УИД ...
Дело ...

РЕШЕНИЕ
именем Российской Федерации

24 ноября 2025 года город Казань, Республика Татарстан

Вахитовский районный суд г. Казани Республики Татарстан в составе: председательствующего судьи Мардановой Э.З., при ведении протокола секретарем судебного заседания Насибуллиным Р.А., рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по иску ФИО1 к акционерному обществу «Почта России» о признании отказа в оказании услуги по отправке заказного письма незаконным, компенсации морального вреда,

установил:

истец ФИО1 обратился в Вахитовский районный суд г. Казани Республики Татарстан с иском к акционерному обществу «Почта России» о признании отказа в оказании услуги по отправке заказного письма незаконным, компенсации морального вреда.

В обоснование заявленных требований указано, что 23 июня 2025 года истец прибыл в отделение почтовой связи №?4200732 по адресу: ..., с целью отправки заказного письма. После ожидания в очереди истец обратился к сотруднику отделения, однако получил отказ в оказании услуги. Из-за отказа истцу пришлось искать другое отделение связи, где он дополнительно попал на обеденный перерыв. В результате истец потерял более трёх часов личного времени, испытал нервное напряжение, стресс и раздражение, что причинило ему моральный вред. Факт произошедшего подтверждается видеозаписью, сделанной истцом на телефон. Отказ в оказании услуги является необоснованным отказом от исполнения публичного договора, что противоречит положениям статьи 426 Гражданского кодекса РФ. Истец просит суд признать отказ в оказании услуги по отправке заказного письма незаконным. Взыскать с АО «Почта России» компенсацию морального вреда в размере 25?000 рублей, судебные расходы, включая почтовые издержки в размере 326 рублей 40 копеек.

Протокольным определением суда от 02 сентября 2025 года по делу в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, привлечено Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан.

Протокольным определением суда от 24 сентября 2025 года по делу в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований, привлечено Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан.

Истец в судебном заседании заявленные исковые требования поддержал в полном объеме по основаниям, изложенным в исковом заявлении.

Представитель ответчика АО «Почта России» в судебное заседание не явился, извещены надлежащим образом, каких-либо заявлений, ходатайств не представили.

Представители третьих лиц Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, Управления Роскомнадзора по Республике Татарстан в судебное заседание не явились, извещены надлежащим образом, в материалы дела представили ходатайства о рассмотрении дела без их участия.

Суд в силу положений статьи 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации считает возможным рассмотреть дело в отсутствие неявившихся участников процесса.

Изучив доводы сторон, исследовав письменные материалы дела, суд приходит к следующему.

Отношения в области оказания услуг почтовой связи регулируются Федеральным законом от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ "О связи", Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ "О почтовой связи".

Частью 3 статьи 4 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ "О почтовой связи" определено, что порядок оказания услуг почтовой связи регулируется правилами оказания услуг почтовой связи, утверждаемыми уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Согласно части 1 статьи 16 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ "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.

В силу части 4 указанной статьи названного закона качество услуг почтовой связи должно соответствовать установленным стандартам, а также предоставляемой операторами почтовой связи информации об условиях оказания данных услуг.

В соответствии с частью 1 статьи 19 Федерального закона от 17 июля 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.

Статьей 34 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ "О почтовой связи", содержащей перечень мер ответственности оператора почтовой связи, предусмотрено, что 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 силу части 1 статьи 37 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 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 соответствии с п. 1 статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации публичным договором признается договор, заключенный коммерческой организацией и устанавливающий ее обязанности по продаже товаров, выполнению работ или оказанию услуг, которые такая организация по характеру своей деятельности должна осуществлять в отношении каждого, кто к ней обратиться.

Отказ лица, осуществляющего предпринимательскую или иную приносящую доход деятельность, от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы, не допускается, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 статьи 786 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Судом установлено, что истец ФИО1 23 июня 2025 года обратился в отделение почтовой связи №?4200732 по адресу: ..., с целью отправки заказного письма. После ожидания в очереди истец обратился к сотруднику отделения, однако получил отказ в оказании услуги.

