



Общественный уполномоченный по защите прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей

- ✓ Избранное лицо, чья деятельность направлена на защиту прав и интересов путешествующих многодетных семей;
- ✓ Избирается Решением Координационного совета по защите прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей;
- ✓ Деятельность уполномоченного является дополнительным механизмом защиты прав и интересов авиапассажиров;
- ✓ Деятельность уполномоченного осуществляется в соответствии со Стандартами деятельности уполномоченного.





Права авиапассажиров

Права авиапассажиров регламентируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Воздушным кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», Федеральными авиационными правилами, утвержденными Приказом Минтранса России № 82, другими нормативными актами.

Права многодетных семей регламентируются ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей», Указом Президента РФ «О мерах социальной поддержки многодетных семей», иными федеральными нормативными актами, нормативными актами субъектов Российской Федерации, локальными правилами авиаперевозчиков.



Принципы деятельности уполномоченного

В своей деятельности Уполномоченный руководствуется следующими базовыми принципами:

- ❑ **Законность:** строгое соблюдение действующего законодательства Российской Федерации;
- ❑ **Безвозмездность:** правовая помощь и защита интересов многодетных семей осуществляются на общественных началах и полностью бесплатно;
- ❑ **Объективность:** беспристрастный и всесторонний анализ каждого инцидента;
- ❑ **Конфиденциальность:** обеспечение сохранности и неразглашение персональных данных заявителей без их письменного (электронного) согласия.



Стандарты деятельности:

● Основным форматом деятельности Уполномоченного является исключительно цифровой (онлайн) формат сбора, обработки, ведения учета и контроля исполнения обращений граждан.

● Базовой цифровой платформой для фиксации инцидентов, подачи жалоб и ведения реестра обращений является специализированный информационный ресурс <https://контрольтуризм.рф> и официальный сайт Уполномоченного.

Комиссия по защите прав потребителей в сфере туризма и пассажирских авиаперевозок при Общественном совете Роспотребнадзора

- Пожаловаться на нарушение прав (отказ в предоставлении льгот, предусмотренных законом) многодетных семей при совершении ими авиаперелетов и размещении в гостиницах и иных средствах коллективного размещения туристов
- Пожаловаться — на необоснованно завышенные тарифы перевозки авиапассажиров
- Пожаловаться на разделение пассажиров с детьми до 14 лет при расходе на воздушном судне
- Пожаловаться на применение «невозвратных тарифов» гостиницами, хостелами, пансионатами и иными средствами коллективного размещения туристов
- Пожаловаться на отсутствие информации о приобретенном туре в государственной информационной системе «Электронная путевка»
[Проверить свой тур](#)
- Пожаловаться на отказ в предоставлении медицинской помощи за рубежом по полисам российских страховых компаний, отказу страховой компании от оплаты лечения, требовании произведения самостоятельной оплаты



