



## «Школа потребителя»

### Урок №4-23

#### «Что делать, если не дошла посылка».

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

Прежде всего, необходимо воспользоваться сервисом, предоставленным Почтой России на своем официальном сайте [www.pochta.ru](http://www.pochta.ru), где по номеру почтового идентификатора (трек-номеру) можно отследить местонахождение своих писем и посылок. Также, разработаны бесплатные мобильные приложения Почты России, которые кроме отслеживания почтовых отправлений содержат и другие функции.



Однако, если опасения оправдались и был выявлен факт несвоевременной доставки (недоставки) почтового отправления, потребителю следует руководствоваться процедурами, предусмотренными Федеральным законом от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (далее – Закон №176-ФЗ).

В соответствии с положениями ст.34 Закона №176-ФЗ за ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи операторы несут ответственность перед пользователями услуг. Так, в случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 процентов платы за услугу по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу.

Статьей 37 Закона №176-ФЗ установлен обязательный досудебный (претензионный) порядок урегулирования отношений, согласно которому при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь вправе предъявить оператору претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда.

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

Претензия предъявляется в письменном виде, в двух экземплярах. В тексте претензии необходимо указать:

- требования потребителя, предусмотренные законом и их основания,
- данные документа, удостоверяющего личность заявителя,

- дата и место приема,
  - адрес и полное наименование отправителя и адресата.
- Вручить претензию исполнителю услуг можно одним из способов:
- лично, при этом на втором экземпляре претензии представитель исполнителя должен поставить отметку о получении (входящий номер, дату получения, фамилию, имя, отчество, подпись);
  - письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.

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

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, чек) и иные документы, которые необходимы для рассмотрения претензии по существу и в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору об оказании услуг связи, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба – о факте и размере причиненного вреда.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

- на претензии по почтовым отправлениям, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, – в течение 5 дней;
- на претензии по и почтовым переводам денежных средств – в течение 2-х месяцев.

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

В соответствии со ст.17 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации;
- жительства или пребывания истца-потребителя;
- заключения или исполнения договора.

Помните! Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их потребительских прав.

В соответствии со ст.40 Закона «О защите прав потребителей» и ст.47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации Управление Роспотребнадзора по Тульской области по заявлению истца-потребителя может быть привлечено судом для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя.