

ЗАОЧНОЕ РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

14 апреля 2026 года г. Красноярск
Советский районный суд г. Красноярска в составе:
председательствующего судьи Настенко В.В.,
при ведении протокола судебного заседания помощником судьи Лазаревой Н.А.
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению к АО «Почта России» о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

С обратился в суд с исковым заявлением к АО «Почта России» о защите прав потребителя, просит взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере рублей, штрафа за нарушение личных неимущественных прав, указывая на то, что ответчиком нарушены контрольные сроки пересылки ему почтовой корреспонденции.

Истец в судебное заседание не явился, о дате и времени судебного разбирательства извещен надлежащим образом и своевременно, что подтверждается распиской о вручении повестки, отбывает наказание ФКУ ИК-17 ГУФСИН России по Красноярскому краю.

Представитель ответчика АО «Почта России» в судебное заседание не явился, о дате и времени судебного разбирательства извещен надлежащим образом и своевременно, о причинах неявки суд не уведомил.

Как следует из Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 г. № 221, корреспонденция с пометкой «истек срок хранения» возвращается отправителю при неявке адресата за почтовым отправлением.

В соответствии со ст. 117 ГПК РФ адресат, отказавшийся принять судебную повестку или иное судебное извещение, считается извещенным о времени и месте судебного разбирательства или совершения отдельного процессуального действия.

Неполучение ответчиком судебных повесток на заседание суда, которые были возвращены за истечением срока хранения, расценивается как отказ от их получения.

В соответствии с правовой позицией Верховного Суда Российской Федерации, выраженной в п. 3 Постановления Пленума от 26 июня 2008 года № 13 «О применении норм Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации при рассмотрении и разрешении дел в суде первой инстанции», при неявке в суд лица, извещенного в установленном порядке о времени и месте рассмотрения дела, вопрос о возможности судебного разбирательства дела решается с учетом требований ст. ст. 167, 233 ГПК РФ. Невыполнение лицами, участвующими в деле, обязанности известить суд о причинах неявки и представить доказательства уважительности этих причин дает суду право рассмотреть дело в их отсутствие.

Суд, с учетом положений главы 22 ГПК РФ, полагает возможным рассмотреть дело в порядке заочного судопроизводства.

Исследовав материалы дела, суд приходит к следующему.

В силу ст.ст. 307, 309 ГК РФ обязательства, возникшие из договора и иных предусмотренных законом оснований, должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства.

В соответствии со статьей 19 Федерального закона «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ 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.

Обеспечение операторами почтовой связи надлежащего качества оказываемых услуг почтовой связи относится к основным гарантиям доступности и качества услуг почтовой связи общего пользования (статья 14 Федерального закона «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ).

В силу статьи 34 Федерального закона «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 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 за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, доставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Правоотношения 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 Минкомсвязи России от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи» (далее - Правила оказания услуг почтовой связи).

Порядок приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений урегулирован утвержденным приказом федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» от 07.03.2019 № 98-п.

На основании пп. «а» п. 10 Правил оказания услуг простые (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) - принимаемые от отправителя без выдачи ему квитанции и доставляемые (вручаемые) адресату (его уполномоченному представителю) без подтверждения факта получения, а в случае простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, принимаемые и доставляемые в соответствии с порядком, установленным главой VI настоящих Правил.

Согласно пункту 46 Правил оказания услуг почтовой связи операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки; 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.

В соответствии со статьей 37 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «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. 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.

При этом истец является потребителем почтовых услуг, поскольку спорные отношения связаны с доставкой ему почтовой корреспонденции, как адресату, а также отправкой его корреспонденции, следовательно, с оказанием ему почтовых услуг. В этой связи на правоотношения сторон спора распространяется действие Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В силу принципа состязательности сторон (статья 12 ГПК Российской Федерации) и требований части 1 статьи 56, части 1 статьи 68 ГПК Российской Федерации, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. В случае если сторона, обязанная доказывать свои требования или возражения, удерживает находящиеся у нее доказательства и не представляет их суду, суд вправе обосновать свои выводы объяснениями другой стороны.

Из разъяснений, приведенных в пункте 28 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», следует, 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) (п. 14 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 5 ст. 23.1, п. 6 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей», ст. 1098 ГК РФ).

Судом установлено, что истцом в адрес прокуратуры Республики Дагестан 25.03.2025 направлено простое почтовое отправление, которое в ОПС 367003 Махачкала поступило 06.05.2025, что подтверждается предоставленным в материалы дела почтовым конвертом.

Истцом в адрес ответчика направлена претензия, которая оставлена без удовлетворения.

Руководствуясь ч. 1 ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», Управлением объявлено оператору почтовой связи АО «Почта России» Предостережение от № о недопустимости нарушения обязательных требований и принятии мер к соблюдению сроков пересылки письменной корреспонденции

Обращаясь с настоящим иском, указывает, что вышеуказанная почтовая корреспонденция, получена адресатом с нарушением контрольного срока пересылки 37 дней.

