Дело № 2-1766/2026
УИД 89RS0001-01-2026-002311-69

РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

г. Салехард 13 октября 2026 года

Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в составе
председательствующего Киселева А.О.,
при секретаре Шмойловой К.В.,
с участием истца Т ,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому заявлению Т к акционерному обществу «Почта России» о взыскании компенсации морального вреда,

УСТАНОВИЛ:

Т обратился в Салехардский городской суд с исковыми требованиями к АО «Почта России», в которых просил взыскать с ответчика в свою пользу компенсацию морального вреда в размере 30 000 руб., за утрату ответчиком почтового отправления, направленного им из ИК-18 УФСИН России по ЯНАО п. Харп в адрес Талицкого военного комиссариата Свердловской области (исходящий № 429-Т от 04.06.2025).

Истец Т в судебном заседании исковые требования поддержал в полном объеме по основаниям, изложенным в иске, дополнительно пояснил, что в утерянном письме содержалось его заявление о предоставлении ему информации по факту прохождения военной службы в годы Великой Отечественной войны его прадеда. Также указал, что находясь в местах лишения свободы, он может взаимодействовать с органами государственной власти исключительно почтовой перепиской и утрата ответчиком направленного им почтового отправления причинила ему нравственные страдания. Вопрос взыскания потребительского штрафа оставил на усмотрение суда.

Представитель ответчика АО «Почта России» в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела были извещены надлежащим образом, об уважительности причин неявки представителя суду не сообщили, ходатайств об отложении рассмотрения дела или его рассмотрения без участия представителя не заявляли.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу в судебное заседание не явился, о месте и времени рассмотрения дела были извещены надлежащим образом, ходатайствовали о рассмотрении дела в отсутствие представителя, а также представили письменное заключение по делу, в котором полагали, что заявленные исковые требования подлежат удовлетворению на усмотрение суда, в случае если в ходе судебного разбирательства будет доказано, что услуга по пересылке почтовой корреспонденции была оказана некачественно.

В соответствии со ст. 167 ГПК РФ суд определил рассмотреть дело в отсутствие неявившихся участников процесса, извещенных о месте и времени рассмотрения дела надлежащим образом.

Выслушав истца, исследовав материалы дела, суд приходит к следующим выводам.

Согласно ст. 1099 ГК РФ основания и размер компенсации гражданину морального вреда определяются правилами, предусмотренными главой 59 и статьей 151 данного Кодекса. Моральный вред, причиненный действиями (бездействием), нарушающими имущественные права гражданина, подлежит компенсации в случаях, предусмотренных законом. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

Статьей 1101 ГК РФ установлено, что 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. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

В силу п. 1 ст. 150 ГК РФ жизнь и здоровье, достоинство личности, личная неприкосновенность, честь и доброе имя, деловая репутация, неприкосновенность частной жизни, неприкосновенность жилища, личная и семейная тайна, свобода передвижения, свобода выбора места пребывания и жительства, имя гражданина, авторство, иные нематериальные блага, принадлежащие гражданину от рождения или в силу закона, неотчуждаемы и непередаваемы иным способом.

Статьей 151 ГК РФ установлено, что в случае, 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.

На основании ст. 2 Федерального закона от 17.07.1999 №176-ФЗ «О почтовой связи» к услугам почтовой связи относятся действия или деятельность по приему, обработке, перевозке, доставке (вручению) почтовых отправлений, а также по осуществлению почтовых переводов денежных средств.

Согласно ст. 16 Федерального 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.

В силу ст. 19 этого же Закона, права пользователей услуг почтовой связи защищаются данным 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.

За утрату почтовых отправлений или нарушение контрольных сроков их пересылки, недостачу или порчу (повреждение) вложений почтовых отправлений, недоставку периодических изданий, недостачу денежных средств работники организаций федеральной почтовой связи, по вине которых причинен ущерб, несут материальную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст. 34 Федерального закона «О почтовой связи»).

В соответствии с п. 4 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

В соответствии со ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «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.

Системное толкование приведенных положений законодательства позволяет сделать вывод, что обязанностью оператора почтовой связи является надлежащим образом оказывать услуги почтовой связи потребителям данных услуг, нести материальную ответственность за утрату почтовых отправлений и их недоставку, в том числе и компенсировать моральный вред, причиненный потребителю в результате ненадлежащего оказания услуг почтовой связи.

Установлено, что истец Т[redacted] имеет статус осужденного и отбывает наказание в ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО (далее также Учреждение).

04.06.2025 Т[redacted] передал через администрацию указанного Учреждения заявление, адресованное военному комиссариату Талицкого и Тугулымского районов Свердловской области, что подтверждается распиской о принятии обращения Т[redacted] (л.д.5), которое было сдано Учреждением в отделение почтовой связи для направления адресату, что подтверждается представленной в материалы дела выпиской из журнала № 1438 учета исходящей корреспонденции ФКУ ИК-18 УФСИН России по ЯНАО (л.д.17-оборот), согласно которой отправлению был присвоен исходящий номер Т-429.

Журнал учета исходящей корреспонденции ведется Учреждением в установленном порядке, и содержащаяся в нем запись подтверждает передачу отправления в организацию почтовой связи для пересылки.

Доказательств опровергающих эти сведения, в том числе свидетельствующих о том, что отправление в отделение почтовой связи не передавалось, ответчиком не представлено.

Полагая, что данное почтовое отправление утрачено ответчиком, истец направил в адрес УФПС ЯНАО претензию о компенсации ему морального вреда в размере 30 000 руб., на которую ответа не получил.

