Дело № 2-961/2026
УИД 89RS0002-01-2026-001694-24

РЕШЕНИЕ
Именем Российской Федерации

15 сентября 2025 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 иску Д к АО «Почта России» о взыскании компенсации морального вреда за нарушение прав потребителя, штрафа, судебных расходов,

у с т а н о в и л:

осужденный Д. обратился в Лабытнангский городской суд ЯНАО с исковым заявлением к Акционерному обществу «Почта России» (далее по тексту – АО «Почта России») о взыскании компенсации морального вреда в размере 24 000 руб.00 коп., штрафа, а также судебных расходов на сумму 132 руб., за нарушение контрольных сроков пересылки трех почтовых отправлений.

В обоснование заявленных требований указано, что 08 декабря 2023 года из г. Нижний Новгород в его адрес было направлено заказное письмо 60392494349713, которое поступило в ОПС п.Харп 21 декабря 2023 года. 19 декабря 2023 года из г. Москва в адрес истца было направлено простое письмо РВ 570599 которое поступило в ОПС п.Харп 12 января 2024 года. 22 декабря 2023 года из г. Нижний Новгород в адрес истца было направлено заказное письмо , которое поступило в ОПС п.Харп 04 января 2024 года. В связи с допущенными нарушениями контрольных сроков пересылки почтовой корреспонденции истцом в адрес ответчика 18 апреля 2024 года за №Д-76 была направлена претензия, оставленная без удовлетворения.

Определением судьи от 18 августа 2026 года в качестве органа, дающего заключение по делу привлечено Управление Роспотребнадзора по ЯНАО.

Истец Д., участие которого в судебном заседании обеспечено посредством видеоконференц-связи, исковые требования поддержал в полном объёме.

Представитель АО «Почта России» в лице УФПС ЯНАО в суд не явился, о слушании дела извещены 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 Ямало-Ненецкому автономному округу в судебное

заседание также не явился, о времени и месте рассмотрения дела уведомлен надлежащим образом, в письме от 28 августа 2026 года врио руководителя Управления Роспотребнадзора по ЯНАО Панов М.С. просил рассмотреть гражданское дело без участия представителя данного органа, представила в суд заключение по делу.

Суд, выслушав истца, исследовав письменные материалы дела, 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 Д. . 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 статьей 12, 15, 91 Уголовно-исполнительного кодекса РФ, пунктов 49, 50 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 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» (далее - Закон о связи), Федеральным законом от 17.07.1999 №176-ФЗ «О почтовой связи» (далее - Закон о почтовой связи), Законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителя), утвержденными Приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 №234 «Правилами оказания почтовых услуг» (далее - Правила оказания почтовых услуг, действующие в период спорных правоотношений), 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 статьей 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.

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).

Д[illegible] обратился к ответчику с претензией от 15 марта 2024 года о компенсации ему морального вреда, причинённого нарушением контрольных сроков пересылки вышеуказанной почтовой корреспонденции (л.д. 22-23, 24).

Из представленного ответа на претензию истца от 09 июня 2024 года исх. Ф82-04/362790 следует, что претензия в отношении почтового отправления может быть подана отправителем, адресатом или их уполномоченным представителем. При подаче обращения третьим лицом должна быть приложена копия доверенности. Это обусловлено требованием соблюдения тайны связи, установленным ст.63 Федерального закона от 07 июля 2003 года №126-ФЗ «О связи». Поскольку заявитель не явился ни отправителем, ни получателем оснований для материального возмещения за нарушение срока пересылки не имеется. Моральный вред документами, регламентирующими деятельность по предоставлению почтовых услуг, возмещение косвенного и морального ущерба не предусмотрено (л.д. 39-40).

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 Минкомсвязи России от 31 июля 2014 года № 234 (действующими в период спорных правоотношений).

По смыслу положений пункта 10 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Минкомсвязи России от 31 июля 2014 № 234 по совокупности признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и доставки (вручения), почтовые отправления подразделяются на следующие категории: а) простые (в том числе пересылаемые в форме электронного документа) - принимаемые от отправителя без выдачи ему квитанции и доставляемые (вручаемые) адресату (его уполномоченному представителю) без его расписки в получении, а в случае простых почтовых отправлений, пересылаемых в форме электронного документа, принимаемые и доставляемые в соответствии с порядком,

установленным главой VI настоящих Правил; б) регистрируемые (заказные, в том числе пересылаемые в форме электронного документа, обыкновенные, с объявленной ценностью (почтовое отправление, принимаемое с оценкой стоимости вложения, определяемой отправителем) - принимаемые от отправителя с выдачей ему квитанции и вручаемые адресату (его уполномоченному представителю) с его распиской в получении, а в случае заказных 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 качество услуг почтовой связи в соответствии с нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность в области почтовой связи, и условиями договора.

Приказом Минкомсвязи России от 04 июня 2018 года № 257 (действующему в спорный период пересылки почтовой корреспонденции) утверждены нормативов частоты сбора из почтовых ящиков, обмена, перевозки и доставки письменной корреспонденции, а также контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции.

Согласно п.6 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 нормативам;

б) на внутригородской территории городов федерального значения, на территориях административных центров субъектов, 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.

Контрольные сроки пересылки письменной корреспонденции между населенными пунктами рассчитываются путем суммирования соответствующих контрольных сроков.

Так, контрольный срок пересылки между г. Москва (город федерального значения) и г. Салехард (административный центр субъекта) согласно приложению № 1 к Нормативам составляет 4 дня (пп. «а» п. 6 Нормативов).

Контрольный срок пересылки между г. Нижний Новгород (административный центр субъекта) и г. Салехард (административный центр субъекта) согласно приложению № 1 к Нормативам составляет 5 дней (пп. «а» п. 6 Нормативов).

