

Правовой разбор: задержка рейса по невозвратному билету, приобретённому через агрегатор (Azerbaijan Airlines, Москва — Мумбаи, «туда-обратно»)

Постановка вопроса

Пользователь приобрёл на платформе-агрегаторе невозвратный билет авиакомпании «Азербайджанские авиалинии» по маршруту Москва — Баку — Мумбаи и обратно; через неделю после покупки перевозчик уведомил о переносе (задержке) времени вылета обратного сегмента «до г. Баку» на 12,5 часа, что для пассажира неприемлемо. Пытаясь на платформе агрегатора воспользоваться разделом «несогласие», пассажир получил техническое подтверждение, будто он **согласился** с изменением билета. Претензия, направленная в авиакомпанию с требованием переноса времени и замены обратного билета, была отклонена со ссылкой «обращайтесь туда, где покупали»; горячая линия агрегатора заявила об отсутствии представительства перевозчика в России и предложила писать претензию за границу. Требуется оценить правовую ситуацию, разобрать действия пассажира и определить дальнейшие шаги. Ниже разбор ведётся по каждой существенной правовой версии отдельно (возможны разные прочтения: задержка рейса vs. изменение расписания; ответчик — перевозчик vs. агрегатор; российская vs. иностранная подсудность; действительность «согласия»).

Раздел 1. Юридическая квалификация ситуации: задержка рейса или изменение расписания

1.1. Что произошло с точки зрения права

Договор воздушной перевозки пассажира — это договор, по которому перевозчик обязуется перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением места на воздушном судне, совершающем рейс, **указанный в билете**, а пассажир — оплатить перевозку (п. 1 ст. 103 Воздушного кодекса РФ, далее — ВК РФ). Срок доставки и расписание определяются

установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок (абз. 2 п. 1 ст. 103 ВК РФ).

Сообщение о переносе времени вылета на 12,5 часа — это либо: - **задержка рейса** (фактическое выполнение рейса позже заявленного), либо - **изменение расписания** (заблаговременное изменение планового времени, «выполнение рейса не по расписанию»).

Юридически обе ситуации охватываются одним правовым институтом — «вынужденный отказ от перевозки» и односторонним изменением перевозчиком условий договора. Разграничение важно только для доказывания, но не для выбора правовой защиты, поскольку оба основания названы в перечне, приравненном к вынужденному отказу (см. п. 1.2).

1.2. Правовое регулирование

1. **Воздушный кодекс РФ:** - п. 1.1 ст. 103 ВК РФ (введён Федеральным законом от 05.04.2014 № 79-ФЗ): пассажир вправе заключить договор, предусматривающий **условие возврата** провозной платы при расторжении договора; перевозчик или уполномоченное им лицо **обязаны проинформировать** пассажира об условиях возврата **до заключения договора**. При непредоставлении информации перевозчик несёт ответственность по законодательству РФ. - ст. 108 ВК РФ — ответственность за просрочку доставки. - ст. 116 ВК РФ — ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза (штраф), однако для **международной** перевозки приоритет имеют правила Монреальской конвенции 1999 г. (см. Раздел 4).
2. **Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»** (утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82, далее — ФАП-82). Пункт 92 ФАП-82 относит к **вынужденному отказу** пассажира от перевозки, в частности, отказ в случае: - **отмены или задержки рейса**, указанного в билете; - **изменения маршрута перевозки**; - **невыполнения рейса, указанного в билете**; - **выполнения рейса не по расписанию**; - непредоставления обслуживания по классу, указанному в билете; - неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом; - болезни пассажира или следующего с ним члена семьи (по медицинским документам) и др.
3. **Позиция Верховного Суда РФ.** Согласно п. 2 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», если отдельные виды отношений с участием потребителей регулируются специальными законами (в т.ч. нормами о

перевозке), к ним Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) применяется в части, не урегулированной специальным законом. То есть к перевозке применяется ВК РФ и ФАП-82, а общие потребительские гарантии (моральный вред, штраф, альтернативная подсудность, информация) применяются субсидиарно.

