

РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации
17 марта 2026 года

г. Красноярск

Центральный районный суд г. Красноярска в составе председательствующего судьи Алеевой М.С., при секретаре ФИО2, с участием истца посредством видеоконференц-связи – ФИО1, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению ФИО1 к АО «Почта России» о защите прав потребителей,

УСТАНОВИЛ:

ФИО1 обратился в суд с иском к АО «Почта России» о защите прав потребителя. Требования мотивированы тем, что им были получены почтовые отправления ШПИ <данные изъяты> с нарушением контрольных сроков пересылки. Просит признать незаконным действия АО «Почта России», выразившихся в нарушении сроков пересылки материалов, взыскать компенсацию морального вреда в размере руб., штраф в порядке Закона о защите прав потребителей.

В судебном заседании истец ФИО1 исковые требования поддержал, настаивал на их удовлетворении.

Представитель ответчика АО «Почта России», представители третьих лиц Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Енисейского управления Роскомнадзора в судебное заседание не явились, о времени и месте его проведения извещены надлежащим образом, об уважительности причин неявки суду не сообщили.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ дело рассмотрено в отсутствие неявившихся участников процесса.

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

В силу ст. 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.

По смыслу приведенных норм права, для возложения на ответчика имущественной ответственности за причиненный вред необходимо наличие таких обстоятельств, как наступление вреда, противоправность поведения причинителя вреда и его вина, а также причинно-следственная связь между действиями причинителя вреда и наступившими неблагоприятными последствиями.

В силу ст. 16 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» 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.

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 вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи (ст. 34).

В силу ст. 19 вышеназванного 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.

Согласно абз. 10 ст. 2 закона пользователями услуг почтовой связи являются граждане, органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и юридические лица, пользующиеся услугами почтовой связи.

Услугами почтовой связи являются действия или деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, а также по осуществлению почтовых переводов денежных средств (абз. 6 ст. 2 Федерального закона «О почтовой связи»).

Потребителем, согласно абзацу третьему преамбулы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В силу приведенных норм на правоотношения сторон распространяются положения Закона о защите прав потребителей.

Приказом Минцифры РФ от 17.04.2023 № 382 утверждены Правила оказания услуг почтовой связи, в соответствии с п. 46 которых 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 сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов; 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; оказывать в установленных законодательством Российской Федерации случаях и порядке содействие уполномоченным государственным органам, осуществляющим оперативно-розыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий; соблюдать тайну связи.

В соответствии с 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» контрольный срок

пересылки заказного письма в пределах одного населенного пункта составляет 2 дня.

Как следует из искового заявления, истцом получены заказные письма ШПИ <данные изъяты>.

В соответствии с ответом на судебный запрос контрольный срок пересылки заказного письма между <адрес> и <адрес> составляет 5 дней. Контрольный срок пересылки заказного письма № не нарушен. Контрольный срок пересылки заказного письма между <адрес> и <адрес> составляет 4 дня. Контрольный срок пересылки заказного письма № нарушен на 1 день.

Каких-либо допустимых и достаточных доказательств, подтверждающих отсутствие вины ответчика АО «Почта России» по нарушению контрольных сроков пересылки почтового отправления не представлено. Обстоятельств, освобождающих от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательств по пересылке письма со ШПИ №, суд не усматривает и ответчиком не приведено.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Ответчиком возражений и доказательств в обоснование доводов суду не представлено.

Разрешая заявленные требования по существу, суд учитывает следующее.

В соответствии со ст. 15 Закона 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. 55 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации потребителю в случае установления самого факта нарушения его прав (ст. 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»). Суд, установив факт нарушения прав потребителя, взыскивает компенсацию морального вреда за нарушение прав потребителя наряду с применением иных мер ответственности за нарушение прав потребителя, установленных законом или договором.

Поскольку при рассмотрении данного дела установлено, что ответчик нарушил права истца, как потребителя, не обеспечив пересылку письменной корреспонденции в соответствии с контрольными сроками пересылки, суд считает, что истцу был причинен моральный вред, который суд определяет, исходя из принципа справедливости и разумности, с учетом степени вины ответчика, в размере руб. в пользу истца.

Учитывая обстоятельства дела, объем нарушенных прав потребителя, заявленный истцом размер компенсации морального вреда, суд находит завышенным, поскольку доводов в его обоснование суду не приведено.

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 руб., исходя из расчета: руб. x 50 %.

По правилам со ст. 103 ГПК РФ с ответчика подлежит взысканию в доход местного бюджета государственная пошлина в размере руб.

руководствуясь ст. ст. 194-199 ГПК РФ,

РЕШИЛ:

Исковые требования ФИО1 удовлетворить частично.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН 7724490000) в пользу ФИО1 в счет компенсации морального вреда руб., штраф в размере руб., всего руб.

В удовлетворении остальной части требований отказать.

Взыскать с АО «Почта России» в доход местного бюджета государственную пошлину в размере руб.

Решение суда может быть обжаловано в Красноярский краевой суд через Центральный районный суд г. Красноярска в течение месяца со дня принятия решения в окончательной форме.

Председательствующий: подпись

М.С.Алеева

Копия верна:

Судья

М.С.Алеева

Мотивированное решение изготовлено 18.03.2026.