+7 (499) 390-60-21
labprav.ru/t/1558
Telegram @sudimsyabot

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · АВИАПЕРЕВОЗКА

Задержали рейс или потеряли багаж: что положено и как получить

Воздушный кодекс РФ ст. 119, 120, 124–128 · Федеральные авиационные правила (приказ Минтранса № 82) · Монреальская конвенция · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Рейс задержали на полдня или чемодан не приехал. Авиакомпания обязана вас кормить и размещать, а за опоздание и багаж — платить. Но всё это нужно требовать: на месте — услуги, потом — письменную претензию. Ниже — что положено и в какие сроки, шаблон претензии — в конце.

Что положено пассажиру

✓ **Задержка больше 2 часов** — НАПИТКИ

Прохладительные напитки.

✓ **Задержка больше 4 часов** — ГОРЯЧЕЕ ПИТАНИЕ

Горячее питание, дальше — каждые 6 часов днём и каждые 8 часов ночью.

✓ **Задержка больше 8 часов днём или 6 часов ночью** — ГОСТИНИЦА

Размещение в гостинице и доставка туда и обратно.

✓ **Опоздание с доставкой в пункт назначения** — ШТРАФ

25 ₽ за каждый час, но не больше половины стоимости билета — если перевозчик не докажет, что задержка из-за непреодолимой силы или устранения опасной неисправности.

✓ **Потеря или порча багажа** — КОМПЕНСАЦИЯ

По внутренним рейсам — стоимость вещей, но не больше 600 ₽ за килограмм; по международным — по Монреальской конвенции, она выше.

✗ **«Компенсации нет, это погода»** — ПРОВЕРИТЬ

Погода освобождает только от штрафа за опоздание. Питание, напитки и гостиницу обязаны дать при любой причине задержки.

Что делать — по шагам

1 **В аэропорту при задержке**

- Подойдите к стойке перевозчика и попросите отметку о задержке в посадочном талоне или справку.
- Требуйте питание и гостиницу по времени ожидания. Не дали — сохраняйте чеки за еду и такси: их можно взыскать.

2. **Не приехал багаж — сразу акт**
   - Не выходя из зоны выдачи багажа — в службу розыска: акт о неприбытии или повреждении багажа (PIR).
   - Сфотографируйте повреждения и бирку. Без акта доказать потерю почти невозможно.
   - Багаж не нашли за 21 день — считается утраченным, можно требовать компенсацию.
3. **Посчитайте требования**
   - Штраф за опоздание: 25 ₽ × число часов, не больше 50 % билета.
   - Багаж: вес по багажной квитанции × 600 ₽ на внутренних рейсах или стоимость вещей, если объявляли ценность.
   - Расходы: еда, такси, гостиница, которые перевозчик не предоставил.
4. **Претензия авиакомпании**
   - По шаблону ниже — на сайте перевозчика, по почте или в офисе. Приложите билет, посадочный, акт, чеки.
   - Срок подачи — 6 месяцев. Перевозчик отвечает в течение 30 дней.
   - Для пассажира претензия не обязательна — можно сразу в суд. Но с ней перевозчик часто платит без суда, а в суде видно, что вы просили добровольно.
5. **Отказали — суд или Роспотребнадзор**
   - Иск — по месту вашего жительства, госпошлину по закону о защите прав потребителей до 1 млн ₽ иска не платите.
   - Кроме штрафа за опоздание и возмещения — компенсацию морального вреда и штраф 50 % от присуждённого, если перевозчик не заплатил добровольно.

Чего не делать

- ✕ Не уходите из зоны выдачи багажа без акта — потом скажут, что вы его забрали.
- ✕ Не выбрасывайте посадочный и багажную бирку до конца спора.
- ✕ Не соглашайтесь на «бонусные мили» вместо денег, если вам нужны деньги.
- ✕ Не тяните с претензией: срок — 6 месяцев, а чеки и свидетели за это время теряются.

Сроки и суммы

ЧТО	СРОК ИЛИ РАЗМЕР	ОСНОВАНИЕ
Напитки при задержке	после 2 часов	ФАП № 82 п. 99
Горячее питание	после 4 часов, дальше каждые 6 ч днём и 8 ч ночью	ФАП № 82 п. 99
Гостиница	после 8 часов днём или 6 часов ночью	ФАП № 82 п. 99
Штраф за опоздание	25 ₽ в час, не больше 50 % стоимости перевозки	ВК РФ ст. 120
Утрата багажа на внутреннем рейсе	не больше 600 ₽ за кг или объявленная ценность	ВК РФ ст. 119
Претензия перевозчику	подать за 6 месяцев; ответ — 30 дней	ВК РФ ст. 126, 128

Пример. Рейс прилетел на 9 часов позже, билет стоил 12 000 ₽: 25 × 9 = 225 ₽ штрафа. Сумма маленькая — главное здесь гостиница, питание и ваши расходы, если их не дали.

Когда звонить юристу

- Потеряли багаж с дорогими вещами, документами или техникой.
- Из-за задержки вы опоздали на стыковку, поезд, концерт и потеряли деньги.
- Перевозчик не ответил на претензию или отказал.
- Рейс был международный, и авиакомпания иностранная.

КОДОВОЕ СЛОВО

БАГАЖ

Напишите его боту **@sudimsyabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон **+7 (499) 390-60-21** · labprav.ru/t/1558

Шаблон претензии авиаперевозчику

Отправьте через форму на сайте авиакомпании и продублируйте письмом с описью вложения. Копии документов приложите, оригиналы оставьте себе.

В _____ (название авиакомпании), адрес: _____

От: _____ (ФИО), адрес: _____, телефон, e-mail: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ г. я летел(а) рейсом № _____ _____ — _____, билет № _____, стоимость _____ ₽.

Рейс задержан на ____ ч. Питание / размещение в гостинице мне не предоставлены (нужное подчеркнуть). Мои расходы составили _____ ₽ (чеки прилагаю).

Мой багаж (квитанция № _____, вес ____ кг) утрачен / повреждён, акт № _____ от «__» _____ 20__ г.

На основании ст. 119, 120, 124 Воздушного кодекса РФ и Федеральных авиационных правил ПРОШУ в течение 30 дней выплатить:

— штраф за просрочку доставки пассажира: _____ ₽;
— возмещение за багаж: _____ ₽;
— расходы, понесённые из-за непредоставления услуг: _____ ₽.

Реквизиты для перечисления: _____

При отказе обращусь в суд с требованием о взыскании также компенсации морального вреда и штрафа по закону о защите прав потребителей.

«__» _____ 20__ г. Подпись _____ / _____ /

Пришлите документы — посмотрим. Фото посадочного, бирки и акта о багаже в Telegram @sudimsyabot.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — расчёт всех сумм, претензия и иск. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.