



Общественная палата  
Российской Федерации

CIVIC CHAMBER OF THE RUSSIAN FEDERATION

Миусская пл., д. 7, стр. 1, Москва, ГСП-3, 125993

Тел.: +7(495)132-59-99, факс: +7(495)132-59-96, www.op-f.ru, info@opr.f.ru

27 ЯНВ 2025

№ 80П-2/

239-7

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ СЕКРЕТАРЯ

Председателю Общественного совета  
при Федеральном агентстве воздушного  
транспорта Российской Федерации

ИВАНОВСКОМУ Н.Н.

Уважаемый Николай Николаевич!

В Общественную палату Российской Федерации поступило обращение Воронцова Ю.В. № 239-Э от 16 января 2025 года.

Заявитель обращается с жалобой на сотрудников авиакомпании «Аэрофлот», по его мнению действиями сотрудников авиакомпании были нарушены права его супруги и его несовершеннолетних детей. Сотрудником аэропорта было отказано в регистрации детей, ссылаясь на разные классы обслуживания в приобретенных авиабилетах, ввиду того, что согласно Правилам воздушных перевозок авиакомпании «Аэрофлот» необходимо обязательно оформить услугу сопровождения несовершеннолетних детей. Заявитель считает данное правило неправомерным. Просит оказать содействие во внесении изменений в Правила воздушных перевозок компании «Аэрофлот» в этой части, возврате денежных средств в размере 5500 рублей за оказание услуги сопровождения его несовершеннолетних детей. Провести проверку авиакомпании «Аэрофлот» на предмет соблюдения Федерального закона от 07 февраля 1992 года № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей».

В соответствии с п. 1 ст. 1 Федерального закона от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной палате Российской Федерации» в целях учета потребностей и интересов граждан Российской Федерации, защиты прав граждан Российской Федерации при формировании и реализации государственной политики, в целях осуществления общественного контроля за деятельностью

федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления направляю Вам для рассмотрения обращение Воронцова Ю.В.

В соответствии с ч. 2 ст. 5 Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации» среди задач общественного контроля указаны: повышение уровня доверия граждан к деятельности государства, а также обеспечение тесного взаимодействия государства с институтами гражданского общества; содействие предупреждению и разрешению социальных конфликтов; обеспечение прозрачности и открытости деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия; повышение эффективности деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия.

Прошу рассмотреть обращение Воронцова Ю.В. с учетом требований законодательства Российской Федерации, в случае подтверждения изложенной заявителем информации принять меры прокурорского реагирования, о результатах сообщить заявителю и предоставить копию ответа в адрес Общественной палаты Российской Федерации со ссылкой на наш исходящий номер. Оригинал обращения направлен в Прокуратуру г. Москвы.

Копия обращения направлена в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в г. Москве и Общественный совет при Министерстве транспорта Российской Федерации.

Приложение: копия обращения № 239-Э от 16 января 2025 года на 3 л.



В.А. Бочаров



**Федеральное казенное учреждение  
«АППАРАТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Миусская пл., д. 7, стр. 1, Москва, ГСП-3, 125993, тел.: (495) 132-59-99, www.oprf.ru

**Дело № 239 /2025**

**Канал поступления:**  
**Регистрационный номер:**  
**Дата регистрации дела:**  
**Обращение адресовано:**

Сайт ОПРФ  
239 /2025  
15.01.2025  
ОПРФ.

**Заявитель**

**Ф.И.О.:** Воронцов Юрий Владимирович  
**Электронная почта:** yurii.voroncov@mail.ru  
**Телефон:** +79148509601  
**Адрес:** Магаданская область, г. Магадан, ул. Транспортная, д. 27, кв. 16, индекс: 685000

ФЕДЕРАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «АППАРАТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»	
Отдел по работе с обращениями граждан	
Вх. №	239
от	15.01.2025 г.

