В Прокуратуру города Москвы  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,  
адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЖАЛОБА

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, забронировала авиабилет на рейс \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с пересадкой в \_\_\_\_\_\_, с датой вылета \_\_\_\_\_\_\_\_ года.  
Согласно ст.784, 786 ГК РФ и ст.103 Воздушного кодекса РФ, воздушная перевозка пассажира выполняется на основании договора воздушной перевозки пассажира, сторонами которого являются перевозчик и пассажир.  
В силу ст.103 Воздушного кодекса РФ по договору воздушной перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.  
В соответствии с п.36 Правил воздушной перевозки оплата провозной платы может осуществляться по предварительной оплате. При этом оплата перевозки может осуществляться в одном пункте продажи перевозок, а оформление перевозочного документа - в другом пункте продажи перевозок.  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я полностью оплатила, всю стоимость авиабилета, которая составляла \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рубля. Оплату произвела непосредственно в представительстве авиакомпании \_\_\_\_\_\_\_\_\_, расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.  
В связи с тем, что у меня изменились планы, по семейным обстоятельствам, я вынуждена была отказаться от поездки. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года по семейным обстоятельствам, я вынуждена была отказаться от поездки. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я позвонила в представительство авиакомпании \_\_\_\_\_\_\_\_\_ и сообщила о том, что отказываюсь от полета и по этой причине, прошу вернуть мне денежные средства, уплаченные мною за воздушную перевозку. Однако сотрудник авиакомпании мне сказал, что в связи с тем, что я добровольно отказываюсь от полета, то соответственно и стоимость билетов мне не будет возвращена.  
Согласно ст.108 Воздушного кодекса РФ пассажир воздушного судна имеет право отказаться от полета с уведомлением об этом перевозчика не позднее, чем за двадцать четыре часа до отправки воздушного судна, если установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок не определен льготный срок, и получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму. При отказе пассажира воздушного судна от полета позднее установленного срока пассажир имеет право получить обратно уплаченную за воздушную перевозку сумму с удержанием сбора, размер которого не может превышать двадцать пять процентов суммы, уплаченной за воздушную перевозку.  
То же самое, предусмотрено и Правилами воздушных перевозок, п.п.226, 229 и регламентируется и требованиями Согласно п.226, 229 Правил воздушной перевозки пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.  
Я о своем отказе от полета, как указано выше, уведомила перевозчика не за 24 часа до отправки воздушного судна, а за 20 дней, поэтому основания для отказа в возврате мне денежных средств у авиакомпании \_\_\_\_\_\_\_\_\_ отсутствуют.  
Как следует из требований ст. 116 Воздушного кодекса РФ перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузовладельцем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты.  
В соответствии со ст.307 и п.3 ст.308 ГК РФ обязательство, возникшее из договора, создает обязанности только у сторон данного обязательства.  
Таким образом, обязанность по возврату пассажирам денежных сумм, уплаченных за воздушную перевозку, несет перевозчик, являющийся стороной договора воздушной перевозки пассажира.  
Ответственность перед пассажиром за неисполнение обязанности по возврату денежных сумм, уплаченных за воздушную перевозку, в соответствии со ст.309, 1005 ГК РФ, п.1 ст.116 Воздушного кодекса РФ и п.6 Правил воздушных перевозок, несет перевозчик.  
Пунктом 232 Правил воздушной перевозки возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или управомоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.  
Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2008 года за №82 (в редакции от 25.10.2010 г.) применяются при осуществлении как внутренних, так и международных воздушных перевозок (далее - перевозки) пассажиров, багажа, грузов рейсами по расписанию движения воздушных судов и дополнительными рейсами (далее - регулярные рейсы) и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (воздушному чартеру) (далее - чартерные рейсы).  
Действиями работников авиакомпании Lufthansa мне причинен моральный вред. Мои нравственные страдания выражаются в том, что я испытала нервный стресс, чувство незащищенности из-за незаконных действий работников авиакомпании Lufthansa по отношению ко мне, а также вынуждена тратить свое время и деньги на отстаивание моих законных прав.  
В соответствии со ст. 33 Конституции Российской Федерации, граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.  
В соответствии с абзацем 3 пункта 2 статьи 1 Федерального закона «О прокуратуре Российской Федерации», прокуратура РФ осуществляет надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина федеральными министерствами, государственными комитетами, службами и иными федеральными органами исполнительной власти, представительными (законодательными) и исполнительными органами субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, органами военного управления, органами контроля, их должностными лицами, а также органами управления и руководителями коммерческих и некоммерческих организаций.  
Согласно ст. 27 Федерального Закона «О прокуратуре Российской Федерации» № 2202-1 от 17.01.1992 года, при осуществлении возложенных на него функций прокурор:  
- рассматривает и проверяет заявления, жалобы и иные сообщения о нарушении прав и свобод человека и гражданина;  
- разъясняет пострадавшим порядок защиты их прав и свобод;  
- принимает меры по предупреждению и пресечению нарушений прав и свобод человека и гражданина, привлечению к ответственности лиц, нарушивших закон, и возмещению причиненного ущерба.  
Согласно ст. 10 указанного Закона, в органах прокуратуры в соответствии с их полномочиями разрешаются заявления, жалобы и иные обращения, содержащие сведения о нарушении законов. Решение, принятое прокурором, не препятствует обращению лица за защитой своих прав в суд. Решение по жалобе на приговор, решение, определение и постановление суда может быть обжаловано только вышестоящему прокурору.  
Прокурор в установленном законом порядке принимает меры по привлечению к ответственности лиц, совершивших правонарушения.  
В соответствии со ст. 2 Федерального Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ " О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.  
Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.  
На основании вышеизложенного, в соответствии со ст.103, 108, 116 Воздушного кодекса РФ, ст.ст.307, 308, 784, 786 ГК РФ, п.п. 226, 229, 232 Правил воздушной перевозки,  
ПРОШУ:

Рассмотреть настоящую жалобу и принять соответствующие меры реагирования.  
Провести проверку по изложенным мною доводам, привлечь к ответственности виновных лиц в нарушении моих прав, оказать мне содействие в восстановлении моих нарушенных прав.

О результатах рассмотрения, убедительная просьба, в установленные законом сроки сообщить по вышеуказанному адресу.

Приложение: копия авиабилета;  
копия квитанции.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/