

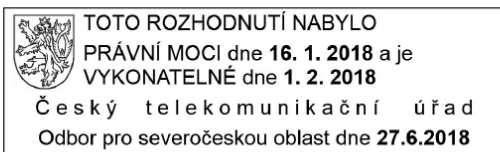


Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST



Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem



Číslo jednací
ČTÚ-53 327/2017-635/X vyř. - UrO

Ústí nad Labem
27.11.2017

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 36a odst. 1 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, vydává toto

rozhodnutí:

I. Námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby v řízení, jehož účastníky jsou [redacted], se sídlem [redacted], [redacted] (dále jen "navrhovatel") a [redacted] IČO [redacted] se sídlem [redacted] [redacted] (dále jen "odpůrce" nebo [redacted]), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se vyhovuje. Reklamace týkající se poškození obsahu zásilky s podacím číslem [redacted] nebyla odpůrcem vyřízena řádně.

II. Podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách a s ohledem na § 12 odst. 1 téhož zákona je odpůrce povinen navrhovateli uhradit náhradu škody ve výši 3 700 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

III. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 179 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

Odůvodnění:

Dne 25. 8. 2017 bylo na základě návrhu navrhovatele zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.

Navrhovatel ve svém návrhu sdělil, že dne 24. 7. 2017 obdržel od [redacted] zásilku s podacím číslem [redacted] a vzhledem k tomu, že při převzetí zásilky zjistil, že obsah zásilky (čelní sklo na automobil) je poškozen, vadu poskytnuté poštovní služby reklamoval. Navrhovatel dále uvedl, že na hrany okna byly nasazeny výztuže z tvrdé pěny, okno bylo zabaleno dále v kartonovém obalu a bublinkové fólii a vrchní obal byl tvořen silným zataveným igelitovým obalem. Na obalu byly jak z přední i ze zadní strany papírové cedulky o velikosti cca 15 x 15 cm s logem [redacted] s upozorněním na křehký obsah a sklo.

Navrhovatel dále uvedl, že se nejedná o ojedinělou zásilku dodavatele autoskla a že již od stejného dodavatele obdržel přední nepoškozené autosklo, které bylo zabaleno stejně. Navrhovatel uvedl, že kopii ani originál uplatněné reklamace neobdržel, pouze reklamaci podepsal. [redacted] reklamaci navrhovatele zamítla s odůvodněním, že zboží nebylo dostatečně zabalené. Informace o vyřízení reklamace byla navrhovateli dle jeho sdělení

IČO: 70106975

doručena dne 27. 7. 2017. Vzhledem k výše uvedenému navrhovatel uplatnil námitku proti vyřízení reklamace a navrhl, aby správní orgán rozhodl, že odpůrce je povinen zaplatit ve prospěch navrhovatele náhradu škody ve výši 4 000 Kč spolu s náklady řízení.

Navrhovatel ke svému podání přiložil vyřízení reklamace zn. [REDAKCE] ze dne 26. 7. 2017.

V rámci vyřízení reklamace [REDAKCE] ze dne 26. 7. 2017 bylo navrhovateli sděleno, že reklamace byla shledána nedůvodnou. [REDAKCE] [REDAKCE] mimo jiné uvedla, že uplatní-li reklamující nárok na náhradu škody za poškozený obsah, je zkoumáno, jak je poškozeno vnější a vnitřní balení, zda zvolené balení odpovídá povaze a hmotnosti zasílané věci, a v jakém rozsahu. Podle odstavců 3 a 4a) čl. 3 Poštovních podmínek – Základní poštovní služby musí být vnější a vnitřní balení přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování poštovních služeb manipulovat, včetně případného třídění za pomoci mechanických zařízení. Vnější a vnitřní balení musí být dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými poštovními zásilkami (třením, tlakem a nárazem).

