содержит норму, согласно которой при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки или отмены рейса из-за неблагоприятных метеословий, по техническим и другим причинам, в случае изменения маршрута перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах все необходимые услуги. Во-первых, предоставлять место в комнате матери и ребенка пассажирам с детьми в возрасте до семи лет. Во-вторых, дать возможность сделать два телефонных звонка или отправить два сообщения по электронной почте. В-третьих, обеспечить людей прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов. В-четвертых, накормить горячим обедом, если отлет задерживается более четырех часов. И далее - кормить каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов - в ночное. В-пятых, разместить в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов - ночью. В-шестых, обеспечить доставку пассажира транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно. В-седьмых, организовать хранение багажа.

«Все эти услуги независимо от причин задержки или отмены рейса и независимо от того, регулярный это рейс или чартерный, предоставляются пассажирам бесплатно», - особо отметил глава Росавиации Евгений Бачурин на встрече с журналистами. И добавил, что новые правила распространяются на все рос-



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

Одно дело загорать под нежным солнцем, но совсем другое - «загорать» в ожидании рейса...

ВЫЛЕТ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ...

20 октября 2007 года вступили в силу «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей». Прежний документ действовал еще с 1985 года, то есть достался современной России в наследство от Советского Союза. Уже по этой причине новые правила заслуживают внимательного прочтения и беспристрастного анализа. Тем более что московские аэродромы в настоящее время принимают и отправляют половину всех авиапассажиров нашей страны.

сийские авиакомпании - как государственные, так и частные.

БЛАГИЕ ПОРЫВЫ

К сожалению, как нередко бывает в российском нормотворчестве, механизмов привлечения к ответственности авиаперевозчиков, не выполняющих федеральные требования, в «Общих правилах...» практически нет. То есть уже сегодня этот документ не вполне соответствует Федеральному закону «О защите прав потребителей», который предусматривает несколько видов неустоек и штрафов. А пространность некоторых норм дает широкие возможности для истолкования в пользу перевозчиков. Вот, скажем, в правилах предусмотрено, что пассажир имеет право на два телефонных звонка или отправку двух сообщений по электронной почте. Однако их продолжительность не оговорена.

Но если законодательная или нормативная правовая статья конкретной ответственности не устанавливает, следует руководствоваться общим порядком возмещения убытков вследствие нарушения права гражданина. При отказе в предоставлении услуг из перечня, содержащегося в правилах, нужно зафиксировать этот факт, приобрести услугу или товар за свои деньги, а потом в судебном порядке потребовать от перевозчика возмещения не только стоимости произведенных расходов, но и морального вреда. В таких случаях доказательства строятся на показаниях свидетелей (по сколько авиакомпании не любят принимать письменные заявления или ставить отметки об их приеме), видео- или аудиозаписях, фотографиях, в том числе цифровых, подтверждающих факты общения с представителями перевозчика.

Впрочем, авиаперевозчики, как правило, стараются не доводить дело до суда, поскольку те чаще всего принимают сторону пострадавших пассажиров. В Росавиации сообщили, что пассажир имеет право пожаловаться на непредоставление авиакомпанией услуг по специальной «горячей линии» связи (московский телефон 155-53-73). Жалобы, принятые по этому номеру, будут анализироваться, и при накоплении их критической массы авиакомпания может лишиться права оказания услуг по перевозке людей на определенных направлениях.

Дополнением к новой системе контроля за работой транспорта станут правила лицензирования международных перевозок, которые Минтранс планирует утвердить в ноябре текущего года. После этого лицензия можно будет в случае необходимости отзывать по каждой конкретной линии.

