

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Нижегородской области
603950, Нижегородская область, город Нижний Новгород, улица Тургенева, дом 1

От Фиданян Наталии Викторовны
Выкса, п.Дружба, д.29, кв.74

Жалоба

О нарушении прав потребителей при оказании услуг почтовой связи

Я, Фиданян Н.В., являюсь пенсионером и проживаю по адресу Выкса, п.Дружба, д.29, кв.74.

В мой адрес 21.10.2021г. было отправлено заказное письмо с уведомлением о вручении – регистрируемое почтовое отправление (РПО), разряда «судебное», трек-номер 60706061211141, отправитель – Управление обеспечения деятельности мировых судей, адвокатуры и нотариата Нижегородской области. В нарушение порядка доставки корреспонденции почтовый работник почтового отделения 607039 п.Дружба г.о.г. Выкса АО «Почта России» не известил меня об адресованном мне почтовом отправлении и не вручил мне его. После истечения срока хранения письмо было возвращено отправителю.

В результате, поскольку я не смогла своевременно получить судебную корреспонденцию, в отношении меня было вынесено судебное постановление и возбуждено исполнительное производство. Определением мирового судьи от 25.05.2022г. мне было отказано в восстановлении пропущенного процессуального срока подачи возражений для отмены судебного приказа.

6.06.2022г. я обратилась в почтовое отделение 607039 п.Дружба с заявлением о предоставлении мне сведений о направлении в мой адрес уведомления о поступлении судебной корреспонденции в период с 14 по 30 октября 2021 г. Однако почтовый работник сообщил, что извещение на регистрируемое почтовое сообщение было опущено в мой почтовый ящик. Я пенсионер, редко покидаю место жительства, регулярно получаю в почтовой ящик платежные документы на оплату ЖКУ, и, если бы извещение было опущено в почтовый ящик, я в течение 7 дней смогла бы получить заказное письмо. Поэтому утверждение почтового работника, что он опустил извещение в мой почтовый ящик по адресу моего места жительства, не соответствует действительности.

Согласно федеральному закону от 17.07.1999г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" права пользователей услуг почтовой связи защищаются Федеральным законом "О почтовой связи", Федеральным законом "О связи", Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", гражданским законодательством Российской Федерации, правилами оказания услуг почтовой связи, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации. Согласно Правилам оказания услуг почтовой связи (приказ Минсвязи от 31.07.2014 №234) в ячейки абонентских почтовых шкафов, почтовые абонентские ящики, ячейки абонементных почтовых шкафов, почтовые шкафы опорных пунктов опускаются в соответствии с указанными на них адресами, извещения о регистрируемых почтовых отправлениях и почтовых переводах. Почтовые отправления разряда "судебное" и разряда "административное" при невозможности их вручения адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи

места назначения в течение 7 дней, при этом день поступления и возврата почтового отправления, а также нерабочие праздничные дни, установленные трудовым законодательством Российской Федерации, не учитываются, а срок хранения почтовых отправлений (почтовых переводов) исчисляется со следующего рабочего дня после поступления почтового отправления (почтового перевода) в объект почтовой связи места назначения. Порядок приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений утвержден совместным приказом Минсвязи РФ и ФГУП «Почта России» от 7.03.2019г. №98-П, которым установлено, что почтальон доставляет почтовые отправления по указанным на них адресам и выдает адресатам, а при невозможности вручить РПО - опускает извещения в ячейки абонентских почтовых шкафов (почтовые абонентские ящики).

В данном случае, несмотря на то что в указанное время вручения адресату (22.10.21г. 17ч. 52 м.) я находилась дома, сотрудник почты не выдал адресованную мне судебную корреспонденцию и не опустил извещение в почтовый абонентский ящик. Тем самым почтовое отделение не выполнило предусмотренные законодательством правила доставки и выдачи судебной корреспонденции и нарушило мои права потребителя на качественное оказание услуг почтовой связи.

В адрес Почты России 22.06.2022г. я направила претензию, которая осталась без рассмотрения по существу из-за пропуска срока заявления претензий. Однако о нарушении своих прав я узнала только в феврале 2022 года, после возбуждения службой судебных приставов исполнительного производства и удержания задолженности из моей пенсии. Поэтому я не смогла вовремя обратиться в почтовое отделение для проведения проверки выполнения сотрудниками почты правил доставки и выдачи корреспонденции.

Подтвердить факт неполучения мной корреспонденции и защитить свои права иным способом, кроме как обратиться с жалобой на действия исполнителя услуг почтовой связи, у меня нет возможности.


В соответствии со ст.4. федерального закона №ФЗ-59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", федеральным законом от 17.07.1999г. N 176-ФЗ "О почтовой связи", Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", прошу Вас провести проверку соблюдения отделением 607039 п.Дружба г.о.г. Выкса АО «Почта России» закона о защите прав потребителей при оказании почтовых услуг в связи с изложенными выше фактами и, при наличии оснований, привлечь виновную организацию к ответственности.

О результатах проверки прошу сообщить мне письменно по моему адресу.

Приложение:

- копия заявления от 6.06.22
- копия распечатки сайта Почта России об отслеживании почтовых отправлений
- копия претензии от 22.06.2022
- копия ответа на претензию от 30.06.2022

« 6 » июля 2022г.



Н.В. Фиданян