[REDAKCE] v rámci vyřízení reklamace uvedla, že obsahem zásilky bylo čelní sklo na automobil omotané upraveným kartónovým přířezem a bublínovou fólií. Po obvodu bylo takto upravené sklo obaleno černou pěnovou hmotou a jako celek byla zásilka omotaná průhlednou igelitovou fólií, která tvořila vnější obal zásilky. Žádné jiné ochranné balení použito nebylo. [REDAKCE] sdělila, že vzhledem k povaze a vyšší hmotnosti zásilky (při sepisování reklamace 14,88 kg) lze toto balení považovat za dostačující pro osobní přepravu, kdy je se zásilkou minimálně manipulováno a nepříjde do styku s ostatními zásilkami, avšak pro poštovní přepravu je nedostačující. Všechny zásilky jsou po celou dobu přepravy na sebe vrstveny a různě polohovány a v třídících centrech zpracovávány pomocí mechanických zařízení, která jsou vybavena pásovými a válečkovými dopravníky a spádovými skluzy. Při samovolnému pohybu zásilek dochází ke vzájemnému kontaktu a nedostatečně zabalené zboží se tak může poškodit.

Závěrem [REDAKCE] sdělila, že vzhledem k tomu, že nebyla příčina poškození shledána v porušení technologických postupů, ale v nevhodnosti balení zásilky vzhledem k povaze obsahu, nevznikla [REDAKCE] povinnost výplaty náhrady škody.

Dopisem čj. ČTÚ-53 327/2017-635/III.vyř. - UrO ze dne 28. 8. 2017 informoval správní orgán účastníky řízení o zahájení správního řízení a současně oba účastníky řízení poučil o tom, jakým způsobem mohou uplatňovat svá účastnická práva. Dále správní orgán navrhovatele vyzval dvěma dopisy ze dne 28. 8. 2017 k odstranění vady podání spočívající v neuvedení vlastnoručního podpisu na podání a k doplnění podání o další doklady.

Dne 18. 9. 2017 správní orgán obdržel vyjádření navrhovatele, jehož přílohou bylo podání námítky proti vyřízení reklamace opatřené vlastnoručním podpisem navrhovatele. Dále navrhovatel k poškozenému obsahu předmětné zásilky uvedl, že zboží zakoupil prostřednictvím internetového obchodního portálu Aukro, kdy zvolil platbu dobírkou, která měla zahrnovat faktickou cenu zboží a cenu dopravy. Výše dobírky, kterou zaplatil [REDAKCE] činila 4 000 Kč, a proto žádá o náhradu škody v uvedené výši. Dále navrhovatel uvedl, že potvrzení o zaplacení od [REDAKCE] neobdržel, k dispozici má pouze paragon od dodavatele v polské měně. Doklad od dodavatele navrhovatel doložil ke svému podání. Dále navrhovatel uvedl, že prostřednictvím e-mailu zasílá svou fotodokumentaci, a upozornil na to, že rovněž [REDAKCE] si pořídila vlastní fotodokumentaci zásilky.

Dne 17. 9. 2017 správní orgán obdržel od navrhovatele jako přílohu e-mailové zprávy 12 fotografií zásilky s poškozeným obsahem.

Dne 19. 9. 2017 správní orgán obdržel od navrhovatele internetový odkaz ([https://\[redacted\]](https://[redacted])) na konkrétní proběhlou aukci týkající se obsahu zásilky, který byl zakoupen navrhovatelem.

Usnesením čj. ČTÚ-53 327/2017-635/IV. vyř. - UrO ze dne 21. 9. 2017 vyzval správní orgán [redacted] aby se k podanému návrhu vyjádřila, popsala průběh poskytnuté poštovní služby týkající se reklamované zásilky a zároveň doložila uvedené informace příslušnými provozními doklady, případně předložila veškeré další dokumenty, které má v souvislosti s uplatněnou reklamací k dispozici.

Dne 27. 9. 2017 obdržel správní orgán vyjádření [redacted] ve kterém uvedla, že Balík Do ruky s podacím číslem [redacted] byl podán dne 20. 7. 2017 u pošty [redacted]; odesílatelem byl [redacted] adresátem [redacted]. Zásilka o hmotnosti 9 kg byla zaslána s doplňkovými službami Křehce, Bezdokladová dobírka ve výši 4 000,- Kč, Udaná cena 4 000 Kč a SMS a email avizo adresát. Zásilku si adresát převzal na ukládací poště [redacted] dne 24. 7. 2017. Poškození během přepravy nebylo zjištěno.

Po dodání dne 24. 7. 2017 byla adresátem uplatněna reklamace poškození zásilky a byl sepsán Zápis pro vnitrostátní zásilky. Dále [redacted] uvedla, že adresát požadavek na náhradu škody neuplatnil a poškozenou zásilku si již vyzvedl.