Факт отказа в предоставлении истцу услугу по отправке заказного письма подтверждается видеозаписью, представленной в материалы дела.

Истцом в адрес ответчика были направлены претензии с требованием о выплате компенсации морального вреда за отказ в предоставлении услуги по отправке заказного письма.

Однако, в ответ на претензию ответчик отказал в компенсации морального вреда.

Истец в связи с отказом ответчика в оказании услуги обратился в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан.

Согласно ответу от 17 июля 2025 года Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан истцу было указано о реализации его права на обращение за защитой своих прав в суд.

На основании статьи 15 Закона 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.

В пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 разъяснено, 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 Обзоре судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2019), утвержденном Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17 июля 2019 года, указано, что законом установлена презумпция вины причинителя вреда, которая предполагает, что доказательства отсутствия его вины должен представить сам ответчик, потерпевший представляет доказательства, подтверждающие факт наличия вреда (физических и нравственных страданий - если это вред моральный), а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред.

Таким образом, истцом в условиях состязательности процесса в материалы дела представлены доказательства необоснованного отказа ответчиком в предоставлении ему услуги по отправке заказного письма.

Доказательств невозможности оказать соответствующие услуги ответчиком не представлено.

Отказ в оказании услуги истцу по отправке заказного письма следует признать незаконным в силу положений статьи 426 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Факт нарушения прав истца в связи с необоснованным отказом ответчиком в предоставлении ему услуги по отправке заказного письма является основанием для возложения на ответчика обязанности компенсации морального вреда по формальному признаку, поскольку в силу приведенных положений нормативных и разъяснительных актов компенсация следует из нарушения имущественного права получения услуг надлежащего качества, право на которую бесспорно в силу закона в области защиты прав потребителей, освобождающего потребителя от необходимости доказывания факта своих физических и нравственных страданий.

Принимая во внимание отсутствие доказательств реального причинения истцу вреда, степень вины причинителя вреда, требования разумности и справедливости, отсутствие со стороны истца данных о том какие неблагоприятные последствия, связанные с причинением физических и нравственных страданий повлекло нарушение порядка приема и вручения почтового отправления, суд считает возможным взыскать с ответчика в счет денежной компенсации морального вреда 3 000 рублей.

Между тем, согласно п. 6 ст. 13 Закона РФ «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.

В силу пункта 46 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом, 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.

Суд приходит к выводу о необходимости применения штрафной санкции к ответчику, и полагает возможным взыскать с ответчика в пользу истца в соответствии с положением п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», штраф в размере 1 500 рублей.

В соответствии с положениями статьи 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации с ответчика в пользу истца подлежат взысканию почтовые расходы в сумме 326 рублей 40 копеек.

Согласно статье 103 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, с ответчика в доход бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в сумме 3 000 рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 194 – 199, Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, суд

решил:

исковые требования удовлетворить частично.

Признать отказ в оказании услуги ФИО1 по отправке заказного письма незаконным.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ОГРН 1197746000000) в пользу ФИО1 (ИНН ...) счет компенсации морального вреда 3 000 рублей, штраф в размере 1 500 рублей, почтовые расходы в сумме 326 рублей 40 копеек.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ОГРН 1197746000000) государственную пошлину в доход соответствующего бюджета согласно нормативам отчислений, предусмотренным бюджетным законодательством Российской Федерации, в размере 3 000 рублей.

В удовлетворении остальной части исковых требований отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Верховный Суд Республики Татарстан в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме, путем подачи жалобы через Вахитовский районный суд г. Казани Республики Татарстан.

Судья - подпись
Копия верна:
Судья Марданова Э.З.

Мотивированное решение изготовлено 08 декабря 2025 года
Подлинник данного документа подшит в гражданском деле ...(...), хранящемся в Вахитовском районном суде г. Казани РТ