

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

11 июня 2026 года

г. Лабытнанги

Лабытнангский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе председательствующего судьи Михайловой О.В., при секретаре судебного заседания Колесниченко М.С. рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению В. к акционерному обществу «Почта России» о компенсации морального вреда и штрафа за нарушение прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

В., отбывающий наказание в виде лишения свободы, обратился в суд с иском к акционерному обществу «Почта России» (далее - АО «Почта России») о защите прав потребителя, взыскании компенсации морального вреда, выразившегося в нарушении контрольных сроков пересылки простого письма направленного 18 августа 2025 года из пгт.Харп в г. Москва в сумме 10 000 руб. и штрафа за нарушение прав потребителя.

В обоснование заявленных требований указано, что ответчиком нарушены права истца как потребителя на своевременную доставку почтовой корреспонденции, 18 августа 2025 года истец направил в адрес адвоката С. простое письмо которое было доставлено в ОПС г.Москвы с нарушением контрольных сроков пересылки, а затем возвращено в его адрес в связи с истечением срока хранения вновь с нарушением контрольного срока пересылки.

Истец В. участие в судебном заседании не принимал, о времени и месте рассмотрения дела извещен надлежащим образом.

Представитель АО «Почта России» в суд не явился, о слушании дела извещен надлежащим образом. Ходатайств об отложении слушания дела, иные ходатайства от участника процесса до настоящего времени не поступили.

Представитель органа, дающего заключение по делу, Управления Роспотребнадзора по ЯНАО в судебное заседание также не явился, о времени и месте рассмотрения дела уведомлен надлежащим образом, в письме от 09 июня 2026 года заместитель руководителя Управления Роспотребнадзора по ЯНАО Харькова Э.А., просила рассмотреть гражданское дело без участия представителя данного органа, представив в суд заключение по делу.

Суд, исследовав письменные материалы дела, заключение Управления Роспотребнадзора по ЯНАО, приходит к следующему.

Статья 46 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 обязанностью государства, что закреплено в ст. 2 Конституции Российской Федерации.

Истец В. . отбывает наказание в ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО.

Согласно статье 91 Уголовно-исполнительного кодекса РФ, осужденным к лишению свободы, разрешается получать и отправлять за счет собственных средств письма, почтовые карточки и телеграммы без ограничения их количества. Отправляемые осужденными письма, почтовые карточки и телеграммы должны отвечать требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации в области оказания услуг почтовой связи и телеграфной связи. По просьбе осужденных администрация исправительного учреждения уведомляет их о передаче операторам связи писем, почтовых карточек и телеграмм для их доставки по принадлежности.

В силу положений статей 12, 15, 91 Уголовно-исполнительного кодекса РФ, пунктов 126, 128 главы X Правил внутреннего распорядка исправительных учреждений, утвержденных приказом Минюста РФ от 04 июля 2022 года № 110, 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.

Отношения в области почтовой связи регулируются Федеральным законом от 07 июля 2003 года №126-ФЗ «О связи» (далее - Закон о связи), Федеральным законом от 17 июля 1999 года №176-ФЗ «О почтовой связи» (далее - Закон о почтовой связи), Законом от 07 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителя), утвержденными Приказом Минцифры России от 17 апреля 2023 года №382 «Правилами оказания услуг почтовой связи» (далее - Правила оказания почтовых услуг) другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В соответствии со статьей 2 Закона о почтовой связи, 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.

В соответствии со статьей 19 Закона 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.

По смыслу положений, регулирующих права и обязанности пользователей услуг почтовой связи, закрепленных в статье 19 Закона о

почтовой связи, пользователями услуг почтовой связи являются как отправитель почтовых отправлений (переводов), так и адресат.

В силу статьи 16 Закона 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.

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.

На основании статьи 34 Закона о 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. 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.

В соответствии со ст. 37 Закона о почтовой связи, 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.

Письменные ответы на претензии должны быть даны в следующие сроки:

- на претензии по почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение пяти дней;

- на претензии по всем другим почтовым отправлениям и почтовым переводам денежных средств - в течение тридцати дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении документов и информации, необходимых для рассмотрения претензии, в государственные органы, органы местного самоуправления, организации или должностным лицам срок рассмотрения претензии может быть продлен не более чем на



тридцать дней с уведомлением пользователя услуг почтовой связи, предъявившего претензию, о продлении срока рассмотрения претензии. Уведомление о продлении срока рассмотрения претензии с указанием причин его продления направляется пользователю услуг почтовой связи, предъявившему претензию, по адресу, указанному в претензии.

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.

