

08 июня 2026 года
Салехард

РЕШЕНИЕ
именем Российской Федерации

Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе: председательствующего судьи Литинской Ю.П., при секретаре судебного заседания Митубовой К.Г., рассмотрев в судебном заседании гражданское дело № 2-887/2026 по исковому заявлению Т. к АО «Почта России» о взыскании компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Т. обратился с исковым заявлением к АО «Почта России» о взыскании компенсации морального вреда.

В обоснование иска указано, что 10.10.2024 года прокуратура г. Салехард ЯНАО направила в адрес почтового отправления с ответом и документами на обращение, которое поступило 28.10.2024 года, с нарушением сроков пересылки. По данному факту им 19.03.2025 в адрес ответчика направлена претензия, которая оставлена без ответа. На основании вышеизложенного, просит взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в размере 7 000 рублей, судебные расходы в размере 152 рубля.

В судебном заседании истец Т. участия не принимал, извещен надлежащим образом.

Представитель ответчика, будучи извещен надлежащим образом о времени и месте рассмотрения дела, в судебное заседание не явился, о причинах неявки суд не известил.

Суд, руководствуясь ст. 167 ГПК РФ, счел возможным рассмотреть дело при вышеуказанной явке.

Изучив исковое заявление, материалы дела, суд приходит к следующим выводам.

Завыли свои требования, истец исходит из того, что является потребителем услуг почтовой связи, при этом ответчиком нарушены его права как потребителя в связи с нарушением сроков доставки почтовой корреспонденции.

Основываясь на факте нарушения его прав как потребителя, истец со ссылкой на нормы действующего законодательства заявляет о компенсации морального вреда.

В силу ч.1 ст.1064 ГК РФ установлено, что вред, причиненный личности, подлежит компенсации в полном объеме лицом, причинившим вред.

Согласно ч.1 ст.1099 ГК РФ основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными настоящей главой и статьей 151 настоящего Кодекса.

На основании ч.1 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.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. 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.

Таким образом, условием удовлетворения заявленных требований о компенсации морального вреда является установление факта нарушения прав потребителя.

Согласно положений ч.1 ст.91 УИК 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 оператором связи писем, почтовых карточек и телеграмм для их доставки по принадлежности.

Согласно п.9 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных Приказом Минцифры России от 17.04.2023 № 382 операторы почтовой связи пересылают внутренние почтовые отправления:

- а) в виде письменных сообщений на специальном бланке, пересылаемые в открытом виде (простые, заказные) (далее - почтовые карточки);
- б) с письменным сообщением, документами, в том числе в форме электронного документа (простые, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, с объявленной ценностью) (далее - письма);
- в) с печатными изданиями, рукописями, деловыми бумагами, фотографиями (простые, заказные, с объявленной ценностью) (далее - бандероли);
- г) подаваемые в открытом виде, с вложением, предназначенным исключительно для слепых (простые, заказные) (далее - секторамы);
- д) с товарным вложением (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - посылки);
- е) с товарами и другими материальными ценностями, направляемые к месту назначения (обыкновенные, с объявленной ценностью) (далее - прямые почтовые контейнеры).

Операторы почтовой связи при оказании услуг почтовой связи (кроме универсальных услуг почтовой связи) вправе устанавливать другие виды и категории внутренних почтовых отправлений для пересылки по своей сети почтовой связи.

Согласно положений ст.34 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «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, доставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществление почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах: в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы тарифной платы, за исключением тарифной платы за объявленную ценность; в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи; в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в размере части объявленной ценности почтового отправления, определенной пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без массы оболочки почтового отправления); в случае невыплаты (неосуществления) почтового перевода денежных средств - в размере суммы перевода и суммы тарифной платы; в случае утраты или порчи (повреждения) ных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы тарифной платы; в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - в размере суммы тарифной платы.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств для физических (бывовых) нужд граждан, операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 процентов платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за данную услугу, а также за нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления воздушным транспортом - разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом.

Приказом Минцифры России от 29.04.2022 № 400 «Об утверждении нормативов частоты сбора письменной корреспонденции из почтовых ящиков, нормативов ее объема, перевозок и доставки, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции» (Приказ №400),

вступившим в силу с 01.09.2022, установлены соответствующие сроки пересылки письменной корреспонденции.

