

РЕШЕНИЕ Именем Российской Федерации

22 августа 2025 года

г. Лыбятинги

Лыбятингский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе: председательствующего судьи
Михайловой О.В.,
при секретаре с/заседания
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску
заявленному И. к акционерному обществу «Почта России» о возмещении морального вреда, вынесении штрафа за нарушение прав потребителя.

У с т а н о в и л:

осужденные И. обратились в Лыбятингский городской суд ЯНАО с иском к АО «Почта России» о защите прав потребителя, взыскании компенсации морального вреда, вынесенного в утрате трех почтовых отправлений ценной корреспонденции, отнесенных к иску 01.10 октября 2024 года в адрес Верховного Суда РФ, Лыбятингского городского суда, в общей сумме руб., штрафа за нарушение прав потребителя в размере 50 % от присужденной судом суммы, а также взыскании руб. за непредоставление (сокрытие) информации по заявлению исца от 13 мая 2024 года.

Определением суда от 16 июля 2025 года в качестве органа, дающего заключение по делу привлечено Управление Роспотребнадзора по ЯНАО.

Истец И. участие которого в судебном заседании обеспечено посредством видеоконференц-связи, исковые требования поддержал в полном объеме.

Представитель АО «Почта России» в лице УФС ЯНАО в суд не явился, о слушании дела извещены надлежащим образом. Ходатайств об отложении слушания дела, иные ходатайства от участника процесса до настоящего времени не поступили.

Представитель органа, дающего заключение по делу, Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу в судебное заседание также не явился, о времени и месте рассмотрения дела уведомлен надлежащим образом, в письме от 24 июля 2025 года руководителю Управления Роспотребнадзора по ЯНАО Нечепуренко Л.А. просила рассмотреть гражданское дело без участия представителя данного органа, представила в суд заключение по делу.

Суд, заслушав доводы исца, исследовав письменные материалы дела, приходил к следующему.

Статья 46 Конституции Российской Федерации гарантирует право каждого на судебную защиту.

Человек, его права и свободы являются высшей ценностью, а признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина обязанностью государства, что закреплено в ст. 2 Конституции Российской Федерации.

Истец И. отбывает наказание в ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО.

Согласно статье 91 Уголовно-исполнительного кодекса РФ, осужденным к лишению свободы, разрешается получать и отправлять за счет собственных средств письма, почтовые карточки и телеграммы без ограничения их количества. Отправляемые осужденными письма, почтовые карточки и телеграммы должны отвечать требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации в области оказания услуг почтовой связи и телеграфной связи. По просьбе осужденных администрация исправительного учреждения уведомляет их о передаче операторам связи писем, почтовых карточек и телеграмм для их доставки по принадлежности.

В силу положений статей 12, 15, 91 Уголовно-исполнительного кодекса РФ, пунктов 49, 50 главы X Правила внутреннего распорядка исправительных учреждений, утвержденных приказом Минюста РФ от 04 июля 2022 года № 110, осужденным к лишению свободы разрешается получать и отправлять за счет собственных средств письма, почтовые карточки и телеграммы без ограничения их количества только через администрацию исправительного учреждения.

Отношения в области почтовой связи регулируются Федеральным законом от 07 июля 2003 года № 126-ФЗ «О связи» (далее - Закон о связи). Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» (далее - Закон о почтовой связи). Законом от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), утвержденным Приказом Минцифры России от 17 апреля 2023 года № 382 (далее - Правила оказания почтовых услуг), другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии со ст. 2 Закона о почтовой связи, под услугами почтовой связи надлежит понимать действия или деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, а также по осуществлению почтовых переводов денежных средств.

В соответствии со статьей 19 Закона о почтовой связи права пользователей услуг почтовой связи защищаются настоящим Федеральным законом, Федеральным законом «О связи», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским законодательством Российской Федерации, правилами оказания услуг почтовой связи, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

По смыслу положений, регулирующих права и обязанности пользователей услуг почтовой связи, закрепленных в статье 19 Закона о почтовой связи, пользователями услуг почтовой связи являются как отправитель, почтовых отправления (переводов), так и адресат.

В силу ст. 16 Закона о почтовой связи 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 осуществлять 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.

На основании ст. 34 Закона о почтовой связи за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг почтовой связи либо исполнение их ненадлежащим образом операторы почтовой связи несут ответственность перед пользователями услуг почтовой связи. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вещей, доставку или нарушение календарных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществление почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

В соответствии со ст. 37 Закона о почтовой связи при неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи пользователь услуг почтовой связи вправе предъявить оператору почтовой связи претензию, в том числе с требованием о возмещении вреда. Претензия в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переводных денежных средств предъявляется в течение шести месяцев со дня подачи почтового отправления или почтового перевода денежных средств.

Претензия к организации федеральной почтовой связи может предъявляться как по месту приема, так и по месту назначения почтового отправления. В случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

В пункте 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 14 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).

30 января 2025 года И. через ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО обратился к ответчику с претензией исх. №И-19 по факту утери почтового отправления, направленного 10 октября 2024 года в адрес Лабытнантского городского суда ЯНАО.