1.3. Конкурирующие позиции

Версия А (доминирующая, в интересах пассажира). Перенос времени вылета на 12,5 часа = «задержка рейса» / «выполнение рейса не по расписанию» → это **вынужденный отказ**, при котором провозная плата возвращается **в полном объёме**, независимо от того, что тариф обозначен как «невозвратный». «Невозвратность» относится только к **добровольному** отказу и не отменяет последствий вынужденного отказа. Более того, при существенном изменении расписания перевозчик обязан либо предложить пассажиру перевозку ближайшим рейсом (перевбронирование), либо вернуть провозную плату.

Версия В (позиция перевозчика/агрегатора). Перевозчик может настаивать, что имело место «изменение расписания», а не «задержка рейса»; что тариф невозвратный и потому возврат не производится; что 12,5 часа — не «отмена» и не «невыполнение рейса». Эта позиция уязвима: перечень в п. 92 ФАП-82 прямо называет «задержку рейса» и «выполнение рейса не по расписанию», без оговорок о минимальной продолжительности. Практика стабильно признаёт существенное изменение времени вылета основанием для вынужденного отказа.

Версия С (специальные основания). Статья 107.2 ВК РФ (введена Федеральным законом от 01.04.2020 № 104-ФЗ) даёт Правительству РФ право при угрозе/возникновении ЧС, введении режима повышенной готовности или ЧС устанавливать особенности исполнения и расторжения договора, включая одностороннее изменение условий перевозчиком и возврат провозной платы. Эта норма применима **только** при наличии соответствующего режима и решения Правительства РФ; при обычном переносе рейса она не работает, но при необходимости является дополнительным основанием для возврата.

1.4. Практический вывод по Разделу 1

Требование пассажира правомерно, но его нужно переформулировать: это **не** «просьба о переносе времени» (перевозчик не обязан «исправлять» задержку по просьбе пассажира), а **заявление о вынужденном отказе от перевозки с альтернативным требованием** — либо **возврат провозной платы за обратный участок в полном объёме**, либо **бесплатное перевбронирование**

на удобную дату/рейс. Отказ от перевозки при задержке рейса освобождает от удержаний даже по невозвратному тарифу.

Раздел 2. Надлежащий ответчик: перевозчик и (или) агрегатор

2.1. Перевозчик — основной должник

Перевозчиком является эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров (ст. 100 ВК РФ). Договор воздушной перевозки заключается с **перевозчиком**, указанным в билете; агрегатор — лишь лицо, через которое оформлен билет (или агент). Следовательно, обязанность перевезти пассажира, изменить условия или вернуть провозную плату лежит на **перевозчике** — Azerbaijan Airlines (ст. 100, 103 ВК РФ, п. 92 ФАП-82).

Ответ авиакомпании «обращайтесь туда, где приобрели билет» юридически **не отменяет** её ответственности, но объясняет, что возврат провозной платы обычно технически производится тем лицом, которое её получило (перевозчиком напрямую или его агентом/агрегатором). Это не перекладывание ответственности, а вопрос порядка расчётов.

2.2. Агрегатор — ограниченная ответственность

Если агрегатор подпадает под определение **владельца агрегатора** (п. 1.2 ст. 9 ЗоЗПП — организация, предоставляющая информацию о товарах/услугах в сети «Интернет» и заключающая договоры с потребителем), его ответственность ограничена:

- **п. 2.1-2.3 ст. 12 ЗоЗПП:** владелец агрегатора отвечает за убытки, причинённые **недостовой или неполной информацией** о товаре/услуге или продавце (исполнителе), на основании которой заключён договор. За само качество услуги агрегатор, как правило, **не отвечает** — отвечает исполнитель.
- **абз. 2 п. 1.2 и п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП:** если услуга **не оказана в срок** или потребитель отказался от договора из-за нарушения обязательства исполнителем, агрегатор обязан вернуть **предварительную оплату** в течение **10 календарных дней** со дня предъявления требования, при одновременном соблюдении условий (оплата внесена на счёт агрегатора; потребитель направил исполнителю уведомление об отказе от договора).

