

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

### Если утратили или испортили почтовое отправление



Если при пересылке почтовое отправление (ценная бандероль) утеряно, кто понесет за это ответственность? Как возместить убытки, возникшие в связи с утерей?

В соответствии со статьей 34 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи, либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг почтовой связи. Ответственность операторов почтовой связи наступ

пает 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 почтовой связи, 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% 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.

Вопросы ответственности за утрату или порчу (повреждение) международных почтовых отправлений регулируются законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации.



### **Важно знать!**

Услуги почтовой связи оказываются операторами почтовой связи на договорной основе. Фактом заключения договора на оказание услуг связи между потребителем и оператором почтовой связи является квитанция, чек или какой либо другой документ, выданный оператором почтовой связи, подтверждающий оплату услуг связи.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в

**Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей**  
по адресу:

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 720  
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов  
Телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78