Контрольный срок пересылки корреспонденции между г. Салехард (административный центр субъекта) и г. Лабытнанги (муниципальный центр городского округа на территории субъекта) составляет 2 дня (пп. «в» п. 6 Нормативов).

Контрольный срок пересылки между г. Лабытнанги (административный центр городского округа) и п. Харп (поселение на территории городского округа) составляет 3 дня (пп. «г» п. 6 Нормативов).

Таким образом, контрольный срок пересылки между г. Москва и п. Харп составляет 9 дней, между г. Нижний Новгород и п. Харп составляет 10 дней

Как следует из копии конверта представленного в материалах дела, ответчиком, почтовое отправление №[illegible] принято в ОПС Нижний Новгород 08 декабря 2023 года и доставлено в ОПС Харп 21 декабря 2023 года (л.д. 27-28), что также подтверждается Отчетом об отслеживании отправления с почтовым идентификатором [illegible]

Срок пересылки указанного письма составил 13 дней. Допущено нарушение контрольного срока пересылки на 3 дня.

Как следует из копии конверта представленного в материалах дела, ответчиком, почтовое отправление принято в ОПС Москва 19 декабря 2023 года и доставлено в ОПС Харп 12 января 2024 года (л.д. 29).

Срок пересылки указанного письма составил 24 дня. Допущено нарушение контрольного срока пересылки на 15 дней.

Как следует из копии конверта представленного в материалах дела, ответчиком, почтовое отправление №[illegible] принято в ОПС Нижний Новгород 22 декабря 2023 года и доставлено в ОПС Харп 04 января 2024 года (л.д. 30-31), что также подтверждается Отчетом об отслеживании отправления с почтовым идентификатором [illegible].

Срок пересылки указанного письма составил 13 дней. Допущено нарушение контрольного срока пересылки на 3 дня.

Таким образом, подтвердились доводы истца о нарушении ответчиком АО «Почта России» контрольных сроков пересылки почтовой корреспонденции.

Допущенные нарушения свидетельствуют об оказании ответчиком услуг почтовой связи ненадлежащим образом, и, соответственно, о нарушении прав Д[illegible] 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 статьи 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 почтовой корреспонденции из Нижегородского областного суда и Верховного Суда РФ суд находит установленным. Доказательств отсутствия вины ответчиком, в нарушение ст.56 ГПК РФ, не представлено. Следовательно, Д[illegible] 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 трех почтовых отправлений, личности истца, факта отбывания им наказания в местах лишения свободы, пояснения истца о содержании писем из разряда «Судебное» отсутствие доказательств, свидетельствующих о перенесенных физических и нравственных страданий в связи с несвоевременной доставкой письма адресату, а также длительности не обращения в суд с момента нарушений возникших в 2023 и 2024 годах, что свидетельствует об отсутствии интереса к данным обстоятельства на протяжении долгого времени.

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 в заявленном размере 2 600 рублей, из расчет по 800 руб. за нарушение сроков доставки почтовой корреспонденции из г. Нижний Новгород и 1000 руб. из г. Москва.

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).

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 – 1300 руб. (2600 х 50%).

Истец просит взыскать в его пользу почтовые расходы на сумму 132 руб.

В соответствии со ст. 88 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

Лицо, заявляющее о взыскании судебных издержек, должно доказать факт их несения, а также связь между понесенными указанным лицом издержками и делом, рассматриваемым в суде с его участием. Недоказанность данных обстоятельств является основанием для отказа в возмещении судебных издержек (часть 1 статьи 56 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и пункт 10 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 21 января 2016 года № 1 «О некоторых вопросах

применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела»).

Из представленного в материалы дела конверта следует, что за пересылку искового заявления в Лабытнангский городской суд Д понес расходы в размере 180 рублей (л.д. 7).

Кроме того, усматривается, что истец Д понес расходы по отправлению ответчику претензии от 18 апреля 2024 года на сумму 59 рублей, что следует из копии оболочки конверта и сопроводительного письма ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО от 18 апреля 2024 года №д-76 (л.д. 38).

В соответствии с ч.3 ст.196 ГПК РФ суд принимает решение по заявленным истцом требованиям. Однако суд может выйти за пределы заявленных требований в случаях, предусмотренных федеральным законом.

Таким образом, с АО «Почта России» в пользу Д подлежит взысканию в счет судебных расходов 132 руб., в соответствии с заявленными требованиями.

Поскольку истец при подаче иска был освобожден от уплаты государственной пошлины, в силу статьи 103 ГПК РФ взысканию с ответчика подлежит государственная пошлина согласно пп. 3 пункта 1 статьи 333.19 НК РФ в размере 3 000 руб.

На основании изложенного, руководствуясь ст.ст.194 -199 ГПК РФ,

Р Е Ш И Л:

исковые требования Д удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в пользу Д года рождения (паспорт №) компенсацию морального вреда в размере 2 600 руб. 00 коп., штраф в размере 1 300 руб. 00 коп., в счет возмещения судебных расходов 132 руб., а всего взыскать 4 032 (четыре тысячи тридцать два) рубля 00 копеек.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Взыскать с Акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000, ОГРН 1197746000000) в бюджет муниципального образования г. Лабытнанги государственную пошлину в сумме 3 000 руб. 00 коп.

Решение может быть обжаловано в суд Ямало-Ненецкого автономного округа через Лабытнангский городской суд в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме.

В окончательной форме решение принято 18 сентября 2026 года.

Председательствующий /подпись/

Копия верна:
Судья

Документ подписан электронной подписью
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат 00BC74C0C4B18C7133BC0857666B3265B
Владелец Михайлова Ольга Васильевна
Действителен с 10.07.2026 по 03.10.2027