БЕЗ БИЛЕТА ВХОД РАЗРЕШЕН

По старым нормам пассажир, потерявший билет, лишался права на полет и на возврат денег. Теперь же, если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, перевозчик обязан доставить человека до места с соответствующим оформлением билета. Кроме того, забронировать место в самолете отныне можно не только в авиакассе, но и по телефону, и по электронной почте. При этом потенциально пассажиру должны дать достоверную и полную информацию о расписании движения самолетов, наличии свободных мест, тарифах, условиях обслуживания на борту, подобрать оптимальный маршрут и плату за перевозку. Ну а если вы решите отказаться от полета в связи с нарушением его сроков, то авиакомпания должна вернуть всю сумму за билет. Если причины отказа от полета не связаны с нарушением срока перевозки, то пассажиру вся сумма возвращается только в том случае, когда он заявляет об отказе не позже, чем за 24 часа до вылета. Если же он уведомляет авиакомпанию о своем отказе лететь менее чем за сутки до начала перевозки, то с него будет удержано не более 25 процентов стоимости билета.

Наверняка порадуется авиапассажир и предписание Международной ассоциации воздушного транспорта, согласно которому к 1 января 2008 года все авиакомпании, включая российские, должны ввести продажу электронных билетов, то есть билетов, купленных по интернету, в любое время суток за считанные минуты без потери времени и нервов в обычных кассах. В отличие от бумажного билета электронный потеряется невозможно. Данные о покупке хранятся в компьютере, и, чтобы пройти в самолет, необходимо лишь предъявить паспорт у стойки регистрации и получить посадочный талон. Вообще-то пассажиры с электронны-

ми билетами должны иметь при оформлении посадки преимущество: авиакомпании за свой счет устанавливают в аэропортах киоски саморегистрации. Человек набирает номер своего билета, получает посадочный талон - и уже не нужно стоять в очереди на регистрацию. Впрочем, в Москве такие киоски установлены пока только в Шереметьево. В Домодедово они должны заработать к концу ноября этого года. А вот во Внукове их установку даже не планируют. Не всеяют пока оптимизма в пассажирские души и постоянные сбои в российской системе электронных продаж.

МЕЧТЫ ЗА ОБЛАКАМИ

По-прежнему большой остается для пассажиров проблема денежных компенсаций за задержки и отмены рейсов. О них в новых правилах не сказано ни слова. Значит, в силе остаются установленные Воздушным кодексом России 25 рублей за час мытарств. Кстати, некоторые считают, что это очень хорошие деньги.

Так уж совпало, что именно 16 октября, то есть в день вылета после 17-часовой за-

держки самолета рейсом Москва - Якутск, Общественная палата России в очередной раз озоботилась причинами массовых переносов времени вылетов российскими авиакомпаниями и провела по этому поводу круглый стол. Участники мероприятия пришли к выводу, что небольшое денежное возмещение компенсируется предоставлением при длительном ожидании горячего питания и ночлега. По их мнению, при казенных-то харчах и койкоместе заикаться о повышении размера компенсации даже нескромно.

В восхвалении порочной системы всех перевозок ведущий круглого стола Сергей Марков, заявивший, что «инфраструктура не выдерживает возросшего потока пассажиров, так что, можно сказать, задержки рейсов - это хорошо, это признак повышающегося благосостояния населения».

Приходится разочаровать оратора: истинное положение дел не имеет ничего общего с его благостными заявлениями. Авиаперевозчиком хорошо известна тревожная тенденция падения так называемого коэффициента авиационной доступности. Этот коэффициент исчисляется как отношение средней заработной платы в стране к средней стоимости авиабилета. Например, в 1991 году средний заработок в Российской Федерации составлял 150 рублей в месяц, а перелет от Москвы до Владивостока стоил 75 рублей. Значит, коэффициент был равен 2. В 2006 году средний заработок в России достиг 15 тысяч рублей, но тот же самый перелет стоил уже две зарплаты. То есть коэффициент снизился до 0,5. А в 2007 году он упал до отметки 0,23.

КАК УКРОЩАЮТ САМОЛЕТЫ

Очень может быть, что в следующем году цены на авиабилеты заметно вырастут, и, соответственно, коэффициент авиационной доступности упадет еще ниже. Предпосылки к этому более чем серьезные. Износ взлетно-посадочных полос, рулежных дорожек и перронов на столичных аэродромах доходит до 70-80 процентов. К тому же построены или последний раз реконструировались российские аэродромы более 20 лет назад. Нельзя больше медлить и с обновлением парка воздушных судов. А все эти расходы автоматически отражаются на цене билетов.

