

## **Потребителю на заметку: если посылка задержалась или вовсе утеряна.**

Отправляя посылки своим родным, близким, друзьям, мы пользуемся услугами почтовой связи, доверяя при этом свои вещи и материальные ценности операторам связи.

Однако, иногда возникают случаи, при которых выясняется, что посылка задерживается или вовсе утеряна.

В случае, если был выявлен факт несвоевременной доставки (недоставки) почтового отправления, следует проводить процедуры, предусмотренные Федеральным законом от 17.07.1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» (далее – Закон).

Обязательный досудебный (претензионный) порядок урегулирования отношений, в том числе о ненадлежащем качестве услуг почтовой связи, установлен ст. 37 Закона.



Согласно ст. 37 Закона при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь вправе предъявить оператору 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 письменном виде и подлежат обязательной регистрации оператором связи не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления, в течение 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

В претензии указываются требования потребителя, предусмотренные законом и их основания, а также данные документа, удостоверяющего личность заявителя, номер почтового перевода, дата и место приема, место назначения; сумма почтового перевода, адрес и полное наименование отправителя и адресата.

Претензию следует написать в двух экземплярах, вручить исполнителю услуг 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), или направить заказным 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 ущерба.

Оператор связи обязан рассмотреть претензию и проинформировать о результатах ее рассмотрения лицо, предъявившее претензию:

 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 со дня регистрации претензии. Указанная информация направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, если такая форма указана в претензии (ст. 37 Закона).

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо его согласия удовлетворить претензию частично, либо неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд (ст. 37 Закона).

Согласно ст. 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300 - I «О защите прав потребителей», иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Потребители, иные истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей.



*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бугурусланского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».*