



Публичное акционерное общество
«Аэрофлот - российские авиалинии»
(ПАО «Аэрофлот»)

119019, Москва, ул. Арбат, 1
Тел.: (499) 500-68-68 / 500-68-69, факс: (499) 500-68-67
ОКПО 29063984, ОГРН 1027700092661
ИНН/КПП 7712040126/997650001

Общероссийский союз общественных
объединений «Союз потребителей
Российской Федерации»

Сопредседателю по транспортной сфере
Янкову К.В.

20.11.2023 № 804.8-4832

На № _____ от _____

Уважаемый Кирилл Вадимович!

«ПАО «Аэрофлот» рассмотрено обращение Союза потребителей Российской Федерации от 24.10.2023 № 27-3/23 ЯК. По результатам рассмотрения сообщаем следующее.

Согласно ст. 64 Воздушного кодекса Российской Федерации, п. 11 Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденных приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, плата за воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты устанавливается перевозчиками, пассажирские тарифы подлежат регистрации и опубликованию путем включения тарифной информации в единую базу данных в установленном порядке.

Регистрацию тарифной информации осуществляет Центр расписания и тарифов Транспортной клиринговой палаты (далее ЦРТ ТКП).

В ПАО «Аэрофлот» формирование тарифов на перевозку пассажиров и багажа, размещение тарифных продуктов, включая дополнительные услуги и сборы, в базе данных АТРСО (Airline Tariff Publishing Company), TARLINE (АО «ТКП»), АО «Сирена-Трэвел», их поддержка в дистрибутивных системах осуществляется департаментом управления сетью и доходами ПАО «Аэрофлот» (далее – ДУСИД).

Перед направлением утвержденных ПАО «Аэрофлот» тарифов в ЦРТ ТКП для регистрации и опубликования файл в формате Excel необходимо конвертировать в базу данных АТРСО по утвержденной схеме в базе данных АТРСО». Данная процедура разработана с целью осуществления действий по дистрибуции и поддержке тарифной информации ПАО «Аэрофлот» в базе данных АТРСО.

18.10.2023 отделом управления доходами от пассажирских перевозок ДУСИД утверждены новые тарифы на перевозку по ряду направлений, в том числе Екатеринбург – Пхукет, информация о необходимости внесения изменений в уровни опубликованных тарифов направлена в отдел тарифной политики и дистрибуции ДУСИД.

Работник отдела тарифной политики и дистрибуции при работе с файлированием изменений в АТРСО нарушила п. 65 схемы, удалив часть информации из таблицы Excel, в связи с чем тарифная информация в АТРСО была файлирована неверно, а затем направлена на регистрацию в ЦРТ ТКП.

В соответствии с ч. 2 ст.1 Гражданского кодекса Российской Федерации граждане (физические лица) и юридические лица приобретают и осуществляют свои гражданские права своей волей и в своем интересе. Они свободны в установлении своих прав и обязанностей на основе договора и в определении любых не противоречащих законодательству условий договора.

Как установлено п. 5 ст. 10 ГК РФ добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются.

Не допускаются осуществление гражданских прав исключительно с намерением причинить вред другому лицу, действия в обход закона с противоправной целью, а также иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом).

ПАО «Аэрофлот», действуя разумно и добросовестно, установил и закрепил в локальных нормативных актах технологический процесс загрузки тарифной информации в ЦРТ ТКП, четко сформулировал и прописал все шаги, ознакомил соответствующих работников ПАО «Аэрофлот» с локальными актами ПАО «Аэрофлот», регламентирующими данный процесс и обязанности работников.

Опубликование некорректной информации о тарифах на рейсах по направлению Екатеринбург-Пхукет вызвано нарушением установленной схемы со стороны конкретного работника авиакомпании, в процессе служебного расследования будет исследована его вина и умысел на совершение данных действий.

С учетом указанных выше причин и условий действительная воля ПАО «Аэрофлот» не была направлена на заключение договоров перевозки по обозначенному маршруту по необоснованно низкому тарифу.

