

Новини

Бізнес

Економіка

08:13, 4 Червня 2026

ТОПТЕМИ:

□ Лист Путіну

□ Пам'ятник Булгакову

→ Виїзд за кордон

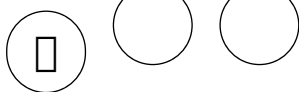
08:13 вчора

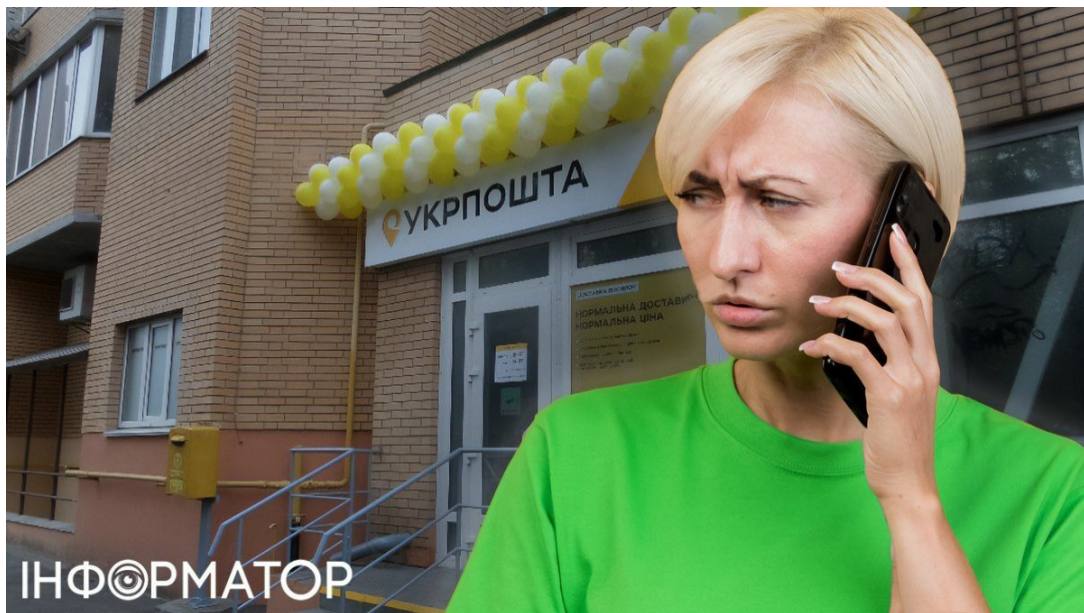
Укрпошта встановила "огляд не дозволено" без відома відправника — виникла суперечка через повернення посилки

Клієнтка поскаржилася на дії Укрпошти після встановлення відмітки "огляд не дозволено"

Владлена Мачульська

ЖУРНАЛІСТ





Відмітка Укрпошти "огляд не дозволено" призвела до відмови отримувача забирати посилку, колаж: Інформатор-Україна

Працівник Укрпошти самостійно встановив відмітку "огляд не дозволено", через що отримувач відмовляється забирати посилку та ініціює її повернення. Відправник зазначає, що через цю помилку виникла необхідність повернення відправлення та оплати доставки в обидва боки, а також знизилась довіра до сервісу з боку клієнта, який повністю оплатив товар. Про це вона написала 2 червня у соціальній мережі Threads.

За її словами, **помилка виникла з вини працівника Укрпошти** - той поставив відмітку "огляд не дозволено" самостійно, без відома відправника. Через це отримувач відмовляється забирати посилку та хоче її повернути. Вона запитала, хто має оплатити доставку в обидва боки через цю помилку, і наголосила на тому, як почувається клієнт, який **повністю оплатив товар** і раптом

підозрює, що його обманюють.

"Укрпошта в своєму репертуарі - вміє створити проблему на рівному місці. Але найбільш образливо в цій ситуації - це відчуття клієнта, який повністю оплатив товар і думає, що його хочуть обдурити. І людина витратила свій час. Мінус клієнт завдяки вам", - зазначила жінка.

