



У Методичних рекомендаціях «Відшкодування моральної шкоди», викладених в Листі Міністерства юстиції України від 13.05.2004 року № 35-13/797 зазначається: «Моральну шкоду не можна відшкодувати в повному обсязі, так як немає (і не може бути) точних критеріїв майнового виразу душевного болю, спокою, честі, гідності особи. Будь-яка компенсація моральної шкоди не може бути адекватною дійсним стражданням, тому будь-який її розмір може мати суто умовний вираз (...)»

## Невчасно отримуєте газету — повідомляйте нам

### Зразок скарги про невчасну доставку газети «Голос України»

Редакція газети  
"Голос України"  
Вулиця Нестерова, 4,  
Місто Київ, 03047

#### СКАРГА

Я, \_\_\_\_\_ (адреса проживання: \_\_\_\_\_)  
є передплатником газети "Голос України". Повідомляю про те, що поштове відділення № \_\_\_\_\_ в селі/селищі/місті \_\_\_\_\_ доставляє газету із запізненням.

Зокрема:  
номер від "\_\_\_\_\_" 20\_ року надійшов "\_\_\_\_\_" 20\_ року;  
номер від "\_\_\_\_\_" 20\_ року надійшов "\_\_\_\_\_" 20\_ року;  
номер від "\_\_\_\_\_" 20\_ року надійшов "\_\_\_\_\_" 20\_ року;  
номер від "\_\_\_\_\_" 20\_ року надійшов "\_\_\_\_\_" 20\_ року.

Копія передплатної квитанції додається.

"\_\_\_\_\_" 2013 р.

\_\_\_\_\_ (підпис)

Примітка. Важливо не просто вказати, що газета приходить із запізненням, а зазначити конкретні випадки затримки.

### Зразок позовної заяви про відшкодування моральної шкоди, заподіяної невчасною доставкою газети «Голос України»

До \_\_\_\_\_ районного суду  
\_\_\_\_\_ області\*

**Позивач:** Громадянин України \_\_\_\_\_  
П.І.П., адреса проживання: поштовий  
індекс \_\_\_\_\_, область \_\_\_\_\_,  
місто \_\_\_\_\_, вулиця \_\_\_\_\_,  
будинки/квартира \_\_\_\_\_.  
Контактний телефон: \_\_\_\_\_

**Відповідач:** Українське державне підприємство  
поштового зв'язку "Укрпошта", адреса  
місцезнаходження: 01001, місто Київ,  
вулиця Хрещатик, 22.  
Контактний телефон: 044-323-20-99.  
Факс: 044-278-79-69.

Ціна позову: \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) гривень.

#### ПОЗОВНА ЗАЯВА про захист прав споживачів, відшкодування моральної шкоди та виконання зобов'язань у натурі

**Виклад обставин, якими обґрунтовуються вимоги.** Я, громадянин України \_\_\_\_\_ вступив у договірні відносини з Українським державним підприємством поштового зв'язку «Укрпошта» (далі — Відповідач) з приводу передплати газети «Голос України».

Зазначений друкований засіб масової інформації є офіційним виданням Верховної Ради України, що публікує закони, актуальні новини та авторські статті. Публікація законів у офіційному виданні «Голос України» є підставою для набрання ними чинності. Часто закони набирають чинності одразу в день публікації або на наступний день після публікації в газеті «Голос України». Газета є щоденною та виходить п'ять разів на тиждень.

Заплативши за річну передплату на газету «Голос України» в розмірі \_\_\_\_\_ гривень (копія передплатної квитанції додається), я, як споживач, розраховував на вчасне отримання газети, а отже, свіжих новин та інформації про нові закони та набрання ними чинності. Відтак, я розраховував на належне виконання Відповіда-

чем своїх зобов'язань, а саме — вчасну доставку газети «Голос України» до поштового відділення № \_\_\_\_\_ в селі/селищі/місті \_\_\_\_\_, де я здійснив передплату.