После обнаружения указанной ошибки со стороны ПАО «Аэрофлот» был предпринят спектр различных мер по урегулированию сбойной ситуации, в частности, по предоставлению пассажирам, бронирование которых было аннулировано, компенсации за доставленные неудобства.

После устранения технического сбоя и аннулирования авиабилетов, оформленных по некорректным тарифам, пассажирам была направлена соответствующая информация по адресам электронной почты, указанным в бронированиях, а также осуществлен возврат денежных средств в полном объеме. В качестве компенсации за доставленные неудобства пассажирам предоставлено право воспользоваться купоном на скидку в размере 30% на приобретение авиабилета по маршрутам от внутренних пунктов России до Пхукета и обратно в экономическом классе обслуживания, а также начислено 5000 миль на счета участников программы «Аэрофлот-Бонус». В случае ошибочного использования купона без фактического оформления перевозки ПАО «Аэрофлот» восстанавливает купон для пассажира.

В случае, если пассажир добирался до Екатеринбурга стыковочными рейсами ПАО «Аэрофлот», оформленными отдельными авиабилетами, их стоимость также полностью возвращается. При обращении пассажиров в офисы продаж и контакт-центр ПАО «Аэрофлот» вышеуказанная информация также доводится до их сведения.

ПАО «Аэрофлот» были направлены информационные письма агентам на территории Российской Федерации о необходимости донести информацию о сложившейся ситуации до пассажиров, предложить варианты компенсации и произвести возврат денежных средств за авиабилеты в полном объеме.

Относительно возможности предоставления оплаченной услуги по цене покупки ранее приобретенных авиабилетов сообщаем следующее.

ПАО «Аэрофлот» не устанавливало тарифы, по которым 19.10.2023 года были приобретены авиабилеты по направлению, то есть данное предложение не исходило от авиакомпании, имела место техническая ошибка в связи некорректной загрузкой работником ДУСИД файлов в программу.

На рынке услуг по перевозке пассажиров по маршруту Екатеринбург – Пхукет и Пхукет – Екатеринбург ПАО «Аэрофлот» занимает доминирующее положение и в этой связи обязано соблюдать требования Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (далее – ФЗ «О защите конкуренции»).

Статьей 10 ФЗ «О защите конкуренции» запрещаются действия занимающего доминирующее положение хозяйствующего субъекта, результатом которых являются установление, поддержание монопольно низкой цены товара.

Монопольно низкой ценой товара является цена, установленная занимающим доминирующее положение хозяйствующим субъектом, если эта цена ниже суммы необходимых для производства и реализации такого товара расходов и прибыли и ниже цены, которая сформировалась в условиях конкуренции на сопоставимом товарном рынке, при наличии такого рынка на территории Российской Федерации.

Тарифы, появившиеся в продаже 19.10.2023 в результате технической ошибки, являются экономически необоснованными, не соответствуют ни уровню расходов, ни прибыли и являются гораздо ниже цен, установленных конкурентами на данном направлении. Установление перевозчиком таких тарифов означало бы нарушение требований как антимонопольного, так и гражданского законодательства (п. 1 ст. 10 ГК РФ), в связи с чем такие тарифы не могли быть и не были установлены ПАО «Аэрофлот».

На основании изложенного, ПАО «Аэрофлот» не может предоставить пассажирам услугу по цене покупки ранее приобретенных авиабилетов ввиду наличия установленного антимонопольным законодательством запрета, а также общих положений гражданского законодательства в части условий действительности сделки, в том числе совпадения воли и волеизъявления участника гражданского-правовых отношений, что в данном случае достигнуто не было одной из сторон договора перевозки (ПАО «Аэрофлот») по указанным выше причинам.

Резюмируя изложенное, ПАО «Аэрофлот» аннулировал перевозки, приобретенные по ошибочным тарифам, во избежание нарушения антимонопольного законодательства, одновременно предполагая, что предпримет все доступные ему и возможные меры, направленные на компенсацию реальных потерь пассажиров и предоставление им наиболее комфортных и выгодных условий перевозки. Реализация указанных мер и взаимодействие с пассажирами осуществляется на постоянной основе.

Заместитель директора
департамента управления качеством продукта



Т.В.Зиньк