Федеральное государственное унитарное предприятие "Почта России"

 адрес: 131000, город Москва,

 ул. Варшавское шоссе, дом 37

 Полищука Александра Анатольевича

 адрес регистрации:

 123181, город Москва,

 ул. Кулакова, дом 1, корп. 2, кв. 100

«В порядке досудебного урегулирования спора»

 ПРЕТЕНЗИЯ

 Я, Полищук Александр Анатольевич, 07 ноября 2012 года через ОПС 123181 ФГУП «Почта России» отправил международными почтовыми отправлениями № 08/RA212477274RV и №08/RA212477288RV своей дочери в Швейцарию две бандероли весом по пять килограмм каждая. В указанных бандеролях было полное собрание сочинений Л.Н. Толстого в 13 т. (1947-1949 гг. издания), которое предназначалось моей дочери в качестве подарка.

 За услуги пересылки бандеролей мною были оплачены денежные средства в размере 1 318 рублей 10 копеек по квитанции № 288, и денежные средства в размере 1 318 рублей 10 копеек по квитанции № 274. Общая стоимость услуг по отправлениям составила 2636,20 рублей.

 Через два месяца после отправления бандеролей я выяснил, что моя дочь их не получила. После чего в январе 2013 я обратился с заявлением в Главпочтамт ФГУП «Почта России» о розыске моих бандеролей. Спустя две недели после моего обращения я получил письмо из Московского Межрайонного Почтамта № 3 ФГУП «Почта России» (ММП № 3), в которых было указано, что сотрудники почты приступили к поиску моих бандеролей.

 В марте 2013 года я выяснил, что никаких поисков со стороны ФГУП «Почта России» не ведется, поскольку я не получил ни одного сообщения о результатах поиска. После чего я начал звонить по всем номерам телефонов, указанных в письмах ФГУП «Почта России», однако, никакой информации о моих бандеролях не получил.

 С учетом вышеизложенных обстоятельств, я подготовил письмо с претензиями и направил его в ММП № 3 ФГУП «Почта России» (С.А. Климовских) заказным письмом с уведомлением о вручении. До настоящего времени никакого уведомления о получении адресатом я не получил.

 В конце марта 2013 года я получил одну из своих бандеролей со стикером почты Швейцарии без указания причины невручения отправления адресату.

 Исходя из вышеизложенного, считаю, что со стороны ФГУП «Почта России» нарушены мои права потребителя, так как услуги по отправлению моих бандеролей надлежащим образом не исполнило.

 Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), установление прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определение механизма реализации этих прав, регулируются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

 Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" исполнитель обязан оказать услугу, качество которого соответствует договору.

 Согласно ст. 16 ФЗ "О почтовой связи" от 17.07.1999г. № 176 ФЗ, услуги почтовой связи оказываются операторами почтовой связи на договорной основе. По договору оказания услуг почтовой связи оператор почтовой связи обязуется по заданию отправителя переслать вверенное ему почтовое отправление или осуществить почтовый перевод денежных средств по указанному отправителем адресу и доставить (вручить) их адресату. Пользователь услуг почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги.

 Операторы почтовой связи обязаны обеспечить пересылку письменной корреспонденции пользователям услуг почтовой связи в контрольные сроки. Нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольные сроки ее пересылки утверждаются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Сроки оказания иных услуг почтовой связи устанавливаются операторами почтовой связи самостоятельно.

 Операторы почтовой связи обязаны предоставлять пользователям услуг почтовой связи информацию об установленных сроках оказания услуг почтовой связи, а также об утвержденных Правительством Российской Федерации нормативах доставки и контрольных сроках пересылки письменной корреспонденции.

Качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг.

 Как устанавливает ст. 20 ФЗ "О почтовой связи", операторы почтовой связи обязаны обеспечить сохранность принятых от пользователей услуг почтовой связи почтовых отправлений и денежных средств.

 В моем случае я считаю, что ФГУП «Почта России» услуги по отправлению моих бандеролей надлежащим образом не исполнило, что является нарушением моих прав потребителя.

 Согласно ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

 Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

 Учитывая тот факт, что что ФГУП «Почта России» услуги по отправлению моих бандеролей надлежащим образом не исполнило, считаю, что я вправе отказаться от исполнения договора оказания услуг почтовой связи почтовых отправлений, а также потребовать полного возмещения понесенных расходов.

 Согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

 Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

 Неправомерными действиями ФГУП «Почта России» мне были причинены нравственные и физические страдания, выраженные в том, что обнаружив факт ненадлежащего оказания услуг по отправлению моих бандеролей, я пережил стресс, а также для восстановления моих нарушенных прав, мне пришлось обращаться в различные инстанции, на что мной были потрачены мои личное время и денежные средства.

 Согласно ст. 15 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

 Компенсацию причиненного морального вреда я оцениваю в размере 100 000 (ста тысяч) рублей.

 За защитой своих нарушенных прав и законных интересов, мне пришлось обратиться за юридической помощью в ООО “Партнер”, в кассу которого мной были уплачены денежные средства в размере 16 963 (шестнадцати тысяч девятисот шестидесяти трех) рублей, что является моими расходами, понесенными по вине ФГУП «Почта России».

 На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. ст. 4, 13, 15, 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

 ПРЕДЛАГАЮ:

1. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 2 636 (двух тысяч шестисот тридцати шести) рублей 20 копеек, в связи с моим с отказом от исполнения договора оказания услуг почтовой связи почтовых отправлений.
2. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 16 963 (шестнадцати тысяч девятисот шестидесяти трех) рублей, в счет компенсации оплаченных юридических услуг.
3. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 100 000 (ста тысяч) рублей, в счет компенсации причиненного морального вреда.
4. Осуществить возврат бандероли.

 В случае неудовлетворения требований настоящей претензии, я буду вынужден обратиться в суд с требованием об обязании исполнить вышеуказанные требования, а также с жалобами в Роспотребнадзор, Прокуратуру, Правительство г. Москвы.

 Приложение:

Копия квитанции № 288

Копия квитанции № 274

Копии отрывных талонов заявлений

Копии ответов от 16 января 2013 года на заявления

Копия извещения

Копия квитанции № 02186 заказного письма

Копия заказного письма от 20.03.2013 года

Копия чека и договора с ООО «Партнер»

 «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Полищук