Контактная информация

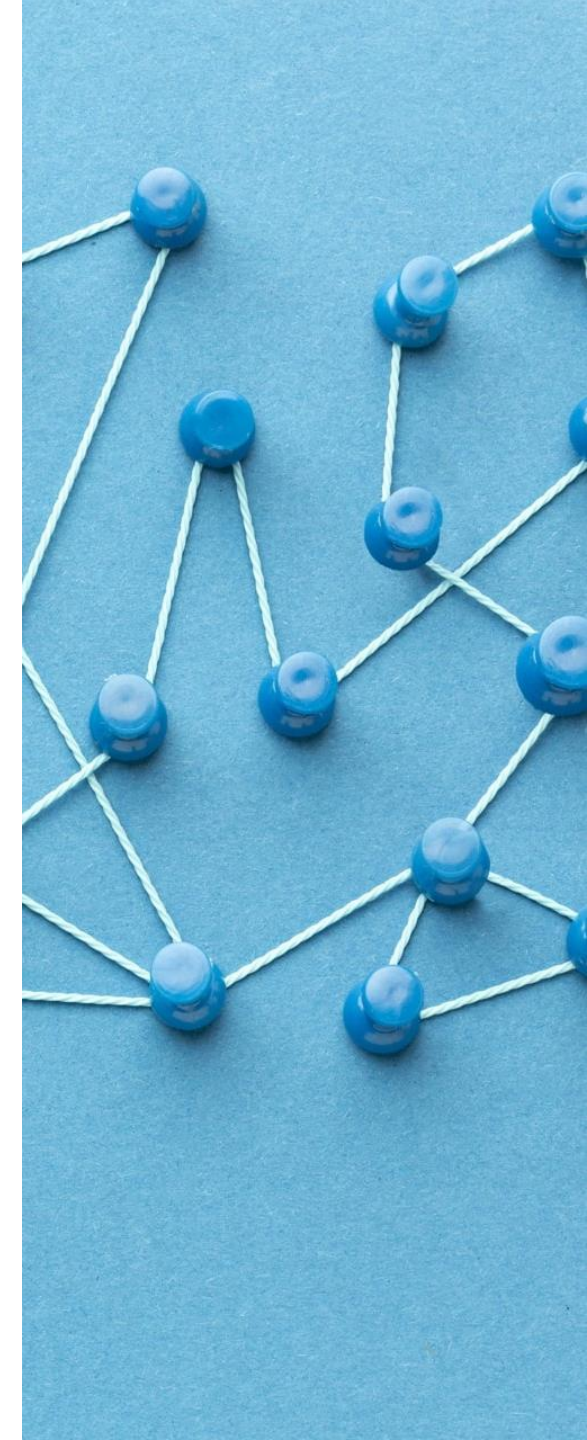
control-turizm@yandex.ru

Отправляя сообщение или жалобу Вы даёте согласие на обработку персональных данных, согласие на передачу информации из жалобы в уполномоченный орган власти, объединения потребителей (общества защиты прав потребителей).

© 2026

Общественный уполномоченный:

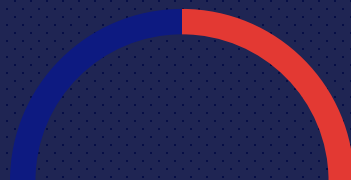
- ❑ Осуществляет прием и рассмотрение индивидуальных и коллективных жалоб от многодетных путешественников и авиапассажиров;
- ❑ Организует работу «горячей линии» и/или специализированной страницы в сети Интернет;
- ❑ Взаимодействует от имени Совета с государственными органами, органами прокуратуры, авиакомпаниями и администрациями аэропортов по фактам нарушения прав пассажиров;
- ❑ Взаимодействует от имени Совета с государственными органами, органами прокуратуры, туроператорами и предприятиями туристской индустрии по фактам нарушения прав туристов/путешественников;
- ❑ Готовит ежегодный доклад о состоянии дел в сфере соблюдения прав многодетных путешественников и представляет его на утверждение Совета;
- ❑ Представляет позицию Совета на профильных ведомственных комиссиях, рабочих группах и в судебных инстанциях (в качестве эксперта или представителя);
- ❑ Содействует досудебному урегулированию претензий потребителей в адрес авиаперевозчиков, представителей туристской индустрии, аэропортов в том числе с использованием цифровых платформ.
- ❑ Готовит предложения по корректировке локальных правил авиаперевозчиков;
- ❑ Выступает общественным примирителем (медиатором) в спорах между авиапассажирами (многодетными семьями) и авиаперевозчиками, представителями туристической индустрии;
- ❑ Содействует рассмотрению споров на специализированных цифровых площадках.



Информационная открытость

- Деятельность Уполномоченного является открытой;
- Вся информация о деятельности Уполномоченного размещается на ресурсах соответствующих авиаперевозчиков, аэропортов, Общественных советов, участвующих в программе, на сайте Общественной палаты России, а также в средствах массовой информации.





Спасибо

