

И.о. Начальника:
Каменск-Уральского Территориального отдела
Управления Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
по Свердловской области



подпись

Шемякина А.Р.
расшифровка подписи

Исполнитель:
Главный специалист-эксперт
Каменск-Уральского ТО Управления
Роспотребнадзора
по Свердловской области

Калугина М.В.
18.02.2026 г..

8(3439) 37-08-06

Страхуют без согласия

В Каменск-Уральский отдел Роспотребнадзора по Свердловской области обратился потребитель с заявлением о навязывании услуг страхования при отправлении заказного письма в отделении АО «Почта России».

Потребитель обратился в отделение почты (АО «Почта России»), для оформления и отправки заказного письма. По результату оформления «отправления 1 класса» потребителю выдали кассовый чек, который содержал сведения о страховании «защита сроков. АО «Д2 Страхование» договор 62340009 на сумму 160 руб. 00 коп.

В цену отправления /письма/ без ведома и согласия включили стоимость страховки в размере 160 руб., о чем потребитель узнала только после получения чека, но в возврате денег отказали, пояснив, что оплата страховки теперь является обязательной при оформлении заказных писем.

В рамках проведения контрольного (надзорного) мероприятия было установлено нарушения обязательных требований, из сведений полученных от АО «Почта России» и АО «Д2 Страхование» следует: при оформлении почтового отправления сотрудником почты оформляется согласие на страхование путем проставления «галочки» с согласия физического лица в программе. Документов, достоверно позволяющих установить согласие потребителя на дополнительную услугу страхования почтового отправления, в материалах обращения не содержится. Из представленных Страховщиком скриншотов программы следует, что проставление «галочек» осуществляется сотрудником АО «Почта Россия», потребитель их самостоятельно не проставляет.

При этом сам потребитель отрицал факт согласия на дополнительную услугу страхования «Защита сроков», исполнителем услуги не были представлены доказательства, достоверно свидетельствующие о намерении потребителя приобрести услугу страхования.

Согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора) (абз. 6 п.3.1 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей).

Действия АО «Почта России» выразившиеся в оказании дополнительных услуг за плату (подключение услуги страхования «Защита срока») без соблюдения письменной формы договора, не соответствуют требованиям нормативных правовых актов.

В силу предложения 1 абз. 6 п.3.1 ст.16 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 О защите прав потребителей, согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не

предусмотрено законом.

В силу п.4 ст. 6.1 Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 "Об организации страхового дела в Российской Федерации" Договор добровольного страхования в соответствии с пунктами 2 и 3 статьи 434 и статьей 940 Гражданского кодекса Российской Федерации может быть составлен в виде электронного документа с учетом особенностей, определенных настоящим Законом. При этом в случае направления страховщиком страхователю - физическому лицу (за исключением физического лица, зарегистрированного в установленном законодательством Российской Федерации порядке в качестве индивидуального предпринимателя, в случае страхования его имущественных интересов, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности) на основании его заявления в письменной или устной форме страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью страховщика с соблюдением требований Федерального закона от 6 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи", договор добровольного страхования, составленный в виде электронного документа, считается заключенным страхователем на предложенных страховщиком условиях с момента уплаты страхователем страховой премии (страховой взнос). Страхователь - физическое лицо уплачивает страховую премию (страховой взнос) после ознакомления с условиями, содержащимися в договоре добровольного страхования и правилах страхования, подтверждая тем самым свое согласие заключить этот договор на предложенных страховщиком условиях.

В силу ст. 949 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30.11.1994 N 51-ФЗ

1. Договор страхования должен быть заключен в письменной форме.

Несоблюдение письменной формы влечет недействительность договора страхования, за исключением договора обязательного государственного страхования (статья 969).

2. Договор страхования может быть заключен путем составления одного документа либо вручения страховщиком страхователю на основании его письменного или устного заявления страхового полиса (свидетельства, сертификата, квитанции), подписанного страховщиком.

В последнем случае согласие страхователя заключить договор на предложенных страховщиком условиях подтверждается принятием от страховщика указанных в абзаце первом настоящего пункта документов.

Договор страхования может быть также заключен путем составления одного электронного документа, подписанного сторонами, или обмена электронными документами либо иными данными в соответствии с правилами абзаца второго пункта 1 статьи 160 настоящего Кодекса.

Страховщик при заключении договора страхования вправе применять разработанные им или объединением страховщиков стандартные формы договора (страхового полиса) по отдельным видам страхования.

По результату проведенного контрольного (надзорного) мероприятия юридическому лицу выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.