Dále z vyjádření [redacted] vyplývá, že reklamace byla shledána nedůvodnou, vyřízení reklamace si adresát převzal dne 27. 7. 2017. Bylo zjištěno, že obsahem zásilky bylo přední sklo na automobil, přičemž poškození mělo spočívat v prasknutí skla na pravé straně. Z vyjádření [redacted] plyne, že sklo bylo zabaleno do kartonového přířezu a bublinkové fólie a následně do igelitové fólie přelepené lepicí páskou. Okraj skla byl vyztužen černou pěnovou hmotou a žádné další balení použito nebylo.

[redacted] ve svém vyjádření dále uvádí, že bez dalšího pevného vnějšího balení nemohl být obsah zásilky dostatečně chráněn proti poškození při běžné manipulaci se zásilkou během přepravy. Dle názoru [redacted] balení neodpovídalo povaze a hmotnosti věci tvořící obsah zásilky a délce a způsobu přepravní cesty. [redacted] dále uvedla, že žádná zásilka není přepravována bez styku s ostatními zásilkami a [redacted] není znám způsob vnitřního balení zásilky. Toto balení lze považovat za dostačující pro přepravu, kdy je se zásilkou minimálně manipulováno. [redacted] v tomto případě uvádí, že poškození je v přímé souvislosti s nedostatečným vnějším balením zásilky.

Dále [redacted] uvedla následující:

„Zásilka byla během přepravy, vzhledem ke zvolené službě křehce, zpracovávána se zvláštní opatření, přestože nebyla označena služebními nálepkami „křehce“. Tato doplňková služba sice zakládá povinnost odpůrce zacházet se zásilkou se zvláštní opatření, neznamená však, že zásilka je přepravována zcela izolovaně, nejsou na ni vrstveny další zásilky apod. Je-li pro zásilku odesílatelem zvolen režim přepravy „křehké“, měla by být jako křehká rovněž zabalena. V daném případě zvolené balení by obstálo jako balení vnitřní, jako balení vnější však nikoliv. Vzhledem k povaze zásilky měla být zvolena např. pevná kartonová krabice.“

Dále odpůrce sdělil, že při podání zásilky na podací poště byla evidována hmotnost 9 kg, avšak při sepisování Zápisu pro vnitrostátní zásilky byla hmotnost zásilky 14,880 kg. K tomuto [redacted] uvedla, že u odesílatele, kterým je [redacted] jako hromadného podavatele, je prováděna pouze namátková kontrola hmotnosti podávaných zásilek a pokud by tato zásilka byla v rámci namátkové kontroly při podání převážena, nemohla by být využita doplňková služba „Křehce“, neboť tuto lze uplatnit jen u zásilek s hmotností do 10 kg.

Odpůrce ke svému vyjádření přiložil:

- vyřízení reklamace zn. [redacted] ze dne 26. 7. 2017,

- dodejku stvrzující převzetí vyřízení reklamace navrhovatelem dne 27. 7. 2017,
- Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 24. 7. 2017,
- 9x fotografie předmětné zásilky.

Správní orgán v rámci vedeného správního řízení v souladu s § 51 správního řádu může užít všech důkazních prostředků a provede důkazy, které jsou potřebné ke zjištění stavu věci.

Správní orgán podle § 54 odst. 1 správního řádu provedl dne 24. 10. 2017 od 12:45 hod. do 13:40 hod. důkaz ohledáním dotčené reklamované zásilky s podacím číslem [REDAKCE] v autoservisu navrhovatele na adrese [REDAKCE]. Ohledání byl přítomen navrhovatel. Za odpůrce se ohledání nikdo nezúčastnil.

V rámci ohledání byl pořízen Protokol o provedení důkazu, z něhož vyplývá, že obal zásilky s podacím číslem [REDAKCE] byl tvořen několika vrstvami. Obsahem zásilky bylo čelní sklo pro automobil zn. BMW 530 D. Vrstvu přímo na skle tvořil slabý pěnový materiál (mirelon), další vrstvou byla bublinková fólie, dále byl obsah zásilky omotan vzduchovými polštářky, následně další vrstvou tvořil kartonový přebal o tloušťce 3 mm. Vše bylo zabaleno do průhledné igelitové fólie s upozorněním na křehký obsah. Obsah zásilky byl po obvodu obalen černou pěnovou hmotou (pěnový polyetylen).