Ключевое условие для взыскания с агрегатора возврата — чтобы **именно он получил предварительную оплату** и чтобы пассажир **направил**

перевозчику уведомление об отказе от договора. Поэтому «бездействие» агрегатора здесь в значительной степени следствие того, что пассажир не направил формальное уведомление об отказе перевозчику и не зафиксировал это.

2.3. Агрегатор как агент перевозчика

Если агрегатор действовал как **агент** перевозчика или иностранного консолидатора (договор по модели ст. 1005 ГК РФ), то по сделке, совершённой агентом от имени принципала, права и обязанности возникают у **перевозчика**. В этом случае требования также адресуются перевозчику, а действия агрегатора считаются действиями в интересах перевозчика.

2.4. Конкурирующие позиции

- **Версия А (основная):** надлежащий ответчик — **перевозчик**; агрегатор — лишь канал оформления/информационная площадка.
- **Версия В (дополнительная):** если деньги за билет получены агрегатором и услуга не оказана в срок, агрегатор обязан вернуть предоплату в течение 10 дней (п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП) — параллельно с претензией к перевозчику и после направления ему уведомления об отказе.
- **Версия С:** если агрегатор сообщил недостоверную информацию о самом перевозчике/представительстве или об условиях возврата, он отвечает за убытки (п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП).

2.5. Практический вывод по Разделу 2

Основное требование о возврате провозной платы/перевозной платы адресуется **Azerbaijan Airlines**. Одновременно направьте агрегатору требование о возврате предоплаты (п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП) и о привлечении перевозчика к решению вопроса как получившего оплату агента. Так вы «закрываете» оба возможных адресата и лишаете стороны возможности переадресовывать вас друг другу.

Раздел 3. Подсудность: можно ли предъявить иск в России по месту жительства

3.1. Общее правило для потребителя

Пункт 2 ст. 17 ЗоЗПП и ст. 29 ГПК РФ дают потребителю право **по выбору истца** обратиться в суд по месту: - нахождения организации-ответчика (или

жительства ИП); - **жительства или пребывания истца**; - заключения или исполнения договора.

Соответственно, спор с **российским** агрегатором или российской организацией-агентом подсуден суду по месту жительства потребителя.

3.2. Спор с иностранным перевозчиком

Здесь две линии.

Линия 1 — Монреальская конвенция 1999 г. Российская Федерация, Азербайджан и Индия участвуют в Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 1999). Для международной перевозки пассажира Конвенция: - устанавливает ответственность перевозчика за **задержку** в воздушной перевозке пассажира (ст. 19), по существу — презумпцию ответственности (освобождение возможно лишь при доказанности «всех разумных мер»); - ограничивает размер ответственности (ст. 22); - устанавливает подсудность по выбору истца (ст. 33): по месту нахождения перевозчика, основного места ведения бизнеса, места оформления договора (через которое договор заключён) **либо по месту назначения** перевозки; - устанавливает сроки: предъявление претензии по задержке, срок исковой давности — **2 года** (ст. 35 Монреальской конвенции).

Поскольку **место назначения** по обратному направлению — Москва (Россия), российский суд (место назначения) имеет компетенцию по ст. 33 Монреальской конвенции. Дополнительно начало перевозки — Москва, то есть договор частично **исполняется на территории РФ**, что даёт и внутрироссийское основание (ст. 29 ГПК РФ — место исполнения договора).

