Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Карелия в Кондопожском, Медвежьегорском и Пудожском районах

**Что делать, если не дошла посылка?**



Отправляя посылки своим родным, близким, друзьям, мы пользуемся услугами Почты России, доверяя при этом данному учреждению свои вещи, материальные ценности. Однако иногда возникают случаи, при которых выясняется, что посылка задерживается либо вовсе утеряна. Как же себя вести в данной ситуации?

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

Однако, если опасения оправдались и был выявлен факт несвоевременной доставки (недоставки) почтового отправления, следует проводить процедуры, предусмотренные Федеральным законом от 17.07.1999 № 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.

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 течение **6 месяцев** со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

-Претензии предъявляются в письменном виде. В претензии указываются требования потребителя, предусмотренные законом и их основания, 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 составлять 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.

- 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**.

- 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.

- 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;
* заключения или исполнения договора.
* Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

При помощи государственного ресурса для потребителей([**http://zpp.rospotrebnadzor.ru/**](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/))

* в режиме онлайн можно получить ответы на многие вопросы в сфере прав потребителей.
* Кроме того, на ресурсе функционирует виртуальная приемная, размещены [памятки](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/memos/88798) для потребителей, представлены [образцы необходимых документов](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms) и [ответы на часто задаваемые вопросы](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/answers).