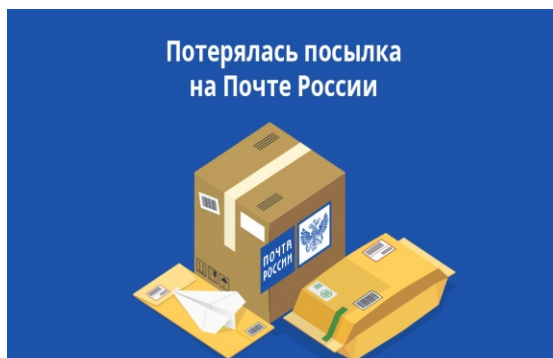


Права потребителя в случае потери или повреждения посылки почтовым оператором.



Многие люди сталкивались с ситуацией, когда посылка потерялась и не дошла до указанного адресата, или же вернулась обратно. Однако мало кто знает, как следует вести себя в данных обстоятельствах.

К отношениям между пользователями услугами почтовой связи и операторами почтовой связи при оказании почтовых услуг применяются следующие нормативно-правовые акты:

- Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»;
- Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом

Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 234.

По договору оказания услуг почтовой связи оператор почтовой связи обязуется по заданию отправителя переслать вверенное ему почтовое отправление или осуществить почтовый перевод денежных средств по указанному отправителем адресу и доставить (вручить) их адресату. Пользователь услуг почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

Операторы почтовой связи обязаны обеспечить сохранность принятых от пользователей услуг почтовой связи почтовых отправлений и денежных средств.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг почтовой связи. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:

в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - **в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы**, за исключением тарифной платы за объявленную ценность;

в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - **в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения**, указанной отправителем в описи;

в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - **в размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения** (без массы оболочки почтового отправления);

в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - **в двукратном размере суммы тарифной платы**;

в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - **в размере суммы тарифной платы.**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение шести месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.



Из указанных норм законодательства следует, что для разрешения ситуации в связи с некачественными почтовыми услугами **для потребителя обязательно соблюдение претензионного порядка к исполнителю услуг почтовой связи.**

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются в течение 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

- ✚ на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение 5 дней;
- ✚ на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение 30 дней.

Претензия к организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РФ и международными договорами РФ.

При получении претензии работники почты должны будут провести расследование и выяснить, на каком этапе почтовое отправление пропало – его передвижение отслеживается и заносится в единую систему учета и контроля. Кроме того, современные технологии пересылки позволяют потребителю самостоятельно отследить путь прохождения посылки через Интернет по уникальному почтовому идентификатору, присваиваемому каждому почтовому отправлению, на сайте «Почта России».

Почтовый идентификатор находится в чеке, выдаваемом при приеме почтового отправления (внутрироссийский 14-символьный или международный).

Если нужной информации на сервисе отслеживания нет или данные давно не менялись, а срок пересылки истёк, можно объявить отправление в розыск.

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд.