**В УФС по надзору в сфере защиты прав потребителей**

**и благополучия человека по  Московской области**

адрес: 141014, Московская обл., г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2

**Медведевой Елены Николаевны**

адрес: г. Москва, ул.

[**ЖАЛОБА**](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_zhalob/chto_takoe_zhaloba_/)

24 июня 2009 г. между мной и ООО «Островок» был заключен  договор на организацию туристического обслуживания № 162364  на путешествие в Шарм-Э-Шейх на срок с 24.07.2009 г. по 08.08.2009 г. на двух человек: меня и моего супруга.

24 июля 2009 г. в день отлета мы приехали в Московский международный аэропорт Домодедово, где в установленном  порядке прошли регистрацию, сдали багаж и отправились на посадку.

25  июля 2009 г., прибыв  в Шарм-Э-Шейх,  мы не получили своего багажа. Длительный поиск нашего багажа в аэропорту Шарм-Э-Шейха к положительному результату не привел, вследствие чего нами было написано заявление о его утере.

После того, как представитель туроператора уведомил нас о скорейшем разрешении нашей проблемы (максимальный срок - 2-3 дня), мы отправились в отель.

Учитывая тот факт, что при себе у нас находилась только маленькая «дамская» сумочка с документами, удостоверяющими личность и незначительными денежными средствами на мелкие расходы, отсутствие полностью укомплектованного багажа вызвало сильнейшее негодование и шок на тот момент.

В результате мы, оказавшись в иностранном государстве с жарким субтропическим климатом (37 градусов), одетые в теплые вещи по московской погоде, были вынуждены просиживать в номере, находясь в 50 метрах от моря.

Наши многочисленные обращения к туроператору по поводу пропажи багажа были безрезультатны.

В последствии было выяснено, что случившееся произошло по вине ОАО «АК «Трансаэро», и через 2-3 дня мы получим свой багаж.

Однако только 28  июля 2009 г. от туроператора мы получили информацию, что наш багаж до сих пор находится  в Московском международном аэропорту Домодедово, но для отправки багажа необходимо его опознание, ввиду отсутствия бирки.

В результате вышеизложенного по вине ОАО «АК «Трансаэро» мы получили багаж только вечером 31  июля 2009 года.

Вследствие вышеизложенного, мной   ОАО «АК «Трансаэро»  в порядке досудебного урегулирования была написана и отправлена претензия о выплате денежных средств в качестве штрафных санкций за задержку багажа и возмещении убытков. Мои требования удовлетворены не были.

С действиями ОАО «АК «Трансаэро» я не согласна по следующим основаниям.

Согласно ст. 309 ГК РФ, обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии со ст. 103 ВК РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

На основании ст. 120 Воздушного Кодекса РФ за просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначенияперевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика.

Таким образом, ОАО «АК «Трансаэро» были нарушены наши права в части несвоевременной доставки багажа и отказа в выплате причитающихся нам денежных средств.

Согласно ч. 1 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

В соответствии со ст. 40 Закона РФ "О защите прав потребителей", государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

На основании Постановления Правительства РФ от 30.06.2004 N 322, Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка.

В соответствии со ст.2 Федерального Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (статья 12 вышеуказанного Закона).

На основании изложенного, и руководствуясь ст. 4, 13, 18, 24, 40  Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",  ст.2, 12 Федерального Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации",

**ПРОШУ:**

Провести проверку деятельности авиакомпании ОАО «АК «Трансаэро», раположенной по адресу: Московская область, Домодедовский район, аэропорт «Домодедово», ОАО «АК «Трансаэро».

Приложение:

1. Копия коммерческого акта о неисправности багажа;

2. Копии авиа билетов;

3. Копии платежных документов;

4. Копии договора на организацию туристического обслуживания;

 «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.                  \_\_\_\_\_\_\_\_Е.Н. Медведева