

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

13 апреля 2026 года

г. Салехард

Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе:
председательствующего судьи Подгайной Н.Н.,
при секретаре судебного заседания Шмойловой К.В.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску В.
к АО «Почта России» в лице филиала УФПС ЯНАО о компенсации
морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

В. обратился в суд с иском к акционерному обществу "Почта России" (далее по тексту - АО "Почта России") о взыскании компенсации морального вреда в сумме 10 000 рублей за нарушение прав потребителя, причиненного нарушением контрольных сроков пересылки письма, штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя 5 000 рублей.

Истец в судебном заседании участия не принимал.

Ответчик в судебное заседание представителя не направил.

Управление Роспотребнадзора по ЯНАО, привлеченное к участию в деле для дачи заключения по делу, просило рассмотреть дело в отсутствие представителя. Представило заключение по делу, согласно которому иск подлежит удовлетворению в части нарушенного права.

Суд, руководствуясь ст.167 ГПК РФ определил рассмотреть дело в отсутствие лиц, участвующих в деле.

Изучив представленные письменные доказательства, суд приходит к следующему.

Статья 6 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 - обязанность государства, что закреплено в ст. 2 Конституции Российской Федерации.

Как установлено судом и следует из материалов дела, истец отбывает наказание в виде лишения свободы в исправительном учреждении ФКУ СИЗО-2 ГУФСИН России по г. Москве и имеет правовой статус осужденного.

В соответствии с ч. 2 ст. 10 Уголовно-исполнительного кодекса Российской Федерации (далее по тексту - УИК РФ) при исполнении наказаний осужденным гарантируются права и свободы граждан Российской Федерации с изъятиями и ограничениями, установленными уголовным, уголовно-исполнительными иным законодательством Российской Федерации.

Согласно ч. 3 ст. 82 УИК РФ в исправительных учреждениях действуют Правила внутреннего распорядка исправительных учреждений.

Исходя из положений норм ст. ст. 12, 15, 91 УИК РФ, п. п. 54, 58 главы XII Правил внутреннего распорядка исправительных учреждений, утвержденных приказом Минюста России от 16 декабря 2016 года N 295 (далее по тексту - ПВР N 295), 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.

Права пользователей услуг почтовой связи защищаются гражданским законодательством, Федеральным законом от 17 июля 1999 года N 176-ФЗ "О почтовой

связи" (далее по тексту - Федеральный закон N 176-ФЗ), Федеральным законом от 07 июля 2003 года N 126-ФЗ "О связи" (далее по тексту - Федеральный Закон N 126-ФЗ), Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее по тексту - Закон N 2300-1), Правилами оказания услуг почтовой связи, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31 июля 2014 года N 234 (далее по тексту - Правила).

Материалами дела подтверждено, что истец при указанных в иске обстоятельствах являлся стороной правоотношений, регулируемых как Законом N 2300-1, так и Федеральным законом N 176-ФЗ.

В соответствии со ст. 2 Федерального закона N 176-ФЗ 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.

По смыслу положений, регулирующих права и обязанности пользователей услуг почтовой связи, закрепленных в ст. 19 Федерального закона N 176-ФЗ, пользователями услуг почтовой связи являются как отправитель почтовых отправлений (переводов), так и адресат.

В соответствии со ст. 14 Федерального закона N 176-ФЗ к основным гарантиям доступности и качества услуг почтовой связи общего пользования относится обеспечение операторами почтовой связи надлежащего качества оказываемых услуг почтовой связи.

В силу ст. 16 Федерального закона N 176-ФЗ услуги почтовой связи оказываются операторами почтовой связи на договорной основе. Операторы почтовой связи обязаны обеспечить пересылку письменной корреспонденции пользователям услуг почтовой связи в контрольные сроки. Качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг.

Согласно ст. 37 Федерального закона N 176-ФЗ 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.

Претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств предъявляются 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.

Абзац 10 ст. 12 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту - ГК РФ) в качестве одного из способов защиты гражданских прав предусматривает возможность потерпевшей стороны требовать компенсации морального вреда.

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.

В соответствии со ст. 1064 ГК РФ общими основаниями ответственности за причинение вреда является виновное поведение причинителя вреда.

