   Почтовое отделение

                                                        «ОЧТАМТ»

                                                        адрес: 397979, Воронежская область,

                                                        город Лиски, проспект Ленина, д. 3

                                                        Ярко Валентины Григорьевны

                                                        адрес регистрации:

                                                        397902, Воронежская область,

                                                        город Лиски, ул.  лет Победы, дом ,

                                                        кв. 86

[ПРЕТЕНЗИЯ](http://mashenkof.ru/levoe_menyu/obrazci_pretenziy/ponyatie_pretenzii__pretenzionnogo_pisma_/)

         Я, Ярнко Валентина Григорьевна, 11 октября 2012 года через Почтовое отделение «ЛПОЧТАМТ», расположенного по адресу: Воронежская область, город Лиски, проспект Ленина, д. 30, отправила ценную посылку, весом 10 215 грамм, ценность 300 рублей в Почтовое отделение № 117041 Московского филиала города Москвы на адрес: 117042, город Москва, ул. Остафьевская,дом 8, кв. 13.

         В ценной посылке находились следующие вещи: канистра полиэтиленовая объемом 5 литров, мед натуральный весом 7 кг., биологические активные добавки (БАДы) — шесть флаконов, осенние женские туфли, секундомер, книга, лекарственные травы. Общая стоимость всех вещей ориентировочно составляет 5 000 рублей.

         За услуги отправления посылки мною были оплачены денежные средства  в размере 742,17 рублей.

         По истечении трех месяцев моя посылка не дошла до адресата, в результате чего я не получила ни ответа, ни посылки.

         01 ноября 2012 года я обратилась с заявлением в  ОПС № 041 об утере моей посылки, однако положительного результата не последовало.

         06 декабря 2012 года обратилась с заявлением в ММП №7 Инспекция № 8 об утере моей посылки, однако никакого результата не последовало.

         11 января 2013 года обратилась с заявлением в ФГУП «Почта Росии» об утере моей посылки и просьбой ее поиска, однако также никакого результата не последовало.

         Исходя из вышеизложенного, считаю, что Почтовое отделение «ЛИСКИ ПОЧТАМТ» нарушило мои права потребителя, так как услуги по отправлению моей посылки не исполнило.

         Отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права 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 определяет механизм 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 Почтовое отделение «ЛИСКИ ПОЧТАМТ» не исполнило своих обязательств по отправлению моей посылки, 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.

         Учитывая тот факт, что Почтовое отделение «ЛИСКИ ПОЧТАМТ» не исполнило своих обязательств по отправлению моей посылки, что в последующем повлекло ее утрату, 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 Почтового отделения «ЛИСКИ ПОЧТАМТ» мне были причинены нравственные и физические страдания, выраженные в том, что обнаружив факт утраты моей посылки, я пережила стресс, так как были утеряны мои вещи, 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                  20 000 (двадцати 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 11 558 (одиннадцати тысяч пятисот пятидесяти восьми) рублей, что является моими расходами, понесенными по вине Почтового отделения «ЛИСКИ ПОЧТАМТ».

          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 742 (семисот сорока двух) рублей 17 копеек, в связи с моим отказом от исполнения договора оказания услуг почтовой связи почтовых отправлений.
2. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 5 000 (пяти тысяч) рублей, в счет возмещения причиненных убытков при утере посылки.
3. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 11 558 (одиннадцати тысяч пятисот пятидесяти восьми) рублей, в счет компенсации оплаченных юридических услуг.
4. Выплатить в мою пользу денежную сумму в размере 20 000 (двадцати тысяч) рублей, в счет компенсации причиненного морального вреда.

         В случае неудовлетворения требований настоящей претензии в течение десяти дней с момента ее получения, я буду вынуждена обратиться в суд об обязании исполнить вышеуказанные требования, а также с жалобами в Роспотребнадзор, Прокуратуру.

         Приложение:

Копия квитанции об отправке посылки

Копия заявления от 01 ноября 2012 года

Копия заявления от 06 декабря 2012 года

Копия заявления от 11 января 2013 года

Копия чека и договора с ООО «Партнер»

         «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 года           \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Г.