Проте газету доставляють зі значним запізненням — кожен наступний номер газети я отримую лише на \_\_\_\_\_ день після виходу (тут варто вказати конкретні випадки затримки надходження номерів). Це підтверджується Довідкою, наданою поштовим відділенням про доставку газети\*\* та/або показаннями свідків\*\*\*.

**Шкода, заподіяна Відповідачем.** У зв'язку з неналежним виконанням Відповідачем своїх зобов'язань, мені завдано шкоди, що виражається в обмеженому доступі до інформації та моїй непоінформованості про події в державі, а головне — про набрання чинності новими законами та іншими нормативними актами.

Дії Відповідача завдають мені також і моральні страждання, оскільки я сплатив Відповідачу за надання послуг, однак п'ять разів на тиждень я не отримую послуги належної якості. Це створює відчуття недбалого до себе ставлення, змушує почуватися ошуканим, людиною, що недостойна нормального до себе ставлення, з якою не рахуються. І це повторюється щоразу, коли я приходжу на пошту, щоб отримати те, за що сплатив гроші.

**Суть неправомірних дій Відповідача.** Пропонуючи у своїх відділеннях передплату на періодичні видання, Відповідач зобов'язується вчасно їх доставляти. Якщо Відповідач не має змоги вчасно доставляти щоденні видання і пропонує передплату на них — він умисно вводить споживачів в оману, що заборонено пунктом 2 частини 1 статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів».

Відповідно до статті 610 Цивільного кодексу України, порушення зобов'язань є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених змістом зобов'язання (неналежне виконання). Таким чином, суть неправомірних дій Відповідача полягає в неналежному виконанні своїх зобов'язань, а саме, в несвоечасній доставці передплачених газет.

**Розмір шкоди та її обґрунтування.** У Методичних рекомендаціях «Відшкодування моральної шкоди», викладених в Листі Міністерства юстиції України від 13.05.2004 року № 35-13/797 зазначається: «Моральну шкоду не можна відшкодувати в повному обсязі, так як немає (і не може бути) точних критеріїв майнового виразу душевного болю, спокою, честі, гідності особи. Будь-яка компенсація моральної шкоди не може бути адекватною дійсним стражданням, тому будь-який її розмір може мати суто умовний вираз (...)».

Враховуючи те, що за послуги сплачено \_\_\_\_\_ гривень, а послуги не лише надаються неналежним чином, а і в спосіб, що завдає мені моральної шкоди у вигляді моральних страждань, зазначених вище, вважаю, що розмір компенсації повинен відповідати вартості \_\_\_\_\_ передплат та має дорівнювати \_\_\_\_\_ гривень.

Враховуючи вищезазначене, на підставі статті 19 Закону України "Про захист прав споживачів" (заборона нечесної підприємницької практики) та статті 610 Цивільного кодексу України (порушення зобов'язань), керуючись пунктом 5 статті 110 Цивільного процесуального кодексу України (підсудність справ про захист прав споживачів), частини 3 статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів" (звільнення від сплати судового збору),

#### ПРОШУ:

1. Зобов'язати Українське державне підприємство поштового зв'язку "Укрпошта" відшкодувати заподіяну ним моральну шкоду в розмірі \_\_\_\_\_ гривень.

2. Зобов'язати Українське державне підприємство поштового зв'язку "Укрпошта" належним чином виконувати свої зобов'язки з доставки газети "Голос України" до поштового відділення № \_\_\_\_\_ в селі/селищі/місті \_\_\_\_\_.

Додатки:

- Копія передплатної квитанції;
- Довідка поштового відділення про доставку газети.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. \_\_\_\_\_ /П.І.П./

Примітки.

\*Позов про захист прав споживачів може подаватися до суду загальної юрисдикції за місцем проживання позивача.

\*\*Відповідну довідку можна запросити у поштовому відділенні, яке здійснює доставку газети.

\*\*\*До судової справи краще залучити двох і більше свідків, які можуть вказати на затримки в доставці газети. Свідки повинні бути готовими з'явитися до суду та дати показання особисто.