Dotčená zásilka byla zaslána prostřednictvím služby Balík Do ruky s udanou cenou 4 000 Kč, s doplňkovými službami Bezkdokladová dobírka ve výši 4 000 Kč, Křehce, SMS a e-mail avízo adresát.

Dále z protokolu vyplývá, že obsah zásilky – čelní sklo do automobilu – bylo cca 120 cm široké v horní části a 150 cm v dolní části, výška skla v jeho středu činila cca 90 cm, tloušťka skla činila 0,5 cm. Dle sdělení navrhovatele se jednalo o bezpečnostní sklo, které je tvořeno vrstvou skla, igelitovou fólií a opět vrstvou skla, což brání roztržení skla na střepy. Při ohledání bylo sklo umístěno v automobilu z důvodu provedení nezbytných klempířských prací na automobilu.

Dále bylo do protokolu zaznamenáno poškození obsahu zásilky. Z čelního pohledu na automobil bylo zjevné poškození v levé části, kde se nachází několik svislých prasklin přes celou výšku skla, tyto praskliny vedou od naštiplé části spodní hrany skla, což bylo patrné při otevření kapoty vozidla, a dále se větví. Na skle jsou patrné i další praskliny, v pravé části při čelním pohledu na vozidlo a uprostřed skla. V rámci ohledání na místě byla pořízena fotodokumentace zásilky a poškozeného obsahu (celkem 11 fotografií), která je přílohou Protokolu o provedení důkazu ze dne 24. 10. 2017.

Na základě telefonické žádosti zástupce odpůrce byl dopisem ze dne 31. 10. 2017 odpůrci zaslán Protokol o provedení důkazu ohledáním s fotodokumentací ze dne 24. 10. 2017.

Dopisem ze dne 3. 11. 2017 správní orgán oznámil účastníkům řízení, že shromáždil veškeré podklady pro vydání rozhodnutí, stanovil účastníkům termín pro možnost seznámení se s podklady a zároveň je poučil o jejich účastnických právech.

Ani jeden z účastníků řízení se nedostavil a možnosti seznámení se spisovým materiálem nevyužil.

Správní orgán zhodnotil všechny uvedené skutečnosti i důkazy, zejména:

- návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ze dne 23. 8. 2017,
- vyřízení reklamace zn. [REDAKCE] ze dne 26. 7. 2017,
- doplnění podání navrhovatelem ze dne 14. 9. 2017,
- paragon k zakoupenému zboží ze dne 14. 7. 2017,
- 12 fotografií zásilky s poškozeným obsahem doložených navrhovatelem,
- e-mail od navrhovatele ze dne 19. 9. 2017 s internetovým odkazem [https://\[REDAKCE\]](https://[REDAKCE])

ve Vyjádření ke správnímu řízení ze dne 27. 9. 2017 a také ze sepsaného Zázpisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 24. 7. 2017.

██████████ ve svém vyjádření ke správnímu řízení znovu uvádí, že zásilka nebyla dostatečně zabalena a že balení neodpovídalo Základním poštovním podmínkám. Dále ██████████ uvedla, že zásilka byla během přepravy zpracována se zvláštní opatrností, i přesto, že nebyla opatřena služebními nálepkami „Křehce“, a že tato doplňková služba neznamena, že zásilka bude přepravována zcela izolovaně a nejsou na ni vrstveny další zásilky apod., a že vzhledem k povaze zásilky měla být pro balení zvolena např. pevná kartonová krabice (viz vyjádření odpůrce citované výše). Současně odpůrce upozornil na to, že pokud by zásilka byla převážena při podání, nemohla by být využita doplňková služba „Křehce“, kterou lze uplatňovat jen u zásilek do hmotnosti 10 kg.

Dle čl. 13 ostatních poštovních podmínek platí: „Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou o hmotnosti nejvýše 10 kg se zvláštní opatrností tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu (příplatek „Křehké“).“

Správnímu orgán je z dosavadní rozhodovací praxe v námitkových řízení známo, že ██████████ u zásilek s doplňkovou službou „Křehké“ nakládá se zásilkami následovně:

Přepravují se zpravidla volně, což znamená, že se nepřepravují v uzávěru, pokud je uzávěrem poštovní pytel. Mohou se však přepravovat v kontejneru, na paletě nebo v přepravní kleci, pokud se tím zvýší její bezpečnost. Poštovní zásilky se nezpracovávají na balíkových třídících strojích. Způsob ložení do poštovních kurzů je upraven tak, aby se poštovní zásilky nepoškodily navzájem.

