Мексика оштрафовала пять авиакомпаний за взимание платы у пассажиров за первую единицу багажа

Федеральная прокуратура по защите прав потребителя обязала авиакомпании Аэромексика, Интерджет, Воларис, ВиваАэробус и Джет Блу Эйрвэйз выплатить общую сумму 22,4 миллиона песо (более 1,2 миллиона долларов)

Две принятых меры расширили права потребителей в отношении авиакомпаний менее чем за 24 часа. В понедельник была внесена поправка в законы «О гражданской авиации» и «О защите прав потребителей» открыли дверь, через которую пассажиры могут требовать компенсации за задержки рейса, а во вторник Федеральная прокуратура по защите прав потребителей оштрафовала 5 авиакомпаний на 22,4 миллиона долларов песо (более 1,2 миллионов долларов) за взимание платы у пассажиров за первую единицу багажа на рейсах в США и Канаду.

Штраф был наложен на мексиканские компании Воларис, Интерджет, Аэромексика, ВиваАэробус и на американскую авиакомпанию Джет Блу Эйрвэйз. Согласно заявлению Федеральной прокуратуры по защите прав потребителей, она также поддерживает два процесса, открытых против авиакомпаний Юнайтед Эйрлайнз и Американ Эйрлайнз из-за такого же нарушения. Процессы «будут завершены в ближайшие дни». Эти события происходят «именно из-за поправок, внесенных в понедельник». По мнению прокуратуры, взимание платы у пассажиров за первую единицу багажа «противоречит положениям федерального закона «О защите прав потребителей», закону «О гражданской авиации» и его положениям».

Также в заявлении Федеральная прокуратура по защите прав потребителей подчеркнула, что «пассажиры имеют право перевозить бесплатно 25 кг зарегистрированного багажа и до двух предметов ручной клад весом не более 10 кг на внутренних и международных рейсах, которые отправляются из нашей страны».

На компанию Аэромексико был наложен штраф в наиболее крупном ´размере. Она должна выплатить 6,3 миллиона песо (350 долларов), далее следует авиакомпания Интерджет – 51 миллион песо (более 280 000 долларов); авиакомпания Воларис – 4,5 миллиона песо (250 000 долларов); компания ВиваАэробус должна выплатить 4,2 миллиона (более 230 000 долларов); и компания ДжетБлу – 2,3 миллиона (128 000 долларов).

Помимо платы за первую единицу багажа, Федеральная прокуратура по защите прав потребителей установила, что оштрафованные компании «также принимают участие в рекламе, вводящей в заблуждение, дискриминирующих действиях и предотавлении несправедливых условий в договорах о присоединении». Так, исполняющий обязанности прокурора Рафаэль Очоа Моралес заявил, что новая нормативно-правовая база расширит права потребителей и обеспечит большую уверенность в воздушном транспорте.

НОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ДЛЯ АВИАКОМПАНИЙ

Федеральная прокуратура по защите прав потребителей также разработала обязательства для авиакомпаний в Мексике, которые вступят в силу во вторник. Согласно данному документу, компании обязаны:

1. Информировать пассажиров посредством электронных средств и систем информационного оповещения о случаях задержки, опоздания и отмены рейсов.

2. В случае отмены рейса по вине авиакомпании обязаны возместить пассажирам убытки на следующих основаниях:

- Задержки длительностью от одного до четырех часов будут компенсированы в соответствии с политикой каждой компании, будут предложены скидки на билеты, приобретенные после пребывания в пункт назначения, и будут предоставлены продукты питания и напитки.

- В случае задержек от двух до четырех часов предложенные скидки не может быть менее 7,5 % от цены купленного билета, также будут предоставлены продукты питания и напитки. Более того, авиакомпания обязана предоставить пассажирам возможности для совершения телефонных звонков и отправки электронной почты.

- В случае задержек, превышающих четыре часа, будут применяться компенсации по правилам «отмены», в рамках которых существуют следующие варианты:

а) Возмещение стоимости билета или процента, соответствующего несовершенной части полета, плюс компенсация в размере не менее 25% от стоимости билеты, которая должна быть выплачена в срок, не превышающий 10 календарных дней.

б) Авиакомпания обязана предложить место на первом доступном рейсе, обеспечить возможность совершения телефонных звонков, отправки писем, в случае необходимости обеспечить пассажиров питанием, жильем и трансфером от и до аэропорта.

в) Перенос рейса на более поздний срок с компенсацией не менее 25% от первоначальной стоимости билета.