

[Печать](#)

Решение по гражданскому делу

[Информация по делу](#)

Дело №2-2484/2025

УИД 24RS0040-01-2025-002137-36

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

30 сентября 2025 года г. Норильск Красноярского края

Норильский городской суд Красноярского края в составе председательствующего судьи Горошанской А.И., при секретаре судебного заседания [REDACTED]

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю к АО «Почта России» о признании действий противоправными, возложении обязанности прекратить выявленные противоправные действия, возложении обязанности довести до сведения потребителей через средства массовой информации решение суда,

УСТАНОВИЛ:

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю (далее – Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Управление) обратилось с иском к АО «Почта России», мотивируя его тем, что в территориальный отдел из Енисейского управления Роскомнадзора поступили обращения граждан от 23.12.2024, от 26.12.2025, от 14.01.2025, от 22.01.2025 (ФИО3, ФИО4, ФИО5, ФИО13), согласно которым в почтовых отделениях АО «Почта России» потребителям была навязана платная упаковка, при отправлении почтового отправления, оформленного через сервис «Авито». В ходе проведения проверки заявлений потребителей было установлено, что АО «Почта России» допускает нарушение прав потребителей при направлении отправлений в рамках доставки «Авито» (навязывание покупки в отделении платного упаковочного пакета).

В соответствии с частью 1 статьи 49 Федерального закона № 248-ФЗ в рамках рассмотрения заявлений граждан начальником территориального отдела Першиным А.Ю. АО «Почта России» объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона – от 20.01.2025 (учетный номер в ЕРКНМ № 24250791000116963487), по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663321, расположенное по адресу: 663321, Красноярский край, г. Норильск, ул. Югославская, д. 16; от 23.01.2025 (учетный № 24250791000117007515) по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663305, расположенное по адресу: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12; от 19.02.2025, учетный № 24250791000117268475 о недопустимости нарушений обязательных требований по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663305, расположенное по адресу: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12; от 10.02.2025, учётный № 24250791000117170282 о недопустимости нарушений обязательных требований по местам фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663333, расположенное по адресу: 663333, Красноярский край, г. Норильск, ул. Енисейская, д. 8А, почтовое отделение № 663332, расположенное по адресу: 663332, Красноярский край, г. Норильск, ул. Бауманская, д. 16А, почтовое отделение № 663330, расположенное по адресу: 663330, Красноярский край, г. Норильск, ул. Таймырская, д. 26.

Предостережения были направлены в АО «Почта России» заказными письмами по адресу юридического лица: 125252, г. Москва, ул. 3-я Песчаная, д. 2А. В ответах АО «Почта России» на предостережения указывается о том, что предостережение доведено до сведения руководства УФПС Красноярского края – филиала АО «Почта России». В целях недопущения нарушения обязательных

требований, ответственным работникам УФПС указано на необходимость правильного доведения вышеуказанной информации до потребителей при оказании данной услуги.

В соответствии со статьей 779 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Правила настоящей главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37,38,40,41,44,45,46,47,49,51,53 Кодекса. Согласно пункту 1 статьи 422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам) действующим в момент его заключения. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (пункт 1 статьи 16 Закона). К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом (подпункт 5 пункта 2 статьи 16 Закона).

В нарушение требований подпункта 5 пункта 2 статьи 16 Закона, АО «Почта России» в договор, включены условия, которые обуславливают приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито» обязательным приобретением дополнительного товара - платной упаковки в виде полиэтиленового пакета, в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров при оказании услуг, тем самым нарушая права потребителя на свободный выбор услуг.

Таким образом, несмотря на императивное требование законодательства, АО «Почта России», являясь исполнителем услуги, нарушает права и законные интересы неопределенного круга лиц, включая в договор, не соответствующие требованиям действующего законодательства, условия.

