Состояние законности в сфере защиты прав потребителей при пользовании транспортными услугами, охране их жизни, здоровья и имущества, находится на постоянном контроле Камчатской транспортной прокуратуры. Проверки исполнения вышеуказанного законодательства проводятся прокуратурой регулярно.
На постоянном контроле находятся факты задержки (отмены) вылетов воздушных судов на территории Камчатского края, а также оказание в данных случаях пассажирам со стороны авиакомпаний услуг, преду-смотренных воздушным законодательством.
В соответствии с п. 99 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, при перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.
Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.
В случае нарушения прав потребителей при пользовании услугами воздушного и морского транспорта граждане могут обращаться в Камчатскую транспортную прокуратуру по адресу:
Петропавловск-Камчатский, пр. Рыбаков, д. 13, или по номеру телефона 493-765.