В пункте 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, 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 (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере) (пункт 14 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 5 статьи 23.1, пункт 6 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, статья 1098 ГК РФ).

В. обратился к ответчику с претензиями от 18 января 2026 года о компенсации ему морального вреда, причинённого нарушением контрольных сроков пересылки, в том числе и вышеуказанной почтовой корреспонденции, направленной через исправительное учреждение 18 августа 2025 года исх. №В-131 (л.д. 6).

Как следует из ответа АО «Почта России» от 26 марта 2026 года №Ф82-04/63931 на вышеназванную претензию, ответчик признал нарушение контрольных сроков пересылки простого письма, однако в возмещении компенсации морального вреда было отказано (л.д. 29).

Взаимоотношения пользователей услугами почтовой связи и операторов почтовой связи общего пользования при заключении и исполнении договора об оказании услуг почтовой связи, а также права и обязанности указанных операторов и пользователей регламентированы Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными Приказом Минцифры России от 17 апреля 2023 года №382.

В соответствии с п. 8 Правил, почтовые отправления (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) принимаются оператором почтовой связи от отправителя:

а) без выдачи ему квитанции и доставляются (вручаются) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения (далее - простые почтовые отправления);

б) с выдачей ему квитанции и вручаются адресату (его уполномоченному представителю) с подтверждением факта вручения

(заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, обыкновенные, с объявленной ценностью, где почтовое отправление, принимается оператором почтовой связи от отправителя с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем) (далее - регистрируемые почтовые отправления).

Фиксация отправки и прохождения простых писем осуществляется по календарному штемпелю места приема и места выдачи почтового отправления. Доказательством отправки простого письма является оболочка почтового отправления.

Согласно пункту 46 Правил оказания услуг почтовой связи №382, 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

Приказом Минцифры России от 29 апреля 2022 года № 400 утверждены нормативы частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции.

Согласно п.5 Нормативов 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.

Контрольный срок пересылки между г. Салехард (административный центр субъекта) и г. Москва (административный центр субъекта) согласно приложению № 1 к Нормативам составляет 4 дня (пп. «а» п. 5 Нормативов).

Контрольный срок пересылки корреспонденции между г. Лабытнанги (муниципальный центр городского округа на территории субъекта) и г. Салехард (административный центр субъекта) составляет 2 дня (пп. «в» п. 5 Нормативов).

Контрольный срок пересылки между п. Харп (поселение на территории городского округа) и г. Лабытнанги (административный центр городского округа) составляет 3 дня (пп. «г» п. 5 Нормативов).

Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции между населенными пунктами рассчитываются путем суммирования соответствующих контрольных сроков (п. 6 Нормативов).

Таким образом, контрольный срок пересылки между п. Харп и г. Москва составляет не более 9 дней.

Согласно сведениям о датах отправки и поступления указанной в исковом заявлении простой почтовой корреспонденции из календарных штемпелей на оболочке письма (конверт), ответов на претензии, почтовое отправление:

- письмо В от 18 августа 2025 года адресованное в адвокатский кабинет С г. Москва Береговой проезд, 9-31, доставлено в ОПС Москва 18 октября 2025 года. Срок пересылки указанного простого письма составил 61 день, без учета дня приёма письма.

Из положений пункта 34 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Минцифры России от 17 апреля 2023 года № 382, следует, что письменная корреспонденция и почтовые переводы при невозможности их вручения (выплаты) адресатам (их уполномоченным представителям) хранятся в объектах почтовой связи места назначения в течение 30 календарных дней.

По истечении установленного срока хранения не полученная адресатами (их уполномоченными представителями) простая письменная корреспонденция передается в число невостребованных почтовых отправлений. Не полученные адресатами (их уполномоченными представителями) регистрируемые почтовые отправления и почтовые переводы возвращаются отправителям за их счет по обратному адресу, если оператором почтовой связи и пользователем услугами почтовой связи не определено иное. Возвращенные почтовые переводы, принятые с использованием платежных карт, выплачиваются отправителям за их счет в безналичной форме. По истечении установленного срока хранения или при отказе отправителя от получения и оплаты пересылки возвращенного почтового отправления или почтового перевода (за исключением почтового

перевода, совершенного с использованием платежной карты) они передаются на временное хранение в число не востребовавшихся.

В связи с истечением срока хранения письмо было возвращено ответчиком в адрес истца и поступило в ОПС п.Харп 22 декабря 2025 года.

С учетом доставки письма в ОПС Москва 18 октября 2025 года, срока хранения 30 календарных дней и доставки в ОПС Харп 22 декабря 2025 года, контрольный срок пересылки составил 37 дней (с 16 ноября 2026 года по 22 декабря 2025 года).