В дополнительных пояснениях к иску представитель истца суду пояснил, что после направления в адрес ответчика предостережения от 20.01.2025, в почтовых отделениях АО «Почта России» продолжалась осуществляться деятельность по предоставлению услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ маркетплейс» с нарушением порядка в части взимания платы за дополнительную упаковку, где ответчик являлся экспедитором. В том числе 21.03.2025 поступило обращение ФИО7, 13.03.2025 поступило обращение ФИО8, в которых изложены обстоятельства нарушения прав потребителя, аналогичные вышеуказанным.

С целью недопущения создания угрозы нарушения прав неопределенного круга потребителей, территориальный отдел Роспотребнадзора просит суд с учетом уточнения заявленных требований от 10.09.2025: признать действия АО «Почта России», выразившиеся в нарушении исполнителем услуг законодательства о защите прав потребителей по включению условий, обуславливающих приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», обязательным приобретением дополнительного товара – платной упаковки в виде полиэтиленового пакета, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Возложить обязанность на ответчика прекратить указанные противоправные действия, а также возложить обязанность на ответчика довести в установленный судом срок решение суда до сведения потребителей, путем опубликования в средствах массовой информации, распространяемых на территории г. Норильска Красноярского края.

Представитель истца [REDACTED] действующая на основании доверенности, уведомленная надлежащим образом о времени и месте судебного разбирательства, в судебное заседание не явилась, ходатайствовала о рассмотрении дела без ее участия.

В судебное заседание представитель ответчика АО «Почта России» Ш [REDACTED] действующая на основании доверенности, в судебное заседание не явилась, о времени и месте рассмотрения дела уведомлена надлежащим образом, ходатайствовала о рассмотрении дела без ее участия.

В письменных возражениях на исковое заявление представитель ответчика указала, что АО «Почта России» в лице УФПС Красноярского края иски не признает, считает их надуманными и не подлежащими удовлетворению. Противоправное действие ответчика было прекращено до момента обращения истца с иском в суд. Об этом свидетельствуют ответы на предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований от 25.02.2025 и от 28.02.2025, в которых говорится о том, что информация доведена до сведения руководства, а ответственным работникам указано на необходимость доведения вышеуказанной информации до потребителей при оказании данного рода услуг. Отправление «ЕКОМ Маркетплейс» в рамках доставки сервиса Авито не является почтовым отправлением. Сервис АО «Почта России» по доставке товаров оказывается на основании договора транспортной экспедиции между клиентом и АО «Почта России». Порядок оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс» утвержден Приказом №247-п от 09.08.2023 «Об утверждении Порядка оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс». Согласно пункту 4.1.2 Порядка оказания услуги «ЕКОМ Маркетплейс», упаковочный материал экспедитора, предоставляемый грузоотправителю по запросу. Таким образом, пакеты полиэтиленовые в почтовом отделении предоставляются бесплатно. В случае использования отправителем собственного упаковочного материала он должен соответствовать характеру товарного вложения, условиям пересылки, исключить возможность повреждения вложения при обработке и пересылки, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправлений и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи. При этом выбор упаковочного материала грузоотправителя остается на усмотрение и под ответственность грузоотправителя. Сотрудники отделений почтовой связи г. Норильска, а именно ОПС 663305, 663321, 663330, 663332, 663333 повторно, под роспись, ознакомлены с Приказом № 247-п от 09.08.2023 «Об утверждении Порядка оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс». В связи с этим, сотрудники ОПС рекомендуют клиентам с отправлениями, упаковка которых не обеспечивает сохранность и целостность товара, приобрести дополнительную упаковку, которая соответствует размеру вложения или сможет послужить дополнительной защитой вложения при транспортировке авиасообщением. Также, централизованно на ОПС рассылаются специальные релизы, в которых можно найти краткую инструкцию по упаковке грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс». Бесплатная упаковка есть в наличии в достаточном количестве.

Оценив доводы сторон, приведенные выше, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

В соответствии с ч.1 ст. 46 ГПК РФ в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В соответствии с п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон о защите прав потребителей) орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В соответствии со ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон о защите прав потребителей) орган государственного надзора вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей. При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Как предусмотрено частью 1 той же статьи Закона о защите прав потребителей государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей осуществляются

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (его территориальными органами).

