Приостановка работы СДЭК: как получить компенсацию за задержку.

На прошлой неделе в транспортной компании экспресс-доставки СДЭК произошел обширный технический сбой, из-за которого оказались недоступны приложение и сайт компании, а также были приостановлены прием и выдача посылок.

В связи с чем и отправители и получали отправлений оказались в невыгодном для себя положении. Больше всего переживали те, у кого в посылках скоропортящийся товар или заказ к определенной дате. Давайте разберемся, как и у кого требовать компенсацию за задержку отправлений и нарушения сроков доставки из-за приостановки работы СДЭК.

**Права отправителей посылок в случае нарушения срока доставки отправления**

Если вы отправили посылку через СДЭК в личных целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, и оплатили отправку, то за нарушение установленного срока доставки транспортная компания несет ответственность в виде уплаты неустойки в размере 3% от цены оказанной услуги за каждый день просрочки, но не более цены договора (ст. 28 Закона о защите прав потребителей).

Требования в адрес исполнителя услуги можно направить через личный кабинет, на электронную почту, непосредственно в пункте выдачи СДЭК или на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Информация о способах направления претензии, как правило, находится на официальном сайте компании. Однако с предъявлением требований затягивать не стоит, поскольку срок предъявления претензии составляет - 6 месяцев со дня отправки посылки (ст.37 Федерального закона «О почтовой связи»). В случае отказа необходимо обращаться в суд.

**Права получателей посылок** **в случае нарушения срока доставки товара**

Если вы приобрели товар дистанционно и продавец отправил вам его транспортной компанией, которая задержала сроки доставки, то здесь вы вправе предъявлять требования именно к продавцу товара и на основании ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей, вы можете:

- установить новый срок для передачи товара;

- потребовать возврата суммы предварительной оплаты товара;

- потребовать неустойки (пени) за каждый день просрочки доставки товара в размере 0,5 % суммы предварительной оплаты товара;

-потребовать возмещения причиненных убытков.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Однако сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Имейте ввиду, что указанные требования стоит оформлять через претензию в адрес продавца товара, а он, в свою очередь, сможет потребовать от СДЭК возместить убытки. Претензию необходимо подготовить в двух экземплярах, один с отметкой о получении остается у потребителя. Если не удалось урегулировать спор в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд.

Информация подготовлена Консультационным центром

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»