Линия 2 — внутреннее право при отсутствии представительства. Статья 402 ГПК РФ определяет компетенцию российских судов по делам с участием иностранных лиц. При отсутствии у перевозчика представительства в РФ подсудность может оспариваться. Однако **место назначения** (Москва) и **место исполнения** (Москва) — устойчивые основания, а практика российских судов принимает потребительские иски к иностранным авиаперевозчикам по месту жительства потребителя. Позиция перевозчика «нет представительства — судитесь за границей» **не безусловна**: она игнорирует ст. 33 Монреальской конвенции и ст. 29 ГПК РФ.

3.3. Практический вывод по Разделу 3

- Если в деле участвует российский агрегатор — проще начать спор **в России по месту жительства** (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ).

- Против иностранного перевозчика российский суд компетентен как **суд места назначения** (ст. 33 Монреальской конвенции) и как суд места исполнения договора (ст. 29 ГПК РФ). Ссылка на «заграницу» не препятствует российскому иску, но при последующем **исполнении решения за рубежом** могут возникнуть сложности — это дополнительный аргумент в пользу основного иска к агрегатору.

Раздел 4. Применимое право: применяется ли российское потребительское законодательство

4.1. Норма и её «изъятие»

Статья 1212 ГК РФ («Право, подлежащее применению к договору с участием потребителя») содержит ключевое **изъятие**: правила о защите потребителя (место жительства потребителя) **не применяются к договору перевозки** (п. 3 п. 1 ст. 1212 ГК РФ; аналогично в п. 3 ст. 1212 ГК РФ по приводимым источникам). Это означает, что потребительская «привязка» к стране места жительства потребителя на **договор воздушной перевозки** по общему правилу не распространяется.

4.2. Конкурирующие позиции

Версия А (изъятие полное). Договор перевозки исключён из-под охранительных правил п. 1-2 ст. 1212 ГК РФ → применимое право определяется общими нормами о договоре (ст. 1211 ГК РФ): по праву страны перевозчика (для Azerbaijan Airlines — Азербайджан) либо по праву, согласованному в условиях билета. Тогда российское потребительское законодательство к самому договору перевозки не применяется, применяется законодательство Азербайджана и Монреальская конвенция.

Версия В (потребительская защита сохраняется частично). Пункт 4 ст. 1212 ГК РФ (введён Федеральным законом от 30.09.2013 № 260-ФЗ) устанавливает: в случаях, **не предусмотренных п. 1**, выбор права не может лишать потребителя защиты, предоставляемой императивными нормами **той страны, право которой применялось бы к договору при отсутствии соглашения о выборе права**. То есть изъятие по перевозке не означает полного отказа от защиты; потребитель сохраняет императивные гарантии «своего» права. Кроме того, п. 3 ст. 1212 ГК РФ прямо оговаривает, что данные изъятия (включая перевозку) **не распространяются** на договоры об оказании за общую цену услуг по перевозке и размещению (туристическое

обслуживание) — это ещё один «мост» к потребительской защите в комплексных услугах.

Версия С (практическая — потребитель vs. агрегатор). Отношения с агрегатором — это **не перевозка**, а возмездное оказание информационно-посреднических услуг, поэтому здесь ст. 1212 ГК РФ применяется в полном объёме, и российское ЗоЗПП работает без изъятий.

4.3. Практический вывод по Разделу 4

Российские потребительские гарантии **заведомо применяются** к отношениям с агрегатором и с российской организацией. К договору перевозки российское право применяется не автоматически, а через Монреальскую конвенцию (обязательства по задержке) и через п. 4 ст. 1212 ГК РФ. Именно поэтому стоит строить требования и на нормах **российского права** (ВК РФ, ФАП-82, ЗоЗПП), и на Монреальской конвенции — чтобы суд не мог отказать по мотиву «неприменимого права».

Раздел 5. Действительность «согласия» на изменение билета, полученного через интерфейс агрегатора

5.1. Суть проблемы

Пассажир намеревался нажать «несогласие» с изменением, но агрегатор отобразил «согласие подтверждено». Юридически это могут быть: - технический сбой интерфейса (несоответствие воли и её внешнего проявления — волеизъявления не было); - либо сделка, совершённая под влиянием **существенного заблуждения** (ст. 178 ГК РФ) или **обмана** (ст. 179 ГК РФ), если интерфейс намеренно вводил в заблуждение.

