

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

02 марта 2026 года г. Красноярск
Центральный районный суд г. Красноярска в составе:
председательствующего судьи Коваленко В.А.,
при секретаре Паклар К.С.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Н.
к АО «Почта России» о защите прав потребителя,

У С Т А Н О В И Л:

Н. обратился в суд с иском к АО «Почта России» о взыскании
компенсации морального вреда.

Требования мотивированы тем, что ДД.ММ.ГГГГ прокуратурой г.
Норильска в адрес Н. направлено почтовое отправление (почтовый
идентификатор №).

Ознакомившись с конвертом истцом установлено, что письмо было
зарегистрировано в ИС «ЭПС» ДД.ММ.ГГГГ, а поступило в ОПС №660111 –
ДД.ММ.ГГГГ, то есть с нарушением контрольного срока пересылки на 4 дня.

ДД.ММ.ГГГГ мировым судьей судебного участка №2 в г. Ачинске в
адрес Н. направлено почтовое отправление (почтовый идентификатор №).

Ознакомившись с конвертом истцом установлено, что письмо было
зарегистрировано в ИС «ЭПС» ДД.ММ.ГГГГ, а поступило в ОПС №660111 –
ДД.ММ.ГГГГ, то есть с нарушением контрольного срока пересылки на 2 дня.

Истец полагает, что своими действиями АО «Почта России» нарушило
права истца, как потребителя и причинили ему моральный вред, выразившийся в
нравственных страданиях.

На основании изложенного, истец просит взыскать с ответчика в свою
пользу компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф.

Истец Н. в судебном заседании исковые требования поддержал по
основаниям изложенным в нем, просил удовлетворить исковое заявление в
полном объеме.

Представитель ответчика АО «Почта России» в судебное заседание не
явился, извещен надлежаще и своевременно о причинах неявки суд в известность
не поставил, об отложении судебного заседания или рассмотрении дела в свое
отсутствие не просил.

Представитель третьего лица Управления Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по
Красноярскому краю, представитель третьего лица Енисейского управления
Роскомнадзора в судебное заседание не явились, извещены надлежаще и
своевременно, о причинах неявки суд в известность не поставили, об отложении
судебного заседания или рассмотрении дела в свое отсутствие не просили.

В соответствии с положениями ч. 3 ст. 17 Конституции Российской
Федерации злоупотребление правом не допускается. Согласно ч. 1 ст. 35 ГПК РФ
лица, участвующие в деле, должны добросовестно пользоваться всеми
принадлежащими им процессуальными правами.

Кроме того, по смыслу ст. 14 Международного пакта о гражданских и
политических правах лицо само определяет объем своих прав и обязанностей в
гражданском процессе. Лицо, определив свои права, реализует их по своему
усмотрению. Распоряжение своими правами является одним из

основополагающих принципов судопроизводства. Поэтому не явка лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, является его волеизъявлением, свидетельствующим об отказе от реализации права на непосредственное участие в судебном разбирательстве, иных процессуальных правах.

В этой связи, полагая, что ответчик, не приняв мер к явке в судебное заседание, определил для себя порядок защиты своих процессуальных прав, суд с учетом приведенных выше норм права, с учетом мнения стороны истца, рассмотрел дело в отсутствие ответчика, в порядке заочного производства, в силу ст. ст. 167, 233 ГПК РФ.

Выслушав истца, исследовав представленные суду письменные доказательства, суд находит исковые требования подлежащими частичному удовлетворению по следующим основаниям.

Частью 1 статьи 91 УИК РФ, осужденным к лишению свободы разрешается получать и отправлять за счет собственных средств письма, почтовые карточки и телеграммы без ограничения их количества.

Согласно статье 19 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ "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.

Граждане и организации имеют равные права на пользование услугами почтовой связи общего пользования на территории Российской Федерации.

В соответствии со ст. 16 указанного Федерального закона, 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.

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.

Качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг.

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 Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31 июля 2014 года № 234 (действовавших на момент возникновения правоотношений между сторонами) утверждены Правила оказания услуг почтовой связи, регулирующие взаимоотношения пользователей услугами

почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также устанавливают права и обязанности указанных операторов и пользователей.

Согласно подпункту "а" пункта 10 Правил оказания услуг почтовой связи почтовые отправления подразделяются на несколько категорий, в том числе: простые, которые принимаемые от отправителя без выдачи ему квитанции и доставляются (вручаются) адресату (его уполномоченному представителю) без его расписки в получении, а также регистрируемые (заказные) - принимаемые от отправителя с выдачей ему квитанции и вручаемые адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения.

Подпунктом "а" пункта 46 указанных Правил установлено, что операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки.