П.4 Приказа №400 установлено, что контрольные сроки пересылки внутренней письменной корреспонденции определяются по нанесенным в объектах почтовой связи по месту приема и доставки (назначения) почтовых отправлений отпискам календарных почтовых штемпелей и (или) сопроводительным документам.

П.5 Приказа №400 установлено, что 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 настоящему Нормативу (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 таблицы приложения № 1 к настоящему Нормативу);
- 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, городских округов, расположенными в пределах субъекта Российской Федерации, - 4 календарных дня.

П.6 Приказа № 400 установлено, что контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции между населенными пунктами рассчитываются путем суммирования соответствующих контрольных сроков.

В судебном заседании установлено, что 10.10.2024 года прокуратура г. Салехарда ЯНАО направила в адрес иста почтовое отправление с ответом и документами на обращение, которое поступило 28.10.2024 года, с нарушением сроков пересылки (п.д. 13.06).

По данному факту истцом 19.03.2025 в адрес ответчика направлена претензия, которая оставлена без ответа.

Принимая во внимание, что обстоятельства нарушения сроков почтового отправления ответчиком по одному отправлению установлено, суд приходит к выводу, что права иста как потребителя были нарушены.

В соответствии с преамбулой Закона о защите прав потребителей он регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В силу положений п.3 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при отнесении споров к сфере регулирования Закона о защите прав потребителей следует учитывать, что исходя из преамбулы Закона о защите прав потребителей и статьи 9 Федерального закона от 26 января 1996 года № 15-ФЗ «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» правами, предоставленными потребителю Законом и изданными в соответствии с ними 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.).

Таким образом, истец, являясь лицом, который использовал оказанную ответчиком услугу для личных нужд, следовательно, вступает в спорных правоотношениях в качестве потребителя со всеми принадлежностями данному субъекту действующим законом правами.

При таких обстоятельствах, при наличии в действиях ответчика нарушений правил оказания почтовых услуг, предусмотренных законом оснований удовлетворения иска о компенсации морального вреда имеется.

Согласно разъяснениям Пленума ВС РФ, изложенным в п.28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», 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 4 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 нарушение вышеприведенных требований, доказательства надлежащего оказания услуг потребителю суду представлено не было.

Согласно разъяснениям, приведенным в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» № 17 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, взимаемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащего возмещению ущерба. 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.

С учетом требований закона, при оценке всех значимых обстоятельств дела суд полагает возможным при определении размера компенсации морального вреда исходить из следующего.

Доказательства причинения особых физических и нравственных страданий фактом нарушения его прав как потребителя истец не представил. На наличие особенностей личности (возраст, инвалидность, и т.д.), позволяющие возыскать компенсацию морального вреда в большем размере не указал. В связи с характером нарушений прав иста суд полагает возможным определить ко возысканию с ответчика в пользу иста компенсацию морального вреда за нарушение контрольных сроков доставки почтового отправления в размере 1 000 рублей.

В соответствии с ч. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд возмещает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку требования иска подлежат удовлетворению, с ответчика в пользу иста подлежит возысканию штраф в указанном размере 500 рублей.

Согласно положений ст.98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, за исключением случаев, предусмотренных частью второй статьи 96 настоящего Кодекса. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано. В связи с чем, с ответчика, в пользу иста подлежат возысканию понесенные им почтовые расходы в сумме 152 рубля (п.д. 11, 13.06, п.4).

В соответствии со ст.333.36 НК РФ истец был освобожден от уплаты государственной пошлины, следовательно, она подлежит возысканию в бюджет с ответчика, не освобожденного от её уплаты в размере 3 000 рублей (п. 3 ч. 1 ст. 333.19 НК РФ).

На основании изложенного, руководствуясь статьями 194-198 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Т. к АО «Почта России» о возмещении компенсации морального вреда – удовлетворить частично.

Взыскать с АО «Почта России» (ИНН 7724490000) в пользу Т. (ИНН 190113249091) компенсации морального вреда в сумме 1 000 рублей, штраф за неисполнение требований потребителя в сумме 500 рублей, а также понесенные по делу почтовые расходы в сумме 152 рубля.

В удовлетворении исковых требований в остальной части - отказать.

Взыскать с АО «Почта России», ИНН 7724490000, в доход городского бюджета г. Салехард государственную пошлину в сумме 3 000 рублей.

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

В окончательной форме решение суда изготовлено – 19.06.2026 года.

Присутствующий

Ю.П. Липчинская

Липчинская
Маслова
18.06.26

18.06.2026