Таким уполномоченным федеральным органом исполнительной власти является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на основании Положения, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июня 2004 года №322.

В соответствии с Положением о территориальном отделе Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в городе Норильске, утвержденного руководителем Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю 19.05.2014 № 205, территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в городе Норильске является структурным подразделением Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка на территории города Норильска и Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

Согласно пункту 8.19. Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю, Управление в пределах своей компетенции вправе обращаться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей. Указанные полномочия закреплены и в пункте 7.37 Положения о территориальном отделе.

Также согласно пункту 20 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», органы государственного надзора вправе предъявлять иски в суды в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, целью которых является признание действий ответчика противоправными.

Согласно п. 4 ч. 1 ст. 45 Федерального закона от 31.07.2020 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» контрольные (надзорные) органы могут осуществлять профилактические мероприятия, в том числе объявлять предостережение.

В соответствии с ч. 1 ст. 49 указанного Федерального закона в случае наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, контрольный (надзорный) орган объявляет контролируемому лицу предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предлагает принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

Согласно ч. 1 ст. 57 Федерального закона от 31.07.2020 №248-ФЗ основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий является наличие у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

Сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям контрольный (надзорный) орган получает, в том числе при поступлении обращений (заявлений) граждан (пп. 1 ч. 1 ст. 58).

Согласно подпункту 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом.

В судебном заседании установлено следующее:

23.12.2024 в территориальный отдел из Енисейского управления Роскомнадзора поступило обращение гр. ФИОЗ от 22.12.2024 (вх. № [REDACTED]), перенаправленное в территориальный отдел Роспотребнадзора, согласно которому 22.12.2024 в почтовом отделении № 663321 «АО Почта России», расположенному по адресу: Красноярский край, г. Норильск, ул. Югославская, д. 16, потребителю была навязана платная упаковка, при отправке почтового отправления, оформленного через сервис «Авито». К обращению приложен ответ на обращение потребителя № 0035935735, где АО «Почта России» указало, что полиэтиленовые пакеты для пересылки «ЕКОМ Маркетплейс» предоставляется отправителям бесплатно, АО «Почта России» готова вернуть стоимость упаковки, оплаченную заявителем.

26.12.2024 на официальный сервер Роспотребнадзора поступило заявление ФИО11, в котором заявитель указывала на то, что в почтовом отделении №663305 «АО Почта России», расположенному по адресу: Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12, потребителю была навязана платная упаковка, при отправке почтового отправления, оформленного через сервис «Авито», при этом отправителю было отказано в отправлениях с использованием своей упаковки, т.е. услуга была обусловлена исполнением требования сотрудника почтового отделения о приобретении именно упаковки АО «Почта России».

28.12.2024 территориальным отделом в адрес АО «Почта России» направлено письмо о представлении информации (исх. № [REDACTED]) о причине отказа гр. ФИОЗ 22.12.2024 в предоставлении бесплатной упаковки в рамках доставки сервиса «Авито» для отправки почтового отправления.

28.12.2024 территориальным отделом в АО «Почта России» направлено письмо о представлении информации (исх. № [REDACTED]) о причине отказа гр. ФИО11 26.12.2024 в предоставлении бесплатной упаковки в рамках доставки сервиса Авито для отправки почтового отправления.

22.01.2025 в территориальный отдел поступил ответ АО «Почта России» от 15.01.2025 №А34-АУО-02/13 (вх. № 24-2970-2025 от 22.01.2025) на запросы от 28.12.2024 № [REDACTED], № [REDACTED] по обращениям ФИОЗ, ФИО4, в котором сообщалось о том, что отправление «ЕКОМ Маркетплейс» в рамках доставки сервиса «Авито» не является почтовым отправлением. Сервис АО «Почта России» по доставке товаров оказывается на основании договора транспортной экспедиции между клиентом и АО «Почта России». Порядок приема отправок в рамках сервиса АО «Почта России» по доставке регламентирован Порядком оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс», утвержденным Приказом АО «Почта России» от 09.08.2023 № 247-п, в соответствии с пунктом 4.2 которого для «ЭКОМ Маркетплейс» может использоваться упаковка грузоотправителя, а также упаковочный материал экспедитора, предоставляемый грузоотправителю по запросу и используемый при упаковке, а именно: пакет почтовый полиэтиленовый S (280x380 мм); пакет почтовый полиэтиленовый M (360x500 мм); пакет почтовый полиэтиленовый S (500x545 мм); пакет почтовый полиэтиленовый XL (600x695 мм); миниролик (воздушно-пузырчатая пленка) (4000x500 мм); крафт-бумага в рулоне (используется при упаковке); крафт-бумага резанная (используется при упаковке).