10 апреля 2025 года И. через ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО обратился к ответчику с претензией исх. №И-48 по факту утери почтового отправления, направленного 23 сентября 2024 года в адрес Лабытнантского городского суда ЯНАО.

25 апреля 2025 года И. через ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО обратился к ответчику с претензией исх. №И-61 по факту утери почтового отправления, направленного 10 октября 2024 года в адрес Верховного Суда РФ.

Как следует из ответа АО «Почта России» от 21 июля 2025 года №Ф82-03/394307, проведя проверку по обращению И. относительно утраты почтовых отправлений не представляется возможным, в связи тем, что заявителем не приложены копии квитанций о приеме отправления и не представлена обложка простых почтовых отправлений. Возмещение косвенного и морального ущерба документами, регламентирующими деятельность по предоставлению услуг почтовой связи, не предусмотрено. Претензия от 25 апреля 2025 года за исх. №И-61 в информационную систему обращений АО «Почта России» не занесена.

Проверив соблюдение И. предусмотренный досудебный порядок урегулирования спора ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО представлена выкопировка из журнала входящей корреспонденции из которой усматривается, что в указанную дату И. направлена претензия в АО «Почта России» г. Москва за исх. №И-61.

При таких обстоятельствах, бесспорных доказательств не направлении ответчику АО «Почта России» претензии от 25 апреля 2025 года материалы дела не сойдут.

Разрешая требования истца о возмещении компенсации морального вреда за не предоставление ответа на претензию, суд не усматривает оснований для удовлетворения искового заявления в данной части, поскольку указанное обстоятельство не создает препятствий для реализации права И. на судебную защиту.

В силу п. 9 ст. 55 Закона «О связи» неполучение ответа на претензию, как следует из иска, не лишает пользователя услугами связи права, на его обращение в суд с иском.

Таким образом, направление претензии в адрес ответчика является лишь обязательным условием досудебного порядка урегулирования спора, несоблюдение которого препятствует в подаче искового заявления в суд.

Приказом Минцифры России от 29 апреля 2022 года № 400 утверждены нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции.

Согласно п.5 Нормативов контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции (без учета дня приема) составляют:

а) между городами федерального значения, административными центрами субъектов Российской Федерации и числящихся в календарных днях согласно приложению № 1 к настоящим Нормативам (контрольный срок определяется в календарных днях на пересечении столбца и строки, в которых указаны города федерального значения, административные центры субъектов Российской Федерации, между которыми осуществляется пересылка письменной корреспонденции. При этом городом приема письменной корреспонденции считается город, указанный в первом столбце таблиц приложения № 1 к настоящим Нормативам);

б) на внутритерриториальной территории городов федерального значения, на территориях административных центров субъектов Российской Федерации,

административных центров муниципальных районов и городских округов - 2 календарных дня;

в) между административным центром субъекта Российской Федерации и административными центрами муниципальных районов, городских округов на территории данного субъекта Российской Федерации - 2 календарных дня;

г) между административным центром муниципального района, городского округа и поселением, расположенными на территории данного муниципального района или городского округа, - 3 календарных дня;

д) между административными центрами муниципальных районов, городских округов, расположенными в пределах субъекта Российской Федерации, - 4 календарных дня.

Так, контрольный срок пересылки между г. Москва (город федерального значения) и г. Сатка (административный центр субъекта) согласно приложению № 1 к Нормативам составляет 4 дня (пп. «а» п.5 Нормативов).

Контрольный срок пересылки корреспонденции между г. Сатка (административный центр субъекта) и г. Лябгитанги (муниципальный центр городского округа на территории субъекта) составляет 2 дня (пп. «в» п.5 Нормативов).

Контрольный срок пересылки между г. Лябгитанги (административный центр городского округа) и г. Харп (поселение на территории городского округа) составляет 3 дня (пп. «г» п.5 Нормативов).

Контрольные сроки пересылки писемной корреспонденции между населенными пунктами рассчитываются путем суммирования соответствующих контрольных сроков (п.6 Нормативов).

Таким образом, контрольный срок пересылки между г. Москва и г. Харп составляет 9 дней, между г. Харп и г. Лябгитанги 3 дня.

Истец в обоснование заявленных требований указывает, что 23 сентября 2024 года направил в адрес Лябгитангского городского суда ЯНАО обращение, зарегистрированное при отправке в журнале входящей корреспонденции исправительного учреждения за исх. №И-114 от 01 октября 2024 года.

Данные обстоятельства подтверждаются копией Журнала учета входящей корреспонденции осужденных ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО от 09 января 2024 года, в котором отражено, что 01 октября 2024 года зарегистрировано з/п от осужденного И исх. №И-114.

Вместе с тем, согласно ответу и.о. председателя Лябгитангского городского суда ЯНАО от 26 февраля 2025 года №1053/СП на обращение И, указано, что согласно подсистеме «Документооборот и обращения граждан» системы ГАС «Правосудие» письмо за исх. №И-14 от 01 октября 2024 года в Лябгитангский городской суд ЯНАО не поступало.