Z vyjádření a fotodokumentací předložených jak navrhovatelem, tak odpůrcem, vyplývá, že obsah zásilky, čelní sklo do automobilu, byl zabalen v několika vrstvách. Ze zázpisu pro vnitrostátní zásilky vyplývá, že obsah zásilky (sklo) bylo obaleno kartonovým přebalem a po obvodu byla umístěna pěnová hmota, dále byl obsah obalen bublinkovou fólií, a přes to průhlednou fólií. Tento popis koresponduje s popisem balení, který je uveden v navrhovatelem podaném návrhu na zahájení řízení ve věci námítky proti vyřízení reklamace. Tento popis balení lze akceptovat i vzhledem k navrhovatelem i odpůrcem doložené fotodokumentaci. Naproti tomu popis balení při provedení ohledání, kdy však již obsah zásilky byl umístěn z důvodu nutnosti provedení klempířských prací v automobilu a obalový materiál měl navrhovatel umístěn zvlášť, se částečně od předchozích uvedených popisů odlišuje. Z doložené fotodokumentace a ani ze Zázpisu pro vnitrostátní zásilky či z návrhu navrhovatele nevyplývá, že by byl obsah zabalen ve vrstvě vzduchových polštářků. V protokolu o provedení důkazu ohledáním se také liší pořadí jednotlivých vrstev balení.

Vzhledem k výše uvedenému a vzhledem k tomu, že ohledání nemohlo být provedeno v době, kdy obsah zásilky byl ještě umístěn uvnitř obalového materiálu, a dále vzhledem k tomu, že mezi provedeným ohledáním a navrhovatelem uplatněnou reklamací je časový odstup tří měsíců, kdy již bez písemného zázpisu nemusí být ani jedné ze sporných stran známo přesné balení zásilky, správní orgán popis balení v Protokolu o provedení důkazu nepokládá za nejrelevantnější a ve vedeném řízení se tak rozhodl zohledňovat z Protokolu o provedení důkazu ohledáním především informace týkající se samotného poškození obsahu zásilky. Co se týká posouzení balení zásilky, správní orgán se rozhodl vycházet především z navrhovatelem a odpůrcem doložených fotodokumentací, návrhu na zahájení řízení, Zázpisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 24. 7. 2017 a vyřízení reklamace ze dne 26. 7. 2017.

Jak vyplývá z doložených fotodokumentací a z důkazu provedeného ohledáním, čelní sklo do automobilu je v pravé části (při čelním pohledu na automobil v levé části) popraskané několika rozvětvenými svislými prasklinami a v levé části (při čelním pohledu na automobil v pravé části) jsou patrné další praskliny (viz fotodokumentace). U větvičích se prasklin bylo

zřejmé, že tyto vedly od naštiplé spodní části hrany skla, což bylo patrné při otevření kapoty auta. Dle názoru správního orgánu takového praskliny musely být způsobeny silným nárazem do hrany skla, např. pádem zásilky. Správní orgán při ohledání zásilky zjistil, že tloušťka skla činila 0,5 cm. Jednalo se o bezpečnostní sklo, které je tvořeno dvěma vrstvami skla, uprostřed nichž je fólie.

Správní orgán má za to, že sklo do automobilu, a navíc ještě čelní, nelze považovat za vyloženě křehké zboží v běžném slova smyslu. Nejedná se o sklo, které je umístěno např. jako výplň ve vitrině či jako výplň okenní tabulky, jedná se o sklo, které musí zároveň fungovat jako bezpečnostní prvek, a nejen jako ochrana před vlivy počasí. Moderní lepená vrstvená skla jsou obvykle natolik odolná, že fungují rovněž jako vysoce odolná opora střechy a sloupků karosérie. Čelní okna automobilu musí být také tak odolná, aby nehrozilo, že by při nárazu (havárii) posádka vyletěla skrze ně ven.