В случае использования грузоотправителем собственного упаковочного материала он должен соответствовать характеру товарного вложения, условиям пересылки, исключать возможность повреждения вложения при обработке и пересылке, доступа к нему без нарушения оболочки, порчи других отправок и причинения какого-либо вреда имуществу и работникам почтовой связи. При этом выбор упаковочного материала грузоотправления остается на усмотрение и под ответственность грузоотправителя.

Таким образом, пакеты полиэтиленовые в почтовом отделении предоставляются бесплатно (как продавцу при отправке, так и покупателю при возврате товара).

Ответственным работникам указано на необходимость правильного доведения вышеуказанной информации до потребителей при оказании данной услуги.

20.01.2025 в соответствии с частью 1 статьи 49 Федерального закона № 248-ФЗ в рамках рассмотрения заявления гр. ФИОЗ контрольно-надзорным органом АО «Почта России» объявлено

предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований от 20.01.2025, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона, по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение №663321, расположенное по адресу: 663321, Красноярский край, г. Норильск, ул. Югославская, д. 16 (по заявлению ФИО3), которое направлено АО «Почта России» заказным письмом, по адресу юридического лица: 125252, г. Москва, ул. 3-я Песчаная, д. 2А.

23.01.2025 в рамках рассмотрения заявления гражданина ФИО4 в отношении АО «Почта России» объявлено предостережение от 23.01.2025 о недопустимости нарушений обязательных требований, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663305, расположенное по адресу: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12, принять меры по обеспечению соблюдения вышеуказанных обязательных требований, которое направлено АО «Почта России» заказным письмом, по вышеуказанному адресу юридического лица.

25.02.2025 и 28.02.2025 в территориальный отдел Роспотребнадзора поступил ответ ответчика, в котором АО «Почта России» указывалось на то, что вышеуказанные предостережения доведены до сведения руководства УФПС Красноярского края – филиала АО «Почта России». В целях недопущения нарушения обязательных требований, ответственным работникам указано на необходимость правильного доведения информации до потребителей при оказании данной услуги.

Вместе с тем, после вынесения предостережений АО «Почта России», в адрес Роспотребнадзора продолжили поступать жалобы граждан, содержащие доводы аналогичные доводам, изложенным в обращениях ФИО3 и ФИО12

Так, 22.01.2025 в адрес территориального отдела поступило обращение ФИО5 (вх. № [REDACTED] от 22.01.2025), по факту навязывания сотрудниками АО «Почта России» платной упаковки для отправки почтового отправления, оформленного через сервис «Авито». Из обращения гр. ФИО5 следует, что 21.01.2025 в 15 часов 16 минут (согласно приложенному к заявлению кассовому чеку) в отделении АО «Почта России», по адресу: г. Норильск, ул. Павлова, д. 12, сотрудники почтового отделения отказывали в принятии отправки посылки, оформленную через сервис «Авито», ссылаясь на необходимость покупки в самом отделении платного упаковочного пакета, на что заявитель, вынужденно согласилась, оплатив за упаковочный пакет 52 рубля 00 копеек. При этом как указывает сам заявитель, подтверждая приложенными фото, вес самого отправления (посылки с идентификационным номером 80512305572848) с упаковкой заявителя в виде коробки без опознавательных знаков, составлял 0, 215 кг.