С учетом установленных обстоятельств, суд находит доводы истца относительно нарушения ответчиком контрольных сроков пересылки в отношении одного простого письма, подтвержденными.

Допущенные нарушения свидетельствуют об оказании ответчиком услуг почтовой связи ненадлежащим образом, и, соответственно, о нарушении прав В. как потребителя, что является основанием для взыскания в его пользу компенсации морального вреда.

По смыслу Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также разъяснений, изложенных в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 15 ноября 2022 г. № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» сам по себе факт нарушения прав потребителя презюмирует обязанность ответчика компенсировать моральный вред.

Статья 151 ГК РФ устанавливает, что 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.

Пленум Верховного Суда РФ в п. 45 постановления от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» отметил, что 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.

В соответствии с положениями ст. 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. 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.

Таким образом, законодательство, предусматривая в качестве способа защиты гражданских прав компенсацию морального вреда, устанавливает общие принципы для определения размера такой компенсации. Поэтому суд, определяя размер подлежащего компенсации морального вреда, в совокупности оценивает конкретные действия причинителя вреда, соотнося их с тяжестью причиненных истцу физических и нравственных страданий и индивидуальными особенностями его личности.

Факт нарушения ответчиком срока пересылки простого письма суд находит установленным. Доказательств отсутствия вины ответчиком, в нарушение ст. 56 ГПК РФ, не представлено. Следовательно, В приобретает право на компенсацию морального вреда.

При этом суд исходит из того, что применение указанного механизма защиты гражданских прав носит компенсационный, восстановительный характер и не преследует цели обогащения за счет средств виновного.

Разрешая вопрос о размере денежной компенсации, суд принимает во внимание характер допущенного ответчиком нарушения прав истца по нарушению контрольных сроков пересылки почтового отправления, категории простое, в обе стороны, личности истца, факта отбывания им наказания в местах лишения свободы, длительность нарушения его прав, отсутствие доказательств, свидетельствующих о перенесенных физических и нравственных страданий в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества.

Руководствуясь требованиями разумности и справедливости, учитывая совокупность установленных обстоятельств, суд приходит к выводу, что восстановление прав истца будет достигнуто путем присуждения к выплате в его пользу за счет ответчика компенсации морального вреда, за нарушение контрольных сроков пересылки простого письма в размере 1 200 руб.

Суд, принимая во внимание все изложенные обстоятельства не находит оснований для взыскания с ответчика в пользу истца денежной компенсации морального вреда в большем размере, поскольку истцом в нарушение ст. 56 ГПК РФ не представлено доказательств, свидетельствующих о перенесенных физических и нравственных страданий по причине нарушения ответчиком его прав как потребителя.

В силу пункта 6 ст. 13 Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 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 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

В соответствии с пунктом 46 Постановления Пленума Верховного Суда от 28 июня 2012 года № 17 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 (пункт 6 статьи 13 Закона).

Из материалов дела следует, что истец до обращения в суд предъявлял ответчику претензии об удовлетворении в добровольном порядке требований потребителя о компенсации морального вреда.

При таких обстоятельствах взысканию в пользу истца подлежит штраф, предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя – 600 руб. (1200 x 50%).

В связи с удовлетворением заявленного иска неимущественного характера к АО «Почта России» с данного ответчика на основании ст. 103 ГПК РФ в доход бюджета муниципального образования муниципальный округ Приуральский район Ямало-Ненецкого автономного округа подлежит взысканию государственная пошлина в размере 3 000 руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст.194-198 ГПК РФ, суд

Р Е Ш И Л:

Иск В. о взыскании компенсации морального вреда и штрафа за нарушение прав потребителя – удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в пользу В. г.р., уроженца г. (ИНН) компенсацию морального вреда в размере 1 200 рублей и штраф за нарушение прав потребителя в размере 600 рублей, а всего 1 800 (одна тысяча восемьсот) рублей.

В удовлетворении иска В. в части требований о взыскании компенсации морального вреда и штрафа в большем размере – отказать.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в доход бюджета муниципального образования муниципальный округ Приуральский район Ямало-Ненецкого автономного округа государственную пошлину в размере 3 000 (три тысячи) рублей.



Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в суд Ямало-Ненецкого автономного округа через Лабытнангский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение месяца.

Мотивированное решение изготовлено 11 июня 2026 года.

Судья /подпись/

Копия верная:

Судья

О.В. Михайлова

**Документ подписан
электронной подписью**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 21DDDD2DC742A3DEFF709B6157212B
Владелец Михайлова Ольга Васильевна
Действителен с 22.04.2025 по 16.07.2026