Jak uvedla [REDAKCE] zásilka měla být přepravována vzhledem k doplňkové službě „Křehké“ se zvláštní opatření, a to i přesto, že zásilka měla vyšší hmotnost, než je pro tuto doplňkovou službu povolena. Není však chybou navrhovatele a nelze mu tuto okolnost klást k tíži, že [REDAKCE] provádí pouze namátkové kontroly hmotností hromadně podávaných zásilek a odesílatele neupozornila, že u dotčené zásilky nelze předmětnou doplňkovou službu zvolit. Správní orgán považuje za korektní, pokud [REDAKCE] reklamovanou zásilku jako křehkou přijala, aby s touto po celou dobu přepravy rovněž uvedeným způsobem manipulovala. Což znamená, aby se zásilkou zacházela se zvláštní opatření tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní, což rovněž mimo jiné znamená, že [REDAKCE] nebude zásilku zpracovávat na balíkových třídících strojích a způsob ložení do poštovních kurzů bude upraven tak, aby nedošlo k poškození zásilky v důsledku styku s jinými zásilkami (viz výše služba „Křehké“). Správnímu orgánu není znám jiný důvod, kromě ustanovení v ostatních poštovních podmínkách, který by prakticky znemožňoval využití doplňkové služby „Křehké“ u zásilky s vyšší hmotností.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem a v souvislosti s danými okolnostmi správní orgán hodnotí balení zásilky, které spočívalo v obalení obsahu (skla) kartonovým přebalem o tloušťce 3 mm, pěnovou výztuží u hran, bublinkovou fólií a svrchní silnější igelitovou fólií, za dostatečné.

Balení zásilky bylo navíc opatřeno velkými nálepkami, ze kterých bylo jednoznačně zřejmé, co je obsahem zásilky. Tato skutečnost již sama o sobě znamená pro běžného rozumně uvažujícího člověka šetrnější zacházení s dotčenou zásilkou.

Správní orgán po prostudování vyřízené reklamace musí konstatovat, že [REDAKCE] se vůbec nezabývala tím, že u zásilky byla uplatněna doplňková služba „Křehké“. Tato skutečnost nebyla ve vyřízení reklamace vůbec zohledněna, naopak je zde hovořeno o zpracování zásilek v průběhu poštovní přepravy pomocí mechanických zařízení, kde se zásilky samovolně pohybují a jsou tak vystaveny vzájemným nárazům a tlakům. O tom, že u zásilky byla poskytnuta služba „Křehké“, se odpůrce zmiňuje až ve vyjádření ke správnímu řízení ze dne 27. 9. 2017, přestože poskytnutí doplňkové služby bylo zaznamenáno již v Zápisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 24. 7. 2017.

Vzhledem ke způsobenému poškození obsahu zásilky má správní orgán za to, že se zásilkou nebylo v průběhu poštovní přepravy zacházeno se zvláštní opatření a nebylo s ní manipulováno standardním způsobem, neboť obsah zásilky nebyl natolik křehký, aby běžnou manipulací mohlo dojít k výše uvedenému poškození; způsobené poškození odpovídá silnému nárazu či pádu.

V souladu s § 6 a odst. 2 zákona o poštovních službách neuzavřou-li účastníci smír nebo správní orgán tento smír neschválí, rozhodne správní orgán o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoliv.

Na základě výše uvedených skutečností a po přezkoumání všech doložených dokladů, jak jednotlivě, tak ve vzájemné souvislosti, dospěl správní orgán k závěru, že reklamacie týkající se poškození obsahu předmětné zásilky s podacím číslem [REDAKCE] nebyla vyřízena odpůrcem řádně, a proto námitce navrhovatele proti vyřízení reklamacie vad poskytované poštovní služby vyhověl, tak jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Navrhovatel v rámci svého návrhu na zahájení správního řízení požadoval náhradu škody ve výši 4 000 Kč spolu s náklady řízení.

Z předložených dokladů během správního řízení, především z výpisu z proběhlé aukce na internetovém portálu vyplývá, že cena automobilového skla činila 3 700 Kč a cena za dobírku (resp. dopravu) 300 Kč. Poštovní dobírka u uvedené zásilky činila 4 000 Kč. Navrhovatelem byl doložen také prodejní doklad ze dne 14. 7. 2017 v polském jazyce a s polskou měnou, z něhož vyplývá, že cena čelního skla činila 592 PLN a přeprava 48 PLN. Správní orgán na internetovém portálu <https://www.penize.cz/kalkulacky/prevod-men> ověřil, že částka 592 PLN odpovídala ke dni vystavení prodejního dokladu (14. 7. 2017) částce 3 660,93 Kč.

Odpovědnost za škodu je upravena v § 12 až 14 zákona o poštovních službách. Provozovatel odpovídá jen za škodu, která vznikla v době od poštovního podání do dodání či vrácení. Po dodání poštovní zásilky má právo na náhradu škody adresát.