На основании задания начальника территориального отдела Роспотребнадзора от 19.02.2025 № [REDACTED] (в ЕРКНМ Решение № 24250791000100135266), 19.02.2025 в период времени с 13 часов 40 минут до 14 часов 40 минут главным специалистом-экспертом территориального отдела Норильске Фомичёвым В.П. - должностным лицом, уполномоченным на осуществление государственного контроля (надзора) в соответствии с пунктом 5 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1005, в отношении АО «Почта России», проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом - наблюдение за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности).

В соответствии с частью 1 статьи 74 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» проведен сбор и анализ данных, размещенных на сайте контролируемого лица - АО «Почта России» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», по адресу: <https://www.pochta.ru>.

В результате анализа информации, размещенной АО «Почта России» на своем сайте в информационно-коммуникационной сети «Интернет» установлено, что на странице сайта АО «Почта России», по адресу: <https://www.pochta.ru/support/avito-sending>, содержится информация для частных лиц о том, «как отправить посылку Авито почтой», где в пункте 4 раздела 1. Отправка Почтой через Авито указано, что «Упакуйте товар, воспользовавшись бесплатной упаковкой, которая предоставляется всем клиентам Авито в почтовом отделении. Не запечатывайте посылку, поскольку

при приёме оператор должен будет проверить её содержимое» (акт наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности от 19.02.2025)).

19.02.2025 в рамках рассмотрения заявления ФИО5 в отношении АО «Почта России» объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, по месту фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663305, расположенное по адресу: 663305, Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12, принять меры по обеспечению соблюдения вышеуказанных обязательных требований, которое направлено АО «Почта России» заказным письмом и получено ответчиком 27.02.2025.

Кроме того, 14.01.2025 в территориальный отдел через Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю поступило обращение ФИО13 (вх. № [REDACTED]), согласно которому 26.12.2024 в почтовом отделении № 663305 АО «Почта России», расположенному по адресу: Красноярский край, г. Норильск, ул. Павлова, д. 12, потребителю при отправке отправления, оформленного через сервис «Авито» была навязана платная упаковка в виде полиэтиленового пакета.

Из обращения ФИО13 следует, что 13.01.2025 в 13 часов 50 минут в отделении АО «Почта России», по адресу: г. Норильск, ул. Енисейская, д. 8А, а также в 14 часов 30 минут в отделении АО «Почта России», по адресу: г. Норильск, ул. Бауманская, д. 16А, сотрудники почтового отделения отказывали ей в принятии отправки посылки, оформленной через сервис «Авито», ссылаясь на необходимость покупки в самом отделении платного упаковочного пакета, на что от заявителя последовал отказ. При этом дополнительно гр. ФИО13 пояснила, что 30.01.2025 в отделении АО «Почта России», по адресу: г. Норильск, ул. Таймырская, д. 26 с нее также сотрудники почтового отделения потребовали денежные средства в размере 127 рублей в счет оплаты упаковочного пакета для оформления и отправки посылки, оформленную через сервис «Авито», на что заявитель вынужденно согласилась.

На основании задания начальника территориального отдела от 10.02.2025 № [REDACTED] (в ЕРКНМ Решение № 24250791000100124407), 10.02.2025 в период времени с 09 часов 40 минут до 10 часов 40 минут должностным лицом, уполномоченным на осуществление государственного контроля (надзора) в отношении АО «Почта России», в связи с поступлением обращения ФИО13, проведено контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия с контролируемым лицом - наблюдение за соблюдением обязательных требований (мониторинг безопасности).

При осуществлении наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) в действиях АО «Почта России» установлены признаки нарушения обязательных требований, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей.

10.02.2025 в рамках рассмотрения заявления ФИО13 в отношении АО «Почта России» объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований, предусмотренных подпунктом 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, по местам фактического осуществления деятельности: почтовое отделение № 663333, расположенное по адресу: 663333, Красноярский край, г. Норильск, ул. Енисейская, д. 8А, почтовое отделение № 663332, расположенное по адресу: 663332, Красноярский край, г. Норильск, ул. Бауманская, д. 16А, почтовое отделение № 663330, расположенное по адресу: 663330, Красноярский край, г. Норильск, ул. Таймырская, д. 26, принять меры по обеспечению соблюдения вышеуказанных обязательных требований, которое направлено ответчику по юридическому адресу.