В силу подпункта "в" пункта 46 Правил № 234 операторы почтовой связи обязаны обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора.

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").

В соответствии со ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, 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 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.

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.

Как установлено судом и следует из материалов дела, в 2025 году осужденный Н. содержался в ФКУ ИК-27 ГУФСИН России по Красноярскому краю (<адрес>

ДД.ММ.ГГГГ прокуратурой г. Норильска в адрес Н. направлено почтовое отправление (почтовый идентификатор №).

Ознакомившись с конвертом истцом установлено, что письмо было зарегистрировано в ИС «ЭПС» ДД.ММ.ГГГГ, а поступило в ОПС №660111 – ДД.ММ.ГГГГ, то есть с нарушением контрольного срока пересылки на 4 дня.

ДД.ММ.ГГГГ мировым судьей судебного участка №2 в г. Ачинске в адрес Н. направлено почтовое отправление (почтовый идентификатор №

Ознакомившись с конвертом истцом установлено, что письмо было зарегистрировано в ИС «ЭПС» ДД.ММ.ГГГГ, а поступило в ОПС №660111 – ДД.ММ.ГГГГ, то есть с нарушением контрольного срока пересылки на 2 дня.

По факту нарушения контрольного срока пересылки истец Н. обратился к АО «Почта России» с претензией.

Согласно ответу АО «Почта России» от ДД.ММ.ГГГГ №, ответчик сообщил истцу о том, что предоставления услуг почтовой связи пользователям, находящимся в местах лишения свободы, осуществляется через уполномоченных представителей исправительных учреждений. В связи с чем сроки доставки почтовых отправок от работников отделений почтовой связи АО «Почта России» не зависят.

Согласно заключению Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю в целях защиты прав потребителя Н., заявленные требования Н. при наличии факта нарушения прав потребителя являются законными и подлежащими удовлетворению.

В силу п. «б» ч. 5 Приказа Минцифры России от 29.04.2022 N 400 "Об утверждении нормативов частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции", контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции (без учета дня приема) составляют: на внутригородской территории городов федерального значения, на территориях административных центров субъектов Российской Федерации, административных центров муниципальных районов и городских округов - 2 календарных дня.

Таким образом, в судебном заседании установлено, что направленная в адрес Н. простая корреспонденция превысила контрольные сроки пересылки.

В силу приведенных норм, принимая во внимание, что на правоотношения сторон распространяются положения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», суд находит требования истца подлежащими частичному удовлетворению.

В пункте 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ 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 допустимых и достаточных доказательств, подтверждающих отсутствие вины ответчика АО «Почта России» по нарушению сроков доставки корреспонденции не представлено. Обстоятельств, освобождающих от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств, суд не усматривает и ответчиком не приведено.

В соответствии со ст. 15 ФЗ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем, исполнителем, продавцом и т.д. прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В силу п. 16 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации N 33 от 15.11.2022 "О практике применения судами норм о компенсации морального вреда" в случаях, если законом предусмотрена обязанность ответчика компенсировать моральный вред в силу факта нарушения иных прав потерпевшего (например, статья 15 Закона Российской Федерации "О

защите прав потребителей"), при доказанности факта нарушения права гражданина (потребителя) отказ в удовлетворении требования о компенсации морального вреда не допускается.

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.

Поскольку, при рассмотрении данного дела установлено, что ответчик нарушил права истца, как потребителя, не обеспечив пересылку письменной корреспонденции в установленные сроки, суд считает, что истцу был причинен моральный вред, который суд находит подлежащим компенсации, исходя из принципа справедливости и разумности, с учетом степени вины ответчика, в размере рублей в пользу истца.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ «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.

Согласно п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» 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. С учетом изложенного, размер штрафа составляет рублей (руб. x 50%).

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

Руководствуясь ст.ст.194- 198, 233-235 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Исковые требования Н. удовлетворить частично.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН №) в пользу Н. компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф в размере рублей.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН № в доход местного бюджета госпошлину в размере рублей.

Ответчик вправе подать в суд, принявший заочное решение, заявление об отмене этого решения суда в течение семи дней со дня вручения ему копии этого решения.

Ответчиком заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении заявления об отмене этого решения суда.

Иными лицами, участвующими в деле, а также лицами, которые не были привлечены к участию в деле и вопрос о правах и об обязанностях которых был разрешен судом, заочное решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение одного месяца по истечении срока подачи

ответчиком заявления об отмене этого решения суда, а в случае, если такое заявление подано, - в течение одного месяца со дня вынесения определения суда об отказе в удовлетворении этого заявления.

Председательствующий
Коваленко

В.А.

Мотивированное заочное решение составлено 04.03.2026

Копия верна

Судья

В.А. Коваленко