

## **Памятка потребителю при пользовании услугами почтовой связи**

К отношениям между пользователями услугами почтовой связи и операторами почтовой связи при оказании услуг почтовой связи применяются положения Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 234.

Операторы почтовой связи оказывают пользователям услуги почтовой связи на договорной основе.

### **Права и обязанности пользователей услугами и операторов почтовой связи**

Пользователь услуг почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

До выдачи адресату (его уполномоченному представителю) регистрируемого почтового отправления или выплаты почтового перевода отправитель имеет право на основании своего письменного заявления: распорядиться о возврате его почтового отправления или почтового перевода; распорядиться о выдаче почтового отправления или выплате почтового перевода другому лицу и по другому адресу или о доставке (выплате) его тому же адресату, но по другому адресу; продлить срок хранения почтового отправления или почтового перевода; распорядиться об осуществлении действий, предусмотренных актами Всемирного почтового союза, в случае невыдачи адресату международной посылки (его уполномоченному представителю), сделав отметку на сопроводительном бланке к ней.

Отправитель имеет право получить обратно регистрируемые почтовые отправления или почтовые переводы, еще не отправленные по назначению. Условия возврата платы за обработку почтового отправления в этом случае устанавливаются операторами почтовой связи.

Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право отказаться от поступившего в его адрес почтового отправления или почтового перевода, сделав отметку об этом на почтовом отправлении или извещении. Если адресат (его уполномоченный представитель) отказывается сделать такую отметку, ее делает почтовый работник.

Адресат (его уполномоченный представитель) имеет право за дополнительную плату сделать распоряжение (в письменной форме) об отправлении или доставке по другому адресу поступающих на его имя почтовых отправлений и почтовых переводов.

Операторы почтовой связи обязаны: пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки; обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов; обеспечивать качество услуг связи в

соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора; оказывать в установленных законодательством РФ случаях и порядке содействие уполномоченным государственным органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности РФ при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий; соблюдать тайну связи.

Информация об адресных данных пользователей услугами почтовой связи, о почтовых отправлениях, почтовых переводах, телеграфных и иных сообщениях, входящих в сферу деятельности операторов почтовой связи, а также сами эти почтовые отправления, переводимые денежные средства, телеграфные и иные сообщения являются тайной связи и выдаются только отправителям (адресатам) или их уполномоченным представителям.

Операторы почтовой связи имеют право задерживать внутренние почтовые отправления, содержимое которых запрещено к пересылке, в месте их обнаружения.

О факте обнаружения в почтовых отправлениях запрещенного к пересылке вложения и задержания этих почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны немедленно ставить в известность соответствующие органы, уполномоченные производить изъятие запрещенных к пересылке предметов и веществ, а в отношении международных почтовых отправлений операторы почтовой связи обязаны немедленно ставить в известность таможенные органы РФ.

Предметы, которые по своему характеру или из-за упаковки могут представлять опасность для жизни и здоровья людей, загрязнять или портить (повреждать) другие почтовые отправления и имущество, изымаются операторами почтовой связи и уничтожаются, если эту опасность нельзя устранить иным путем, с составлением соответствующего акта.

Об изъятии или уничтожении предметов и веществ, запрещенных к пересылке, операторы почтовой связи обязаны информировать в 10-дневный срок отправителя или адресата, за исключением случаев, когда по факту обнаружения указанных предметов и веществ правоохрнительными органами принимается решение о проведении оперативно-розыскных мероприятий.

Оператор почтовой связи вправе отказать пользователям услуг в предоставлении услуги почтовой связи в объекте почтовой связи, если такая услуга не входит в утвержденный оператором почтовой связи для этого объекта перечень услуг.

## **Ответственность операторов почтовой связи**

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг, либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

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

в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением тарифной платы за объявленную ценность; в случае утраты 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; в случае утраты 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); в случае невыплаты (неосуществления) почтового перевода денежных средств - в размере суммы перевода и суммы тарифной платы; в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы тарифной платы; в случае утраты 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.

Операторы почтовой связи не несут ответственность за утрату, порчу (повреждение), недоставку почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, если будет доказано, что таковые произошли вследствие обстоятельств непреодолимой силы или свойства вложения почтового отправления.

## **Порядок предъявления претензий**

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг пользователь услуг почтовой связи 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 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

Претензии предъявляются в письменном виде и подлежат обязательной регистрации.

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.

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

Претензии по розыску международных почтовых отправлений принимаются и рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством РФ и международными договорами РФ.

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.