27.03.2025 в территориальный отдел поступил ответ АО «Почта России», который по своему содержанию аналогичен ранее направленным ответам на вынесенные территориальным отделом Роспотребнадзора предостережения.

Как следует из дополнительно представленной истцом информации:

21.03.2025 в территориальный отдел Роспотребнадзора поступила жалоба гражданина ФИО7 (с приложением кассового чека), из которой следовало, что 30.01.2025 в отделении АО «Почта России», по адресу: г. Норильск, ул. Енисейская, д. 8А, сотрудники почтового отделения отказывали

ему в принятии отправки посылки, оформленной через сервис «Авито», без приобретения в почтовом отделении пластикового пакета, с чем заявитель не согласился. По требованию потребителя, им были получены от начальника отделения ФИО14 пояснения по указанному факту, которая пояснила, что у начальника отделения имеется внутреннее распоряжение от начальника Норильского почтамта, в связи с чем заявителю указано на то, что он обязан оплатить упаковочный пластиковый пакет. Заявитель вынужден был понести расходы по оплате стоимости упаковки в размере ■■■ руб.

Также, 13.03.2025 в территориальный отдел Роспотребнадзора снова поступила аналогичная жалоба гражданки ФИО8, из которой следовало, что 12.03.2025 в почтовом отделении, расположенном по адресу: г. Норильск, ул. Енисейская, д.8а, ей сотрудники почтового отделения отказали в приеме и отправке посылки без приобретения пластикового пакета.

В соответствии со статьей 779 ГК РФ, по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Согласно п.1 ст.422 ГК РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам) действующим в момент его заключения.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными (пункт 1 статьи 16 Закона).

Данная норма, как неоднократно указывал Конституционный Суд РФ, направлена на защиту прав потребителей как экономически более слабой и зависимой стороны в гражданских отношениях с организациями и индивидуальными предпринимателями.

К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом (подпункт 5 пункта 2 статьи 16 Закона).

Сервис АО «Почта России» по доставке товаров оказывается на основании договора транспортной экспедиции между клиентом и АО «Почта России».

Порядок оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс» утвержден Приказом № 247-п от 09.08.2023 «Об утверждении Порядка оказания услуги «Транспортная экспедиция грузоотправлений «ЕКОМ Маркетплейс».

Согласно пункту 4.1.2 Порядка оказания услуги «ЕКОМ Маркетплейс», упаковочный материал экспедитора, предоставляемый грузоотправителю по запросу. Пакеты полиэтиленовые в почтовом отделении предоставляются бесплатно для данного рода отправок.

Вместе с тем, в нарушение требований подпункта 5 пункта 2 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, АО «Почта России» в договор, включены условия, которые обуславливают приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито» обязательным приобретением дополнительного товара - платной упаковки в виде полиэтиленового пакета, тем самым нарушая права потребителя на свободный выбор услуг.

Как разъяснено пунктом 76 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского Кодекса Российской Федерации», ничтожными являются условия сделки, заключенной с потребителем, не соответствующие актам, содержащим нормы гражданского права, обязательные для сторон при заключении и исполнении публичных договоров (статьи 3, подпункты 4, 5 статьи 426 ГК РФ), а также условия сделки, при совершении которой был нарушен явно выраженный законодательный запрет ограничения прав потребителей.

Таким образом, ответчик, являясь исполнителем услуги, нарушает права и законные интересы неопределенного круга лиц, включая в договор, не соответствующие требованиям действующего законодательства, условия, вводя в заблуждение потребителей относительно возможности получения услуги по отправке почтового отправления, оформленного через сервис «Авито», без несения дополнительных расходов на оплату упаковки.