5.2. Конкурирующие позиции

Версия А (правовая ничтожность/оспариваемость несущественна). Само изменение времени вылета — это **одностороннее действие перевозчика**, а не результат двустороннего соглашения с пассажиром. Даже если пассажир «подтвердил» изменение, это не отменяет его права на **вынужденный отказ** по п. 92 ФАП-82 (задержка рейса, изменение расписания). «Согласие» в интерфейсе — это лишь отражение выбора «оставить рейс как есть» vs. «отказаться»; оно **не лишает** права отказаться позднее.

Версия В (согласие как сделка, требующая оспаривания). Если считать, что «конклюдентное согласие» через клик образует изменение договора, его

можно оспорить по ст. 178/179 ГК РФ. Тогда последствие — оспоримость сделки, и суд может признать «согласие» недействительным с восстановлением прав пассажира.

Версия С (причинная связь с убытками). Некорректный интерфейс агрегатора — это предоставление **недостоверной информации** и/или навязывание условия (ст. 10, 12, 16 ЗоЗПП). Если из-за этого пассажир понесёт убытки (например, ему откажут в возврате), их можно взыскать с агрегатора (п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП; ст. 16 ЗоЗПП — недействительность ущемляющих условий).

5.3. Практический вывод по Разделу 5

«Галка» в интерфейсе агрегатора **не фатальна**. Право на вынужденный отказ сохраняется вне зависимости от того, что отобразила платформа. Действие, которого не хватает — **прямое письменное уведомление об отказе**, направленное и перевозчику, и агрегатору. Дополнительно зафиксируйте сбой интерфейса (скриншоты, где видно предложение «нажмите для несогласия» и последующее ложное подтверждение) — это пригодится, если агрегатор будет ссылаться на «ваше согласие».

Раздел 6. Что именно сделано не так: разбор действий

1. Требование сформулировано как «перенос времени вылета».

Перевозчик не обязан «исправлять» задержку по просьбе пассажира.

Правильная формулировка — либо **вынужденный отказ** (возврат провозной платы), либо **перевозчик на удобную дату** как альтернатива, а не «перенос» уже изменённого рейса.

2. Не зафиксирован факт несогласия. Вместо нажатия «не

согласен» (которое дало сбой) следовало немедленно направить перевозчику и агрегатору **письменное уведомление об отказе** — тогда техническая «галка» не имела бы значения.

3. Не сослались на нормы. Претензия без ссылок на п. 92 ФАП-82, ст. 103, 108 ВК РФ и Монреальскую конвенцию воспринимается как просьба, а не как требование, и позволяет сторонам «перебрасывать» пассажира.

4. Претензия направлена только в авиакомпанию, а не параллельно агрегатору. Агрегатор, получивший оплату, обязан вернуть предоплату (п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП) — это отдельное требование, которое вы не предъявили.

5. Не собраны и не приобщены доказательства: уведомление о задержке, скриншоты интерфейса, переписка, билетные условия (fare rules),

подтверждение оплаты. Без них сложно доказать и факт, и его правовые последствия.

6. **Принята позиция «нет представительства — пишите за границу».** Это не делает требования необоснованным: подсудность российского суда опирается на ст. 33 Монреальской конвенции и ст. 29 ГПК РФ (см. Раздел 3).
7. **Не задан вопрос о сроках.** Если спор придёт в суд, важно помнить о 2-летнем сроке исковой давности (ст. 35 Монреальской конвенции) и о разумных сроках предъявления претензий (ст. 31 Монреальской конвенции — 21 день для задержки багажа, 14 дней для повреждения; для задержки пассажира специального претензионного срока нет, применяются общие сроки).

