



В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступила жалоба жителя г. Горно-Алтайска. В своем обращении он указал, что в одном из почтовых отделений Республики Алтай ему было отказано в получении посылки по предоставленному им трек номеру. Сотрудники почты обосновали отказ необходимостью скачивания и установки на телефон приложения «Почта России» и получения посылки по QR-коду либо путем заполнения извещений вручную.

По результатам анализа поступившей информации юридическому лицу АО «Почта России» сотрудниками Роспотребнадзора объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований законодательства.

Согласно п.9.1.7 Приказа АО «Почта России» от 20.12.2024 N464-п «Об утверждении Порядка приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений», адресат (его уполномоченный представитель) обращается в объект почтовой связи за получением РПО (регистрируемого почтового отправления), предъявив извещение ф. 22 (ф. 22-о, ф. 22/119), оформленное объектом почтовой связи или самостоятельно распечатанное с сайта АО «Почта России», указав (или предъявив на экране мобильного устройства) номер ШПИ/ШИ РПО (заказного уведомления о вручении) или QR-код или назвав ФИО / назвав адрес адресата / номер телефона адресата.

Отказ в выдаче почтового отправления, обусловленный необходимостью установления на мобильный телефон приложения «Почта России», является незаконным.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать Вас по вопросам защиты ваших потребительских прав. Телефон для консультаций: 8-(38822)-6-42-41 работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу - до 16-45.