При указанных обстоятельствах суд полагает обоснованными и подлежащими удовлетворению требования истца о признании противоправными действий АО «Почта России» в отношении неопределенного круга потребителей, выразившихся во включении условий, обуславливающих приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», обязательным приобретением дополнительного товара – платной упаковки в виде полиэтиленового пакета; также, возложить на ответчика обязанность прекратить противоправные действия, выражающиеся в понуждении неопределенного круга потребителей к приобретению дополнительной упаковки.

Удовлетворяя требования истца суд учитывает, что согласно ст.12 ГК РФ защита гражданских прав может осуществляться указанными в ней способами, в том числе пресечением действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения, иными способами, предусмотренными законом.

Доводы ответчика о том, что в настоящее время не допускается нарушения прав потребителей, не могут служить основанием к отказу в удовлетворении иска, поскольку, как установлено судом, в период после получения предупреждения надзорного органа (в январе 2025 г.) в отделениях почтовой связи АО «Почта России» в городе Норильске повторялись случаи оказания услуг по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», под условием обязательного приобретения дополнительного товара. Таким образом, установлено, что ответчиком не соблюдаются нормы законодательства РФ в сфере защиты прав потребителей, при оказании услуг, и тем самым, систематически нарушаются охраняемые законом права неопределенного круга потребителей, как и существует угроза нарушения прав потребителей в дальнейшем.

Ответчиком суду не представлено информации, позволяющей судить о принятии АО «Почта России» исчерпывающих и действенных мер, направленных на создание условий, в том числе в части информированности потребителей о порядке получения услуги и доступности такой информации для потребителей в местах осуществления деятельности в г. Норильске (почтовых отделениях), - исключающих нарушение прав потребителей вследствие недобросовестных действий сотрудников АО «Почта России» (введение в заблуждение относительно порядка получения услуги, навязывание приобретения дополнительной упаковки).

В соответствии со ст. 46 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», при удовлетворении иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Как следует из положений ч.2 ст. 206 ГПК РФ при принятии решения суда, обязывающего ответчика совершить определенные действия, не связанные с передачей имущества или денежных сумм в случае, если указанные действия могут быть совершены только ответчиком, суд устанавливает в решении срок, в течение которого решение суда должно быть исполнено.

Исходя из положений ст. 210 ГПК РФ исполнение решения суда связано с моментом вступления его в законную силу.

При таких обстоятельствах, суд считает необходимым возложить обязанность на АО «Почта России» довести решение суда до сведения потребителей путем его опубликования в средстве массовой информации, распространяемом на территории г. Норильска Красноярского края в течение одного месяца с момента вступления решения суда в законную силу.

Согласно ст. 103 ГПК РФ государственная пошлина, от уплаты которых истец был освобожден, взыскиваются с ответчика, не освобожденного от уплаты судебных расходов, пропорционально удовлетворенной части исковых требований.

Принимая во внимание положения пп. 3 п. 1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ, суд считает необходимым взыскать с ответчика государственную пошлину в доход местного бюджета в размере [REDACTED] рублей.

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

Р Е Ш И Л:

Иск Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю к АО «Почта России» о признании действий противоправными, возложении обязанности прекратить выявленные противоправные действия, возложении обязанности довести до сведения потребителей через средства массовой информации решение суда - удовлетворить.

Признать противоправными действия АО «Почта России» в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся во включении условий, обуславливающих приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», обязательным приобретением дополнительного товара – платной упаковки в виде полиэтиленового пакета.

Обязать АО «Почта России» прекратить противоправные действия в отношении неопределенного круга потребителей в части включения условий, обуславливающих приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», обязательным приобретением дополнительного товара – платной упаковки.

Обязать АО «Почта России» довести решение суда до сведения потребителей путем его опубликования в средстве массовой информации, распространяемом на территории г. Норильска Красноярского края в течение одного месяца с момента вступления решения суда в законную силу.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН 7724490000) в доход местного бюджета МО г. Норильск государственную пошлину в размере [REDACTED] руб.

Решение может быть обжаловано в Судебную коллегия по гражданским делам Красноярского краевого суда через Норильский городской суд путем подачи апелляционной жалобы в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Председательствующий: А.И. Горошанская

Решение в окончательной форме принято судом 27 октября 2025 года.