

В настоящее время достаточно распространена деятельность, связанная с оказанием транспортно-экспедиционных услуг. Почти каждый из нас хотя бы раз воспользовался услугами транспортной компании. Заказывая товары через интернет, отправляя груз в другие города, мы хотим быть уверены, что он будет доставлен в целостности и сохранности, в установленные договором сроки. Но бывают ситуации, когда в процессе перевозки груз может приехать поврежденным или вовсе будет утерян. Давайте разберемся, что важно знать о доставке груза.

### **Что делать если груз поврежден или потерян?**

При частичной или полной утрате груза или его повреждении во время перевозки, транспортная компания несет полную ответственность перед потребителем в соответствии с действующим законодательством. Если в процессе доставки груза в период с поступления его на склад и до момента полной выгрузки, произошла его порча, частичная или полная потеря, и у потребителя имеются подтверждающие документы, то последний имеет право потребовать возмещения ущерба.

**Первое**, что необходимо сделать при получении груза, это внимательно его

осмотреть и если были обнаружены какие-либо повреждения (повреждена упаковка), не подписывать никакие документы о приеме груза (без указания на обнаруженные дефекты). После обнаружения повреждения (несоответствия) попросите сотрудника транспортной компании составить акт о повреждении, или акт приема - передачи груза. Далее, в акте укажите, какие конкретно повреждения были выявлены, характер повреждений, возможность наличия скрытых дефектов, укажите состояние упаковки, чтобы зафиксировать, что имело место внешнее воздействие на груз и упаковка порвана (вмята). Акт составляется в 2 экземплярах, по 1 экземпляру для Вас и Транспортной компании. Поэтому 1 экземпляр с печатью транспортной компании и подписью сотрудника Вам обязаны выдать на руки.

**Второе**, нужно определить, в каком размере транспортная компания должна будет возместить реальный ущерб за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза после принятия его перевозчиком (экспедитором) и до выдачи груза получателю.

**В случаях если груз был утрачен, поврежден или доставлен в неполном объеме, размер возмещения ущерба**

**зависит от того, была ли объявлена ценность такого груза при принятии к перевозке или нет.**

Так **если ценность груза была объявлена, то за утрату и недостачу груза возмещение производится в размере объявленной ценности или части объявленной ценности, пропорциональной недостающей части груза.** За повреждение груза, ущерб возмещается в размере суммы, на которую понизилась объявленная ценность, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере объявленной ценности

**Если груз был принят к перевозке без объявления ценности,** то за утрату и недостачу возмещение ущерба производится в размере действительной (документально подтвержденной) стоимости груза или недостающей его части. Обычно это стоимость самого груза при покупке, которую можно подтвердить кассовыми или товарными чеками от продавца. При повреждении груза возмещение ущерба производится в размере суммы, на которую понизилась действительная (документально подтвержденная) стоимость груза, а при невозможности восстановления поврежденного груза в размере

действительной (документально подтвержденной) стоимости груза.

### Обращение с претензией

Законом определен обязательный порядок обращения с письменной претензией, только если экспедиционные услуги оказывались с целью осуществления клиентом предпринимательской деятельности. Претензия предъявляется в письменной форме. К претензии об утрате, о недостатке или повреждении (порче) груза должны быть приложены документы, подтверждающие право на предъявление претензии, и документы, подтверждающие количество и стоимость отправленного груза, в подлиннике или засвидетельствованные в установленном порядке их копии.

Претензии могут быть предъявлены в течение шести месяцев со дня, следующего за днем, когда груз должен быть выдан. Экспедитор обязан рассмотреть претензию и в письменной форме уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении претензии в течение тридцати дней со дня ее получения.

Для требований, вытекающих из договора транспортной экспедиции,

срок исковой давности составляет один год.

*Информация подготовлена  
с использованием СПС Консультант Плюс*

### Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г. Ангарск, (обращаться в г.Иркутск)
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск, (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27 А тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск(обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

## ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**Что делать  
потребителю при  
повреждении (утери)  
груза транспортной  
компанией?**

Консультационный центр и пункты  
по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр  
Роспотребнадзора –  
8-800-555-49-43**