СПРАВКА

ПО ФАКТУ КОНТРАФАКТА

Московская межрегиональная транспортная прокуратура выявила многочисленные нарушения требований авиационной безопасности в столичных аэропортах. В частности, в нарушение требований Воздушного кодекса России в аэропортах Шереметьево и Домодедово обеспечением авиационной безопасности занимаются сторонние организации. В аэропорту Домодедово структура, оказывающая охранные услуги, не имеет на это лицензии. Кроме того, нарушения выявлены в оборудовании контрольно-пропускных пунктов. Ни в одном не обеспечена трехуровневая система досмотра багажа. Отмечены также многочисленные нарушения правил пожарной безопасности в аэропорту Домодедово.

Особенное беспокойство вызывает большое количество установленных фактов использования контрафактных авиазапчастей. Не соблюдаются требования обязательной сертификации оборудования и запчастей в ООО «Авиапредприятие «Газпромавиа» на аэродроме Шереметьево.

По результатам проверки 29 руководителей привлечены к дисциплинарной ответственности, 23 - к административной. Кроме того, два материала направлены в соответствующие органы для возбуждения уголовных дел по статьям «Кража» и «Легализация (отмыwanie) имущества, приобретенного другими лицами преступным путем».

НЕ БУДИТЕ ЛИХО

Новые правила воздушных перевозок расширяют права не только пассажиров, но и авиакомпаний. Гражданина могут не пустить на борт самолета в тех случаях, когда он:

- своим поведением создает угрозу безопасности полета, жизни или здоровью других пассажиров;
- нарушил таможенные, санитарные и иные установленные законодательством требования;
- по состоянию своего здоровья нуждается в особых условиях перевозки, создает неустраиваемые неудобства для других пассажиров;
- отказывается платить за ребенка или за багаж, вес которого сверх установленной нормы;
- пытается в багаже или ручной клади пронести на борт самолета запрещенные к перевозке предметы.

ХРОНИКА ВОЗДУШНЫХ ДЕБОШЕЙ

4 ноября 2006 года один из пассажиров, летевших рейсом Канарские острова - Глазго, попытался открыть люк самолета на высоте 11500 метров. Воздушный лайнер сел на полпути, в испанском городе Сантьяго-де-Компостела. 166 пассажиров заночевали в гостинице, а виновник задержки через день был отпущен полицией без обвинений.

28 декабря 2006 года во время выполнения рейса Москва - Женева самолет сел в Праге из-за того, что один из 168 пассажиров - предприниматель Евгений Дагаев, угрожая бумажным пакетом, в котором якобы находилась бомба, потребовал направить воздушное судно в Египет. Он был связан другими пассажирами, а затем арестован чешской полицией. Рейс задержался в столице Чехии на 12 часов. 12 января 2007 года против Евгения Дагаева в России было возбуждено уголовное дело. Генпрокуратура направила в Чехию запрос об экстрадиции воздушного дебошира.

21 января 2007 года американка Эрин Ламберт, летевшая из Бостона в Сан-Франциско, начала звонить по мобильному телефону. На просьбу стюардесс прекратить разговор она ответила, что звонит в службу спасения по номеру 911, так как самолет захвачен, и пригрозила, что если ей станут мешать, она выпрыгнет за борт. Дама была признана судмедэкспертами абсолютно вменяемой и получила семь лет тюрьмы.

6 февраля 2007 года дочь известного эстрадного исполнителя Мика Джаггера Джейд и ее друзья, летевшие рейсом Лондон - Нью-Йорк, стали в салоне самолета прыгать по креслам. Представитель госпрокуратуры заявил, что она напилась, «чтобы успокоиться». Авиакомпания не стала предьявлять юной дебоширке претензий, поскольку «угрозы безопасности» действия пьяных не несли.