Раздел 7. Что нужно сделать: пошаговый алгоритм

Шаг 1. Зафиксировать доказательства. - Сохранить уведомление о переносе времени вылета на 12,5 часа (электронное письмо, push-уведомление, скриншоты). - Сохранить скриншоты раздела «несогласие» и ложного «подтверждения согласия». - Сохранить переписку с авиакомпанией и агрегатором, запись обращения на горячую линию (номер, дата, время, содержание ответа, ФИО оператора). - Сохранить билет, маршрутную квитанцию, подтверждение оплаты, условия тарифа (fare rules).

Шаг 2. Направить письменное уведомление об отказе от перевозки перевозчику. - Адресат: Azerbaijan Airlines, головной офис (Баку), с копией на российское представительство, если оно есть, и через форму обратной связи на официальном сайте перевозчика. - Формулировка: **«Заявляю о вынужденном отказе от перевозки по обратному сегменту в связи с задержкой рейса / изменением расписания (п. 92 ФАП-82, ст. 103 ВК РФ). Требую: (а) возврата провозной платы за обратный сегмент в полном объёме либо (б) перебронирования на рейс на удобную мне дату».** - Указать: номер билета, номер бронирования, маршрут, даты, суть изменения (12,5 часа). - Приложить доказательства задержки/изменения. - Направить способом, позволяющим доказать получение (заказное письмо с уведомлением, курьер, официальная электронная форма + дублирование на email).

Шаг 3. Направить требование агрегатору. - Ссылаясь на п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП, требовать возврата **предварительной оплаты за обратный сегмент** в течение 10 календарных дней со дня предъявления требования. - Приложить доказательство направления уведомления об отказе перевозчику (это обязательное условие п. 2.2 ст. 12 ЗоЗПП). - Отдельно сослаться на

некорректный интерфейс как на предоставление недостоверной информации (п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП) и на возможные убытки.

Шаг 4. Параллельно — обращение в контрольно-надзорные органы. - Роспотребнадзор (жалоба на нарушение ЗоЗПП агрегатором). - Росавиация (жалоба на действия перевозчика в части информирования и отказа в возврате). - Ассоциация «Авиационный пассажир» и/или общество защиты прав потребителей (при необходимости — представление интересов).

Шаг 5. Финансовые механизмы. - Если оплата проведена банковской картой, рассмотреть процедуру **chargeback** (оспаривание операции) при условии, что услуга не оказана в согласованном виде. Основание — неоказание услуги в срок/оказание с изменёнными условиями; банк рассматривает заявление по правилам платёжной системы. - Если оплата через электронный кошелёк — обращение к оператору платежа.

Шаг 6. Судебный иск (при отказе или молчании). - **Ответчики:** Azerbaijan Airlines (перевозчик) — основной; агрегатор — дополнительно (возврат предоплаты, недостоверная информация). - **Подсудность:** по месту жительства потребителя (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ); при споре с иностранным перевозчиком — с опорой на ст. 33 Монреальской конвенции (место назначения — Москва) и ст. 402 ГПК РФ. - **Требования:** возврат провозной платы за обратный сегмент; убытки; компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП); штраф за отказ добровольно удовлетворить требования (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП); при задержке — компенсация по Монреальской конвенции (ст. 19, 22). - **Сроки:** исковая давность по Монреальской конвенции — 2 года (ст. 35); по требованиям, вытекающим из ЗоЗПП, — общие сроки исковой давности (ст. 196 ГК РФ), с учётом особенностей потребительских споров. - **Доказательства:** уведомление о задержке/изменении расписания; отказ перевозчика; ответ агрегатора; скриншоты интерфейса; билетные документы.

Шаг 7. Если решение вынесено против иностранного перевозчика. - Учитывать риски исполнения решения за рубежом; при этом основной иск к агрегатору (российскому) снимает часть этих рисков. - При наличии у перевозчика имущества в РФ — использовать механизм обращения взыскания на территории РФ.