Podle § 13 odst. 3 zákona o poštovních službách, je-li obsah poštovní zásilky poškozen nebo neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi cenou, kterou měla zásilka v době a místě jejího podání, a cenou, kterou by měla v době a místě poštovního podání zásilka poškozená nebo neúplná; je-li účelné provést opravu, provozovatel hradí škodu ve výši nákladů opravy.

Podle § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách, pokud odesílatel uvedl na poštovní zásilce částku, kterou ji oceňuje, škoda se hradí nejvýše do této částky.

Dotčená poštovní zásilka byla dle předložených dokladů odesílatelem oceněna na částku 4 000 Kč (udaná cena).

[REDAKCE] ve vyjádření ke správnímu řízení ze dne 27. 9. 2017 uvedla, že „požadavek na náhradu škody adresát neuplatní“. V sepsaném Zápisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 24. 7. 2017 je zaškrtnuto pole „Požadavek na náhradu škody dosud nepředložen“. Správní orgán nepokládá za relevantní, že požadavek na náhradu škody nebyl navrhovatelem do doby vyřízení reklamacie uplatněn (neboť navrhovatel mohl vyčkávat na výsledek reklamacie a poté jej uplatnit), neboť [REDAKCE] se i přes neuplatnění požadavku navrhovatele na náhradu škody s tímto vypořádala, když ve vyřízení reklamacie navrhovatele informovala o tom, že mimo to, že reklamaci shledala nedůvodnou, nevznikla jí povinnost výplaty náhrady škody. Z uvedeného logicky vyplývá, že i případný navrhovatelův (v tom okamžiku uplatněný) požadavek na náhradu škody by byl [REDAKCE] zamítnut.

Z doložených dokladů vyplývá, že cena obsahu zásilky činila 3 700 Kč. Navrhovatel zaplatil tuto částku odesílateli (prodejci) zboží v české měně, jak je patrné z doplňkové služby bezdokladová dobírka. Částka 300 Kč činila cenu za dopravu. Doklad v polské měně správní orgán považuje za podpůrný při hodnocení oprávněnosti požadavku na náhradu škody, avšak nelze dle něho přesně stanovit výši náhrady škody, neboť navrhovatel si sjednal s prodejcem cenu za obsah zásilky v české měně a takto ji také uhradil. Tyto skutečnosti jsou zřejmé z předložených dokladů v průběhu správního řízení.

Na základě provedeného ohledání a vzhledem k materiálu poškozeného obsahu zásilky je správní orgán toho názoru, že obsah zásilky je poškozen takovým způsobem, že jej nelze opravit. Čelní sklo automobilu je rovněž poškozeno takovým způsobem, že jej nelze v automobilu bezpečně použít. Vzhledem k tomu, že obsah zásilky byl poškozením naprosto

znehodnocen, je správní orgán toho názoru, že navrhovateli náleží náhrada škody v plné výši ceny čelního skla automobilu, která činila 3 700 Kč.

V souladu s § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách Úřad na návrh rozhodne v řízení o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona.

Na základě výše uvedených závěrů správní orgán přiznal navrhovateli nárok na náhradu škody ve výši 3 700 Kč a rozhodl tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí. Částku 300 Kč v souladu s § 13 zákona o poštovních službách správní orgán navrhovateli nepřiznal, neboť se nejednalo o cenu obsahu zásilky, ale cenu za dopravu.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl uhrazen navrhovatelem dne 19. 9. 2017.

Ze spisu je dále zřejmé, že navrhovateli vznikly náklady na poštovné ve výši 38 Kč za návrh na zahájení správního řízení ze dne 23. 8. 2017 a 41 Kč za zaslané vyjádření ze dne 14. 9. 2017, přičemž navrhovatel ve svém vyjádření reagoval důvodně a na předchozí výzvu správního orgánu.

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách přízná správní orgán účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl. I když měl účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může mu Úřad přiznat plnou náhradu nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části.

Vzhledem k výše uvedenému rozhodl správní orgán o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve III. výroku tohoto rozhodnutí, a přiznal navrhovateli náhradu nákladů ve výši 100 Kč za uhrazený správní poplatek a 79 Kč za poštovné, tj. v celkové výši 179 Kč.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro severočeskou oblast, Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Bc. Olga Urbanová
odborný rada