Из ответа военного комиссариата Талицкого и Тугулымского районов Свердловской области от 31.08.2026 № 2259 следует, что письмо (обращение) от Т- № 429-Т от 04.06.2025 с данный даты по настоящее время в адрес военного комиссариата не поступало.

Согласно ответу АО «Почта России» от 06.08.2026, проследить путь прохождения простого отправления и подтвердить его вручение (невручение) не представляется возможным. По факту проведенной проверки производственной программы ОПС Харп 629420 установлено, что почтовая корреспонденция от имени Т (629420, п. Харп, ФКУ ИК-18 УФСИН России по Ямало-Ненецкому автономному округу) в адрес Талицкого военкомата не поступала. При этом отмечено, что в связи с большими объемами обрабатываемых почтовых отправлений информация в автоматизированной системе ОПС хранится не более 62 дней.

Данный ответ не опровергает факт принятия отправления к пересылке, поскольку ответчик не утверждает, что отправление от Учреждения не поступало, а ссылается лишь на невозможность проверить его прохождение в связи с истечением установленного им самим срока хранения соответствующих сведений.

Ограничение срока хранения ответчиком сведений о почтовых отправлениях не может служить основанием для возложения на отправителя неблагоприятных последствий отсутствия сведений о прохождении отправления.

Бремя доказывания надлежащего исполнения обязательства по пересылке почтового отправления лежит на ответчике как исполнителе услуги (пункт 4 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

При таких обстоятельствах, оценив представленные в материалы дела доказательства в их совокупности по правилам ст. 67 ГПК РФ, суд приходит к выводу о том, что отправление истца было принято ответчиком к пересылке и адресату не доставлено.

Таким образом, ответчиком, принявшим почтовое отправление истца к пересылке и не обеспечившим его доставку адресату, услуга почтовой связи оказана ненадлежащим образом.

При изложенных обстоятельствах суд приходит к выводу о том, что ответчиком нарушены права истца как потребителя услуг почтовой связи, что является основанием для компенсации причиненного ему морального вреда.

Определяя размер такой компенсации суд учитывает следующие обстоятельства.

Из правовой позиции, изложенной в пункте 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» следует, что при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Факт нарушения прав истца как потребителя установлен судом – ответчик, приняв почтовое отправление истца к пересылке, не обеспечил его доставку адресату, то есть оказал услугу почтовой связи ненадлежащим образом.

Суд учитывает, что недоставленное отправление являлось обращением истца в военный комиссариат по вопросу участия его прадеда в Великой Отечественной войне, и имеет для него существенное значение. Поскольку обращение адресату не поступило, оно не было рассмотрено в установленный срок, а истец не получил на него своевременного ответа. Истец отбывает наказание в исправительном учреждении, направляет корреспонденцию исключительно через администрацию учреждения и не имеет возможности самостоятельно контролировать прохождение отправлений, лично обратиться в военный комиссариат либо оперативно продублировать обращение. В таком положении истец в повышенной степени зависит от надлежащего оказания услуг почтовой связи, что усиливает переживания, связанные с недоставкой обращения.

Вместе с тем суд учитывает, что сведений о наступлении для истца иных неблагоприятных последствий, в том числе о невозможности повторного направления обращения и его рассмотрения по существу, в материалах дела не имеется.

Определяя размер компенсации морального вреда, суд учитывает указанные обстоятельства и принимает во внимание характер и степень причиненных истцу нравственных страданий, фактические обстоятельства дела, значимость для истца нарушенного права, степень вины ответчика.

С учетом изложенного, а также требований разумности и справедливости суд определяет размер компенсации морального вреда в сумме 3 000 руб.

Согласно п. 6 ст. 13 Закона 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 пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку истцом требование о взыскании данного штрафа не заявлялось, данный вопрос был поставлен судом на обсуждение сторон.

Истец вопрос о взыскании с ответчика данного штрафа оставил на усмотрение суда.

Ответчиком каких-либо возражений относительно взыскания потребительского штрафа не представлено, ходатайств о снижении штрафа на основании статьи 333 ГК РФ не заявлено.

Истец обращался к ответчику в досудебном порядке с претензией о компенсации морального вреда.

При таких обстоятельствах, в связи с нарушением ответчиком прав истца, а также отсутствием ходатайства о применении положений ст. 333 ГК РФ, с ответчика в пользу истца штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя подлежит взысканию в полном объеме, то есть в размере 1 500 руб. (3 000 руб. / 2).

Таким образом, требования истца подлежат частичному удовлетворению.

Кроме того, на основании ст. 103 ГПК РФ с ответчика в доход бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 3 000 руб.

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

РЕШИЛ:

Исковые требования Т к акционерному обществу «Почта России» о взыскании компенсации морального вреда – удовлетворить частично.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000) в пользу Т (СНИЛС) компенсацию морального вреда в размере 3 000 руб., а также потребительский штраф в размере 1 500 руб.

В удовлетворении исковых требований в большем размере - отказать.

Взыскать с акционерного общества «Почта России» (ИНН 7724490000) в доход местного бюджета государственную пошлину в сумме 3 000 руб.

Решение может быть обжаловано в суд Ямало-Ненецкого автономного округа через Салехардский городской суд Ямало-Ненецкого автономного округа в течение месяца со дня изготовления решения судом в окончательной форме.

Председательствующий А.О. Киселев

Мотивированное решение суда изготовлено 16 октября 2026 года.

Судья А.О. Киселев

Документ подписан электронной подписью

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Владелец сертификата: Киселев Александр Олегович
Сертификат: 00A00B926094DDAE2942F70F635BC8E6AE
Действителен с: 27/05/2026 06:13:56 UTC
Действителен по: 20/08/2027 06:13:56 UTC