

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

г. Красноярск
года

18 марта 2026

Центральный районный суд г. Красноярска в составе:
председательствующего судьи Судит А.Г.,
при секретаре Москвиной А.Ю.,
с участием истца Н,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому
заявлению Н к Центру поддержки клиентов АО «Почта России», АО «Почта России» о
защите прав потребителя,

У С Т А Н О В И Л:

Истец Н обратился в суд с иском к Центру поддержки клиентов АО «Почта России», АО «Почта России» о защите прав потребителя. Требования мотивировал тем, что им были получены почтовые отправления № №, которые были направлены с нарушенными сроками пересылки. 06.10.2025 истцом в адрес ответчика была направлена претензия за исх. № № от ДД.ММ.ГГГГ, которую последний оставил без ответа. В связи с систематическим нарушением контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции истец указывает, что испытывал моральные страдания из-за несвоевременного получения важной для него корреспонденции. С учетом изложенного, просит взыскать с ответчика в свою пользу компенсацию морального вреда в размере руб., штраф в размере 50 %.

В судебном заседании истец Н., принимавший участие с использованием системы видеоконференцсвязи, на заявленных требованиях настаивал в полном объеме по доводам, изложенным в исковом заявлении.

В судебное заседание представитель ответчика Центр поддержки клиентов АО «Почта России», АО "Почта России", представители третьих лиц Енисейского управления Роскомнадзора, Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю не явились, о времени и месте его проведения извещены своевременно и надлежащим образом, в соответствии с требованиями ст. 113 ГПК РФ, представители третьих лиц представил письменные пояснения, а так же ходатайствовали о рассмотрении дела в их отсутствие.

Суд считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся участников процесса, извещенных надлежащим образом.

Выслушав истца, исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

В соответствии со ст. 16 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «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 осуществить почтовый перевод денежных средств по указанному отправителем адресу и доставить (вручить) их адресату. Пользователь услуг почтовой связи обязан оплатить оказанные ему услуги (часть 1).

Одновременно с принятием на себя обязанности переслать почтовое отправление или осуществить почтовый перевод денежных средств, 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 (часть 2).

Согласно ст. 19 указанного Федерального закона, 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.

Статьей 4 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» определено, что порядок оказания услуг почтовой связи регулируется Правилами оказания услуг почтовой связи, утверждаемыми уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382, в соответствии с частью третьей статьи 4 Федерального закона от 17 июля 1999 г. N 176-ФЗ "О почтовой связи" и подпунктом 5.2.25 пункта 5 Положения о Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 2 июня 2008 г. N 418, утверждены Правила оказания услуг почтовой связи.

Подпунктом «а» пункта 46 указанных Правил установлено, что операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в контрольные сроки, установленные уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, а также в сроки, установленные операторами почтовой связи.

Согласно подпункту «а» пункта 8 Правил оказания услуг почтовой связи, почтовые отправления (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) принимаются оператором почтовой связи от отправителя: без выдачи ему квитанции и доставляются (вручаются) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения (далее - простые почтовые отправления).

Пунктом 5 приказа Минцифры России от 29.04.2022 № 400 «Об утверждении нормативов частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции», установлено, что Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции (без учета дня приема) составляют:

а) между городами федерального значения, административными центрами субъектов Российской Федерации исчисляются в календарных днях согласно приложению N 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 N 1 к настоящим Нормативам);

б) на внутригородской 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 поселениями, расположенными на территории данного муниципального района или городского округа, - 3 календарных дня;

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

Согласно приложения N 1 к настоящим Нормативам установлены контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции между городами Самара-Красноярск – 6 дней, Москва-Красноярск – 4 дня.

В соответствии с ч. 1 ст. 91 УИК РФ, осужденным к лишению свободы разрешается получать и отправлять за счет собственных средств письма, почтовые карточки и телеграммы без ограничения их количества.

В силу подпунктов «а, в» пункта 46 Правил, Операторы почтовой связи обязаны: пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в контрольные сроки, установленные уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти, а также в сроки, установленные операторами почтовой связи; обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора об оказании услуг 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 (статья 34 Федерального закона «О почтовой связи»).

Статьей 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрена возможность компенсации морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, причинителем вреда при наличии его вины независимо от возмещения потребителю имущественного вреда и понесенных им убытков.

Судом установлено и следует из материалов дела, что Н., ДД.ММ.ГГГГ, отбывает наказание в ФКУ ИК-27 ГУФСИН России по Красноярскому краю, расположенной по адресу: г. Красноярск, ул. Кразовская, 6.

