

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжают поступать обращения граждан по факту оказания услуг почтовой связи ненадлежащего качества.

В связи с этим, напоминаем о необходимости соблюдения потребителями претензионного порядка обращения к исполнителю услуг почтовой связи. Соблюдение претензионного порядка является обязательным условием того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки со стороны Роспотребнадзора.

Взаимоотношения пользователей услугами и операторов почтовой связи при заключении и исполнении договора об оказании услуг, установление их прав и обязанностей регулируются Федеральным законом от 17.07.1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи» (далее – ФЗ «О почтовой связи»), Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 г. № 234 (далее – Правила).

В соответствии со ст. 37 ФЗ «О почтовой связи» при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь 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.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации в установленном порядке.

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 пяти дней;

- на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение тридцати дней.

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

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.

В случае возникновения убытков, причиненных при оказании услуг почтовой связи, потребители вправе обратиться с требованием об их возмещении к оператору почтовой связи. В соответствии со ст. 34 ФЗ «О почтовой связи» убытки подлежат возмещению оператором почтовой связи в следующих размерах:

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

- утрате 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;

- утрате 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);

- невыплаты (неосуществления) почтового перевода денежных средств - в размере суммы перевода и суммы тарифной платы;

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

- утрате или порчи (повреждения) части их вложения - в размере суммы тарифной платы.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств для личных (бытовых) нужд граждан операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 процентов платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу, а также за нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления воздушным транспортом - разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом.

Проконсультироваться по вопросам защиты прав потребителей со специалистами Управления Роспотребнадзора можно по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 17-00, в пятницу рабочий день до 16-45, телефон «горячей линии»: 8(38822)6-42-41.

Номера телефонов и адреса территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай в районах республики можно уточнить [на нашем сайте](#) .