Отношения в области почтовой связи в РФ регулируются ФЗ от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», ФЗ от 17.07.1999 №176 - ФЗ «О почтовой связи», Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденные приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17.04.2023 № 382, Нормативами частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативы ее обмена, перевозки и доставки, а также контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции, утвержденные приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 29.04.2022 № 400.

Согласно статье 16 Закона № 176-ФЗ по договору оказания услуг почтовой связи оператор почтовой связи обязан по заданию отправителя переслать вверенное ему почтовое отправление по указанному отправителем адресу и доставить (вручить) их адресату.

В соответствии с п.п. а), в) п. 46 Правил, операторы почтовой связи обязаны пересылать почтовые отправления и осуществлять почтовые переводы в установленные сроки, обеспечивать качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора.

В соответствии с п. 4 Нормативов контрольные сроки пересылки внутренней письменной корреспонденции определяются по нанесенным в объектах почтовой связи по месту приема и доставки (назначения) почтовых отправлений оттискам календарных почтовых штампов и (или) сопроводительным документам.

В соответствии со ст. 56 ГПК РФ, содержание которой следует рассматривать в контексте с положениями п. 3 ст. 123 Конституции Российской Федерации и ст. 12 ГПК РФ, закрепляющих принцип состязательности гражданского судопроизводства и принцип равноправия сторон, каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений. Каждое лицо, участвующее в деле, должно раскрыть доказательства, на которые оно ссылается как на основание своих требований и возражений, перед другими лицами, участвующими в деле, в пределах срока, установленного судом.

Доказательственная деятельность в первую очередь связана с поведением участников процесса, процессуальная активность которых по доказыванию ограничена процессуальными правилами об относимости, допустимости, достоверности и достаточности доказательств (ст. 56, 59, 60, 67 ГПК РФ).

Соответственно, разумно и добросовестно используя предоставленные законодательством процессуальные права, АО «Почта России» было обязано доказать не обоснованность имущественных притязаний, однако таковых суду не представлено, в материалах дела не имеется.

Таким образом, АО «Почта России», при пересылке указанной почтовой корреспонденции, допущено нарушение контрольного срока 37 дней.

Невыполнение оператором почтовой связи АО «Почта России» обязательств пересылки почтовых отправлений в установленные сроки, является нарушением Правил оказания услуг почтовой связи.

В силу статьи 19 Федерального закона от 17.07.1999 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.

Согласно абзацу 10 статьи 2 Федерального закона «О почтовой связи» 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 (абзац 6 статьи 2 Федерального закона «О почтовой связи»).

Потребителем, согласно абзацу третьему преамбулы Закона «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.

Подпунктом «а» пункта 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» разъяснено, что правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами, а также правами стороны в обязательстве в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации пользуется не только гражданин, который имеет намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товары (работы, услуги), но и гражданин, который использует приобретенные (заказанные) вследствие таких отношений товары (работы, услуги) на законном основании (наследник, а также лицо, которому вещь была отчуждена впоследствии, и т.п.).

Следовательно, на правоотношения сторон распространяются положения Закона РФ «О защите прав потребителей».

Таким образом, судом установлено нарушение ответчиком АО «Почта России» правил оказания услуг почтовой связи, выразившееся в нарушении контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции, а соответственно прав истца как потребителя.

В соответствии со статьей 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 причинителем вреда при наличии его вины.

Поскольку в результате нарушения установленного законом срока оказания услуги по доставке почтовой корреспонденции ответчиком были нарушены права истца, как потребителя, при этом доказательств отсутствия своей вины ответчик не представил, имеются основания для взыскания с ответчика в пользу истца компенсации морального вреда.

При определении размера компенсации морального вреда суд учитывает 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 рублей.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Таким образом, поскольку требования истца в добровольном порядке удовлетворены не были, сумма штрафа в размере 50% от присужденной суммы составляет рублей () /2).

В силу статьи 98 ГПК РФ в решении суда должно быть указано на распределение судебных расходов.

ФИО при обращении в суд с иском о защите прав потребителя в силу закона освобожден от уплаты государственной пошлины.

В связи с удовлетворением исковых требований неимущественного характера с АО «Почта России» в соответствии со статьей 103 ГПК РФ в доход местного бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере руб.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст.ст.194-199, главой 22 ГПК РФ, суд,

РЕШИЛ:

Исковые требования – удовлетворить частично.

Взыскать с Акционерного общества «Почта России» (№) в пользу (№) компенсацию морального вреда в размере рублей, штраф в размере рублей, всего рублей.

В удовлетворении остальной части заявленных требований - отказать.

Взыскать с Акционерного общества «Почта России» (№) в доход местного бюджета государственную пошлину 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 Красноярский краевой суд через Советский районный суд г. Красноярска 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: В.В. Настенко

Текст мотивированного заочного решения изготовлен 07 мая 2026 года.