Заявляя требования, истец исходит из того, что является потребителем услуг почтовой связи, при этом ответчиком нарушены его права как потребителя в связи с



нарушением срока доставки почтовых отправлений, направленной письменной корреспонденции.

По правилам 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.

В обоснование исковых требований истец указал, что направленное им заказное письмо поступило адресату с нарушением сроков пересылки.

Установлено, что письмо направленное 11 июля 2025 года из Аппарата Губернатора ЯНАО в адрес истца, поступило в ОСП места назначения 10 ноября 2025 года.

Для целей досудебного урегулирования спора истцом в адрес АО "Почта России" направлялась претензия по почтовому отправлению. Ответа на претензию не поступило.

Согласно п. 1 Правил оказания услуг почтовой связи, данные Правила регулируют 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.

В соответствии с подп."а" п. 46 Правил операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки; обеспечивать сохранность принятых от пользователей почтовых отправлений и почтовых переводов.

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» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.06.2022 № 68711) 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 № 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 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. Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции между населенными пунктами рассчитываются путем суммирования соответствующих контрольных сроков.

Таким образом, анализируя имеющиеся по делу доказательства по правилам ст. 67 ГПК РФ, суд приходит к выводу о доказанности факта нарушения ответчиком контрольных сроков доставки письменной корреспонденции.

Как предусмотрено ст. 34 Федерального закона N 176-ФЗ 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, в том числе за недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений.

В соответствии со ст. 15 Закона N 2300-1, в том числе пользователю услуг почтовой связи предоставлено право на компенсацию морального вреда, причиненного ему вследствие нарушения исполнителем, в данном случае оператором почтовой связи, прав потребителей (пользователей), предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации. Размер компенсации морального вреда, подлежащей взысканию в пользу пользователя услуг почтовой связи, определяется судом.

Исходя из п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", 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.

Учитывая, что вина ответчика в нарушении прав потребителя установлена, требования истца о компенсации морального вреда подлежат удовлетворению.

Определяя размер компенсации морального вреда, мировой судья учитывает степень вины ответчика, значимость для истца предоставляемой услуги, длительность невыполнения требований ответчика, характера причиненного истцу нравственных страданий, принимает во внимание конкретные обстоятельства дела и, руководствуясь принципами разумности и справедливости, считает необходимым взыскать с ответчика в пользу истца в счет компенсации морального вреда 2500 рублей. Иное бы нарушало положения ч. 3 ст. 17 Конституции Российской Федерации.

В силу п.6 ст.13 Закона РФ от 07.02.1992 года №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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

При изложенных обстоятельствах с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В удовлетворении исковых требований в остальной части необходимо отказать.

Государственная пошлина в размере 3000 рублей, определяемая по правилам, предусмотренным п.п. 3 п.1 ст. 333.19 Налогового кодекса РФ, от уплаты которой истец был освобожден, подлежит взысканию с ответчика в доход бюджета на основании ст.103 Гражданского процессуального кодекса РФ.

На основании изложенного, руководствуясь статьями 193-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования удовлетворить в части.

Взыскать с АО «Почта России» в пользу В. компенсацию морального вреда в размере 2500 рублей, штраф за неудовлетворение требований потребителя в сумме 1250 рублей, а всего 3750 рублей.

В удовлетворении исковых требований в остальной части иска отказать.



Взыскать с АО «Почта России» в бюджет согласно нормативам отчислений, установленным бюджетным законодательством Российской Федерации государственную пошлину в сумме 3000 (три тысячи) рублей.

Решение может быть обжаловано в суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение одного месяца со дня составления решения в окончательной форме, путем подачи апелляционной жалобы через Салехардский городской суд.

Решение в окончательной форме будет составлено/составлено 27.04.2026 года.

Судья

Н.Н. Подгайная

Документ подписан
электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Владелец сертификата: Подгайная Наталья Николаевна
Сертификат: 00D81D58A2BF7121ED190A049D482B9E9E
Действителен с: 24/02/2026 04:54:33 UTC
Действителен по: 26/05/2027 04:54:33 UTC