В Укрпошті повідомили, що відмітку "огляд не дозволено" після оформлення відправлення **змінити неможливо**. Компанія порадила відправнику бути уважнішим під час оформлення накладної. Проте це не та відповідь, яку очікувала жінка, адже помилку припустив саме працівник пошти, а не клієнт.

"А ви не хочете порадити своїм працівникам на касі уважно тиснути кнопки, щоб клієнтам не доводилося виконувати роботу контролерів? Люди платять гроші за сервіс, а не за те, щоб стояти над душею оператора і перевіряти кожну галочку. Через ваш "випадковий" клік бізнес втрачає клієнтів і гроші на доставці в обидва боки", - наголосила жінка.

Що показала ця ситуація

Скарга наочно демонструє системну проблему: помилки оператора на касі виявляються незворотними, а виправляти їх наслідки за власний рахунок змушений клієнт. Питання

про те, хто оплатить зворотну доставку через помилку співробітника, так і залишилося без відповіді. Компанія обмежилася порадою бути уважнішими у майбутньому.

Ще гостріше виглядає відсутність можливості вирішити подібне питання дистанційно. Жінка прямо запитала компанію, коли ж вона зробить так, щоб такі помилки можна було виправити через додаток або хоча б за телефонним дзвінком. Відповіді на це питання також не надійшло. Клієнтка натякнула, що більше не користуватиметься послугами сервісу.



Відділення, фото: Укрпошта

Сервіс Укрпошти дав збій - не вперше

Схожа ситуація трапилася з іншим клієнтом: чоловік замовив через застосунок зміну отримувача листа через Дію, система підтвердила операцію, але у відділенні йому відмовили у видачі. Укрпошта назвала це "технічним збоєм" і "одиничним випадком" - проте скарги продовжують з'являтися одна за одною.

Окремий резонанс викликала історія про отримання свідоцтва про шлюб через поштове відділення: дружина оформила доручення на чоловіка в застосунку, сервіс підтвердив

можливість отримання, однак забрати документ він так і не зміг. Це підтверджує: проблема не в окремих касирах, а в системних прогалинах між цифровими сервісами та їхньою реалізацією на практиці.

**СЛІДКУЙТЕ ЗА НАМИ У
TELEGRAM**

Оперативні новини та розбори: Україна,
світ, війна

ПІДПИСАТИСЯ

**ЗАРАЗ ЧИТАЮТЬ НА
ІНФОРМАТОРІ**

22:07

**В окупованому
Криму через
паливну кризу
запровадили
ліміти на продаж
олії та макаронів**

21:04

У Мінцифри відповіли Гетманцеву щодо лотерейної монополії

20:35

Не хоче закінчувати війну -
Зеленський про відмову
Путіна від зустрічі

20:23

Президент Румунії
звинуватив Росію у вибуху
дрона в порту Констанца

20:12

Лідери Заходу хочуть
зустрітися із Зеленським -
обговорять, як посадити
Путіна за стіл переговорів

19:49

Сили оборони знищили у
центрі Покровська точку
запуску дронів Молнія

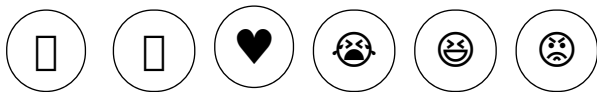
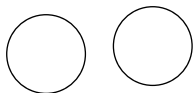
ЧИТАЙТЕ ТАКОЖ:

Укрпошта випустила марку на честь 250-річчя
незалежності США

Укрпошта відправила клієнта по колу між
сервісами замість оформлення посилки з кавою
до США

Укрпошта не може відправити дрібний пакет
до Німеччини через застосунок - скарга

клієнтки та реакція Смілянського



УКРПОШТА