Раздел 8. Практический вывод по каждой версии (сводно)

Версия	Основание	Итог
Задержка = вынужденный отказ	п. 92 ФАП-82, ст. 103 ВК РФ	Возврат платы в полном объеме либо бесплатное перебронирование, независимо от «невозвратности» тарифа
Изменение расписания (позиция перевозчика)	п. 92 ФАП-82 («выполнение рейса не по расписанию»), практика	Позиция перевозчика уязвима; «невозвратность» не отменяет вынужденный отказ
Ответчик — перевозчик	ст. 100, 103 ВК РФ	Основной должник: Azerbaijan Airlines
Ответчик — агрегатор	п. 2.1–2.3 ст. 12 ЗоЗПП	Возврат предоплаты в 10 дней при неоказании услуги в срок; ответственность за недостоверную информацию
Подсудность в РФ по месту жительства	п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ; ст. 33 Монреальской конвенции	Российский суд компетентен (место назначения — Москва, место исполнения — Москва)
Применимое право	п. 3 п. 1, п. 4 ст. 1212, ст. 1211 ГК РФ; Монреальская конвенция	К перевозке — Монреальская конвенция и право перевозчика; к агрегатору — российское право в полном объеме
«Согласие» через интерфейс	ст. 178/179 ГК РФ; п. 92 ФАП-82	Не лишает права на вынужденный отказ; при необходимости оспаривается
Некорректный интерфейс	ст. 10, 12, 16 ЗоЗПП	Убытки и моральный вред с агрегатора; условие недействительно

Главный вывод: вы **не обязаны** соглашаться на 12,5-часовую задержку; «невозвратный» тариф не лишает права на вынужденный отказ; обращаться нужно и к перевозчику (по существу), и к агрегатору (по возврату предоплаты и по информации); российский суд по месту жительства — доступная площадка для спора; «нет представительства в РФ» — не тупик. Не хватает

сейчас **одного действия** — формального письменного уведомления об отказе с корректной правовой формулировкой и доказательствами, направленного одновременно перевозчику и агрегатору.

Раздел 9. Список использованных нормативных источников

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ — ст. 100, 103 (в т.ч. п. 1.1), 107, 107.2, 108, 116.
2. Федеральный закон от 05.04.2014 № 79-ФЗ «О внесении изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации» (введение п. 1.1 ст. 103 ВК РФ).
3. Федеральный закон от 01.04.2020 № 104-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам...» (введение ст. 107.2 ВК РФ).
4. Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (утв. приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82), в т.ч. п. 92.
5. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 9 (п. 1.2), ст. 10, ст. 12 (п. 2.1-2.3), ст. 13 (п. 6), ст. 15, ст. 16, ст. 17 (п. 2), ст. 32.
6. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть третья — ст. 1211, 1212 (в т.ч. п. 3, 4).
7. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая — ст. 178, 179; часть вторая — ст. 1005.
8. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 29, 402.
9. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 36 (для сравнения).
10. Федеральный закон от 30.09.2013 № 260-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (изменение ст. 1212 ГК РФ).
11. Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 28.05.1999) — ст. 19, 22, 31, 33, 35.
12. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 2, 21, 22.
13. Федеральный закон от 24.06.2025 № 176-ФЗ (редакция ст. 36 АПК РФ в части терминологии «адрес» — для полноты картины о подсудности).
14. Федеральный закон от 15.12.2025 № 467-ФЗ (актуальная редакция ст. 36 АПК РФ).

Примечание: конкретный вопрос о «переносе времени» и замене билета в каждом случае дополнительно зависит от применённых правил тарифа (fare rules), которые публикует перевозчик, и от того, признаёт ли конкретный сбой интерфейса агрегатора технической ошибкой. Рекомендуется сохранить все билетные документы и, при необходимости, получить письменное подтверждение условий тарифа у перевозчика до совершения платежей и перебронирований.