**Текст обращения**

Добрый день! Прошу оказать помощь в разрешении спорной ситуации, в которой оказалась моя жена в аэропорту Шереметьево. Вкратце суть такова. 12 января моя жена, Воронцова Татьяна Николаевна, и двое наших детей (сын 17 лет и дочь 11 лет) проходили регистрацию в аэропорту Шереметьево, терминал В, перед полётом по маршруту Москва - Магадан (рейс 6289, авиакомпания "Россия"). Важный момент: у жены и у детей были разные бронирования. У двух детей билеты были в эконом-класс, а жене билет купили позже, тогда билетов в эконом-класс уже не было в продаже, поэтому пришлось приобрести билет в класс Комфорт. Так вот, работник аэропорта отказался регистрировать детей, ссылаясь на то, что у жены и у детей разные классы обслуживания! Он сказал, что, согласно правилам, надо оформить сопровождение ребёнка (имелась в виду дочь 11 лет). И моя жена оформила эту, так сказать, "услугу", заплатив 5500 рублей (квитанция имеется). При этом была оформлена Заявка на сопровождение несовершеннолетнего ребёнка, в которой моя жена была указана и как законный представитель, и как провожающее лицо, и как встречающее лицо! Таким образом, моя жена (мать несовершеннолетнего ребёнка с подтверждающими этот факт документами) заплатила 5500 рублей за то, что какая-то посторонняя женщина прошла вместе с ними в стерильную зону, держа в руках свидетельство о рождении ребёнка, и далее проводила их до самолёта. По-моему, какая-то странная услуга... Когда моя жена летела с детьми по этим же бронированиям в Москву 29 декабря, в аэропорту Магадан при регистрации никаких проблем не было. 13 января я на сайте Аэрофлота отправил обращение с описанием этой ситуации, и мне пришёл ответ: работники аэропорта поступили правильно, в соответствии с их внутренними правилами, а в магаданском аэропорту они проведут проверку с целью выяснения, почему они допускают нарушения (ссылку на это обращение я поставлю ниже). Такая вот история. Кстати, после того, как моя жена оформила сопровождение, детей зарегистрировали, и места им выделили через 5 рядов от неё, она их могла видеть. Теперь о том, что я хочу.

1. Вернуть 5500 рублей, заплаченных неизвестно за что;
2. Хочу, чтобы Аэрофлот принёс моей жене официальные извинения;
3. Хотелось бы, чтобы в действующие Правила воздушных перевозок были внесены соответствующие изменения, дабы избежать повторения подобных ситуаций в будущем.

Надеюсь, что вы разберётесь с этим случаем и справедливость восторжествует. Буду ждать ответ. Если же у вас не получится мне помочь, буду обращаться в Электронную приёмную Президента РФ. Я этого так не оставлю. Спасибо!

Вот ссылка на мой запрос и ответ авиакомпании Аэрофлот:  
[https://sharing.mail.ru?shared\\_token=fp1ERzYWAgw2aKPsRgtkOzbzb3nNXUDD88spj2zsiY](https://sharing.mail.ru?shared_token=fp1ERzYWAgw2aKPsRgtkOzbzb3nNXUDD88spj2zsiY)  
MV

И ещё. В своём ответе представитель Аэрофлота написал, что в аэропорт Магадан направлена комиссия для проверки. Просьба: не допустите наказания нормальных работников! Спасибо!

## RE: Дополнительные и специальные услуги Перевозка несопровождаемых детей

14 января, 10:04

 Спам  Печать

Здравствуйте, уважаемый клиент.

Благодарим за выбор нашей авиакомпании.

По Вашему обращению сообщаем, что по правилам авиакомпании ребенок и сопровождающий должны лететь в одном классе обслуживания. Дети от 5 до 12 лет могут перевозиться как в сопровождении совершеннолетнего пассажира, так и под наблюдением персонала авиакомпании. В соответствии с законодательством Российской Федерации дети принимаются к перевозке без сопровождения по достижении ими возраста 12 лет. По запросу родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением персонала авиакомпании может быть предоставлена ребенку до 16 лет.

Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из начального пункта отправления, указанного в договоре воздушной перевозки.

<https://www.aeroflot.ru/ru-ru/information/special/kids>

В связи с несоблюдением правил авиакомпании, регламентирующих перевозку пассажиров с детьми, в аэропорт Магадана направлена комиссия для проведения проверки.

Просим при ответе сохранять полный текст переписки.

С радостью сообщаем, что теперь на сайте aeroflot.ru для вас работает виртуальный помощник.

Чат-бот может помочь оформить авиабилет и дополнительные услуги, уточнить актуальное время вылета, зарегистрироваться на рейс, расскажет о возможностях обмена и возврата авиабилета. А ещё виртуальный помощник расскажет, как зарегистрироваться в программе «Аэрофлот Бонус» и ответит на вопросы по вашему профилю в программе лояльности, уточнит возможности повышения статуса в программе и накопления и использования миль.

Чат-бот к вашим услугам.

С уважением,  
Фоменкова Ольга  
главный специалист  
Отдела бронирования и информации  
департамента управления качеством продукта ПАО «Аэрофлот»

+7(495)223 55 55  
8 800 444 55 55