Кроме того, 10 октября 2024 года истец также направил в адрес Лябгитангского городского суда ЯНАО обращение, зарегистрированное при отправке в журнале входящей корреспонденции исправительного учреждения за исх. №И-126 от 16 октября 2024 года.

Данные обстоятельства подтверждаются копией Журнала учета входящей корреспонденции осужденных ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО от 09 января 2024 года, в котором отражено, что 16 октября 2024 года зарегистрировано з/п от осужденного И исх. №И-126.

Согласно ответу и.о. председателя Лябгитангского городского суда ЯНАО от 15 января 2025 года №128/СП на обращение И, указано, что согласно подсистеме «Документооборот и обращения граждан» системы ГАС «Правосудие» письмо за исх. №И-126 от 16 октября 2024 года в Лябгитангский городской суд ЯНАО не поступало.

Также 10 октября 2024 года направил в адрес Верховного Суда Российской Федерации обращение, зарегистрированное при отправке в журнале входящей корреспонденции исправительного учреждения за исх. №И-125 от 16 октября 2024 года.

Данные обстоятельства подтверждаются копией Журнала учета входящей корреспонденции осужденных ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО от 09 января 2024 года, в котором отражено, что 16 октября 2024 года зарегистрировано з/п от осужденного И исх. №И-125.

Вместе с тем, согласно ответу главного консультанта Верховного Суда Российской Федерации от 31 июля 2025 года №Р24-1250 на запрос суда указано, что по учетным данным Верховного Суда Российской Федерации жалоба И за исх. №И-125 от 16 октября 2024 года поступившей не значится.

Таким образом, подтвердился довод истца о потере ответчиком АО «Ничта Россия» писемной корреспонденции в отношении трех почтовых отправлений.

Допущенные нарушения свидетельствуют об оказании ответчиком услуг почтовой связи ненадлежащим образом, и, следовательно, о нарушении прав И как потребителя, что является основанием для взыскания в его пользу компенсации морального вреда.

Статья 151 ГК РФ устанавливает, что если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные нематериальные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

Пленум Верховного Суда РФ в п. 45 постановления от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» отметил, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

В соответствии с положениями статьи 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Таким образом, законодательство предусматривает в качестве способа защиты гражданских прав компенсацию морального вреда, устанавливая общие принципы для определения размера такой компенсации. Поэтому суд, определяя размер подлежащего компенсации морального вреда, в совокупности оценивает конкретные действия причинителя вреда, способные их с тяжестью причиненных истцу физических и нравственных страданий и индивидуально-особенностями его личности.

Факт утери ответчиком трех почтовых отправок суд находит установленным. Доказательства отсутствия вины ответчиком не представлено. Следовательно, Истец приобретает право на компенсацию морального вреда.

Разрешая вопрос о размере денежной компенсации, суд исходит из характера допущенного ответчиком нарушения, повлечения истца относительно содержания почтовых отправок, их значимости. При этом, доказательства причинения особых физических и нравственных страданий фактом нарушения его прав, как потребителя, а также наступления каких-либо негативных последствий в результате утери отпочтовых корреспонденции, истец не представил.

Учитывая, что моральный вред по своему характеру не поддается точному возмещению его точного выражения в денежной форме и не поддается точному денежному подсчету, а соответственно является оценочной категорией, всплывающей в себя оценку совокупности всех обстоятельств, такая компенсация производится с целью смягчения эмоционально-психологического состояния потерпевшего, по своей правовой природе возмещение морального вреда должно служить целям компенсации, а не обогащения, в связи с чем, должна отвечать признакам справедливости и разумности, суд определяет ко взысканию с ответчика компенсацию морального вреда в размере руб.

Суд, принимая во внимание все изложенные обстоятельства не находит оснований для взыскания с ответчика в пользу истца денежной компенсации морального вреда в большем размере, поскольку истцом в нарушение ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ не представлено доказательств, свидетельствующих о перенесенных физических и нравственных страданиях по причине нарушения ответчиком его прав как потребителя.

В силу пункта 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 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 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии с пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17 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).

При таких обстоятельствах взысканию в пользу истца подлежит штраф, предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя – руб. (х 50%).

Поскольку истец при подаче иска был освобожден от уплаты государственной пошлины, в силу статьи 103 ГПК РФ взысканию с ответчика подлежит государственная пошлина согласно пп. 3 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ в размере руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст. 194 - 199 ГПК РФ,

РЕШЕНИЕ:

Иск Истец к акционерному обществу «Почта России» о возмещении морального вреда, взыскании штрафа за нарушение прав потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в пользу Истец (СНИЛС г.р. уrogenна п.) компенсацию морального вреда в размере рублей, штрафа за нарушение прав потребителя в размере рублей, а всего () рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в доход бюджета муниципального образования городской округ город Ляйптанги Ямало-Ненецкого автономного округа государственную пошлину в размере () рублей.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в суд Ямало-Ненецкого автономного округа через Ляйптангский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

В окончательной форме решение принято 03 сентября 2025 года.

Председатель городского суда Ямало-Ненецкого автономного округа

Копия верна Судья

О.В. Михайлова