АО "Почта России" является действующим юридическим лицом, является организацией федеральной почтовой связи (ИНН 7724490000).

Как указывает истец в исковом заявлении, что им были получены почтовые отправления № №, с нарушением контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции.

Посчитав нарушенным контрольный срок пересылки почтового отправления, истец обратился к ответчику с претензией (л.д. 4). Ответа на претензию не поступило.

Как следует из конверта РПО № и отчета об отслеживании отправления №, что отправителем отделом по работе с обращениями Центра поддержки клиентов АО «Почта России» из ОПС 443030 г. Самара 16.09.2025 принято, а 17.09.2025 в адрес ИК-27 для вручения Н. было направлено почтовое отправление, поступившее в ОПС 660111 г. Красноярска 23.09.2025. Следовательно, срок пересылки нарушен на 1 день.

Как следует из конверта РПО № № и отчета об отслеживании отправления №, что отправителем отделом по работе с обращениями Центра поддержки клиентов АО «Почта России» из ОПС 443030 г. Самара 27.08.2025 принято, а 28.08.2025 в адрес ИК-27 для вручения Н. было направлено почтовое отправление, поступившее в ОПС 660111 г. Красноярска 02.09.2025, зарегистрировано в ИК-27 03.09.2025, что подтверждается штампом входящей корреспонденции. Следовательно, срок пересылки нарушен на 1 день.

Как следует из конверта РПО № № и отчета об отслеживании отправления №, что отправителем отделом по работе с обращениями Центра поддержки клиентов АО «Почта России» из ОПС 443030 г. Самара 15.09.2025 принято, а 16.09.2025 в адрес ИК-27 для вручения Н. было направлено почтовое отправление, поступившее в ОПС 660111 г.

Красноярска 21.09.2025, передано почтальону 22.09.2025. Следовательно, срок пересылки нарушен на 1 день.

Судом также установлено, что почтовое отправление № № из Московского городского суда было отправлено 11.06.2025 и поступило в адрес ФКУ ИК-27 ГУФСИН России по Красноярскому краю 16.06.2025, с нарушением срока пересылки 2 дня.

В пункте 28 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указано, 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.

Каких-либо доказательств, подтверждающих отсутствие вины ответчика АО «Почта России» в оказании услуг ненадлежащего качества ответчиком суду не представлено. Обстоятельств, освобождающих от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств, суд не усматривает и ответчиком не приведено.

С учетом установленных приказом Минцифры России от 29.04.2022 № 400 «Об утверждении нормативов частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции» контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции, срок пересылки почтовых отправлений, направленных в адрес Н., нарушен.

При таких обстоятельствах суд полагает установленным факт нарушения контрольных сроков пересылки.

Истцом иск предъявлен, в том числе к Центру поддержки клиентов АО «Почта России».

В соответствии с п.2, п.3 ст.55 ГК РФ филиалом является обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

Представительства и филиалы не являются юридическими лицами.

Поскольку Центру поддержки клиентов АО «Почта России» не является самостоятельным юридическим лицом и не может выступать ответчиком в суде, то в удовлетворении требования истца к Центру поддержки клиентов АО «Почта России» надлежит отказать.

В соответствии со статьей 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные 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 размера 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.

Согласно пункту 2 статьи 1101 ГК РФ 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.

Доказательств причинения особых нравственных страданий фактом нарушения его прав как потребителя, позволяющих взыскать компенсацию морального вреда в заявленном размере, истцом не представлено.

В связи с чем, при определении размера компенсации морального вреда суд учитывает конкретные обстоятельства дела, характер и объем допущенных ответчиком

нарушений, требования разумности и справедливости, и считает необходимым взыскать в пользу истца с ответчика компенсацию морального вреда в размере руб.

На основании п. 6 ст. 13 Закона 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Таким образом, суд считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом, в размере рублей, исходя из расчета: (руб.) x 50%.

По правилам статьи 103 ГПК РФ с ответчика в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в сумме руб.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд
Р Е Ш И Л:

Исковые требования Н удовлетворить частично.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН 7724490000) в пользу Н компенсацию морального вреда в размере, штраф в размере рублей.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН 7724490000) в доход местного бюджета госпошлину в размере руб.

В удовлетворении требований Н к Центру поддержки клиентов АО «Почта России» - отказать.

Решение может быть обжаловано в Красноярский краевой суд в течение месяца с момента его изготовления в окончательной форме с подачей апелляционной жалобы через Центральный районный суд г. Красноярска.

Председательствующий

А.Г. Судит

Мотивированное решение изготовлено 23 марта 2026 г.

Копия верна

Судья А.Г. Судит