**Что делать, если почтовое отправление утеряно или испорчено?**

Существует множество случаев, когда письма не доходят до своих адресатов, а посылки теряются или приходят поврежденными. Это, безусловно, вызывает переживания и настороженность как у отправителей, так и у получателей.

Если письма или посылки не достигают своих получателей, важно знать, какие действия предпринять для решения возникшей проблемы.

Первый шаг – проверить статус отправления, воспользовавшись сервисом, доступным на официальном сайте Почты России - www.pochta.ru, используя почтовый идентификатор (трек-номер). С помощью данного трек-номера, вы сможете отследить. где находятся отправленные письма и посылки. Данный трек-номер указывается в квитанции, которую выдают при приеме почтовых отправлений.

Если выяснится, что посылка потерялась, данные о ее местонахождении отсутствуют, то следующим шагом будет обращение к оператору почтовой связи для подачи заявления о розыске.

**Обращаем внимание**на важность сохранения всех квитанций и документов, подтверждающих отправления, так как они в дальнейшем могут понадобиться для оформления претензиии обращении в суд.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны выплатить неустойку в размере 3 процентов платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу.

Операторы почтовой связи обязаны обеспечить сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений.

Однако, если посылка доставлена поврежденной, получатель может:

* принять ее без вскрытия, отметив в извещении, что претензий не имеет;
* отказаться от нее без вскрытия;
* принять ее после вскрытия;
* отказаться от нее после вскрытия.

Рекомендуется вскрыть поврежденную посылку, при этом если выявится, что содержимое повреждено или не соответствует описанию, оператором почтовой связи составляется акт вскрытия, копия которого предоставляется как получателю, так и отправителю.

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

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:

* в случае утраты или порчи почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением платы за объявленную ценность;
* в случае утраты или порчи части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной части вложения, указанной отправителем в описи;
* в случае утраты или порчи 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 части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления);
* в случае утраты или порчи иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы тарифной платы;
* в случае утраты или порчи части их вложения - в размере суммы тарифной платы.

Претензия должна содержать следующие сведения: данные документа, удостоверяющего личность заявителя; вид и категория почтового отправления; номер регистрируемого почтового отправления, дату и место его приема; сумму объявленной ценности и наложенного платежа (при наличии); перечень вложения в почтовое отправление; реквизиты адресов отправителя и получателя; вид упаковки (при наличии); причину подачи претензии.

К претензии рекомендуем приложить копию документа, удостоверяющего факт заключения договора (квитанции, описи вложения), а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба. Оператор почтовой связи обязан рассмотреть претензию и дать ответ в письменной форме.

**Важно!**Обязательный досудебный порядок урегулирования спора должен быть соблюден пользователем услуг почтовой связи. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один экземпляр вручается лично, при этом на втором экземпляре претензии представитель исполнителя должен поставить отметку о получении или претензия направляется заказной корреспонденцией либо по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления.

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.

В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от него ответа в установленный срок потребитель вправе предъявить иск в суд.

*Информация подготовлена специалистами отделения*

*защиты прав потребителей – консультационного*

*центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

*НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 101*

*е-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*