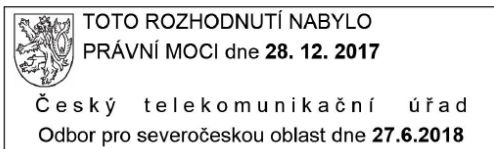




Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem



Číslo jednací
ČTÚ-60 130/2017-635/VII. vyř. - KoM

Ústí nad Labem
28.11.2017

Český telekomunikační úřad 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. Námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby v řízení, jehož účastníky jsou [redacted] **trvalým pobytem** [redacted] (dále jen "navrhovatelka") a [redacted] IČO [redacted] se sídlem [redacted] (dále jen "odpůrce"), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se nevyhovuje. Reklamace týkající se poštovní zásilky s podacím číslem [redacted] byla odpůrcem vyřízena řádně.

II. Navrhovatelce se podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách nepřiznává náhrada škody ve výši 1 712 Kč.

III. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Dne 19. 5. 2017 uplatnila navrhovatelka reklamaci vad poskytované poštovní služby týkající se nedoručení a vrácení zásilky typu Cenný balík s podacím číslem [redacted] (dále jen „předmětná zásilka“). Dne 31. 8. 2017 obdržela navrhovatelka odpověď s výsledkem „částečně zamítnuto“. Navrhovatelce bylo vyhověno v části náhrady škody za poškozený obsah ve výši 500 Kč. Proti vyřízení reklamace podala navrhovatelka v zákonné lhůtě námitku proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby (dále také „námitka“) ke správnímu orgánu.

Dne 2. 10. 2017 bylo na základě návrhu navrhovatelky zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby ve smyslu § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách. Navrhovatelka jako důvod svého návrhu uvedla, že dne 19. 5. 2017 podala reklamaci u odpůrce, kdy požadovala náhradu škody za zničený balík ve výši 500 Kč, poštovné ve výši 1188 Kč a doplatné ve výši 524 Kč. Odpůrce jí v rámci reklamace vyhověl pouze v náhradě škody za zničený obsah balíku ve výši 500 Kč. Nevyhovění požadavku na úhradu poštovního a doplatného odůvodnil odpůrce tím, že zásilka byla vrácena poskytovatelem poštovních služeb v Dánském království z důvodu neúplné adresy, kdy v adrese chybí údaj o čísle poschodí a bytu. Obdobnou zásilku se stejným označením adresy bez čísla poschodí a bytu podala navrhovatelka v dubnu 2017 a zásilka byla bez problémů doručena. Adresátem zásilky byla dcera navrhovatelky, která bydlí

IČO: 70106975

v několikapodlažní koleji, kde každý byt i schránka jsou označeny jménem. Vzhledem k tomu, že povinnost označovat v dodací adrese číslo poschodí a bytu v České republice není, nepředpokládala navrhovatelka, že v Dánském království to povinností je. Domnívá se, že pokud si u odpůrce zaplatí službu, měl by ji jako zákazníka informovat o takovém předpisu v dané zemi před zakoupením služby. Z tohoto důvodu s vyřízením reklamace bez náhrady poštovního a doplatného nesouhlasí.

Z návrhu navrhovatelky vyplývá, že dne 19. 5. 2017 uplatnila u odpůrce reklamaci předmětné zásilky, kdy reklamovala poškozený obsah s náhradou škody ve výši 500 Kč a dále reklamovala nedodání předmětné zásilky do místa určení s cenou poštovního ve výši 1 188 Kč a její navrácení do České republiky s doplatným ve výši 524 Kč. Reklamaci vyřídil odpůrce dne 31. 8. 2017, kdy navrhovatelce vyhověl v části náhrady škody za zničený obsah předmětné zásilky ve výši 500 Kč a v části úhrady poštovního a doplatného reklamaci zamítl s odůvodněním, že zásilka byla vrácena dodávací poštou v Dánském království pro neuvedení úplné adresy, kdy v adrese adresáta chybí číslo poschodí a bytu.

Správní orgán v prvé řadě posuzoval, zda je splněna hmotněprávní podmínka vedení správního řízení, kterou je podání návrhu ve lhůtě 1 měsíce od vyřízení reklamace podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách. Vyřízení reklamace odpůrcem bylo navrhovatelce doručeno dne 31. 8. 2017. Lhůta pro podání návrhu tak byla stanovena na 30. 9. 2017. Vzhledem k tomu, že posledním dnem lhůty byla sobota, posunula se lhůta pro podání návrhu dle § 607 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na nejbližší následující pracovní den, tedy na pondělí 2. 10. 2017. Podání námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo správnímu orgánu doručeno dne 2. 10. 2017. Správní orgán konstatuje, že návrh byl podán v zákonné lhůtě.

Dne 6. 10. 2017 správní orgán vyzval účastníky o zahájení správního řízení a jejich právu nahlížet do spisu, činit návrhy, navrhopvat důkazy a vyjadřovat stanoviska.

Dne 6. 10. 2017 vyzval správní orgán usnesením navrhovatelku k odstranění vad podání spočívajících v uvedení data narození navrhovatelky, upřesnění petitu rozhodnutí a zaslání návrhu s vlastnoručním podpisem navrhovatelky.

Dne 18. 10. 2017 obdržel správní orgán doplněné a podepsané podání navrhovatelky s upřesněním požadavku náhrady škody v rámci řízení ve výši 1 188 Kč za poštovní a 524 Kč za doplatné.

Správní orgán si k návrhu navrhovatelky vyžádal dne 23. 10. 2017 vyjádření odpůrce, smluvní podmínky pro službu Cenný balík do zahraničí platné k 10. 5. 2017 a informaci, kde jsou uvedeny ve smluvních dokumentech náležitosti adresního štítku pro zásilky do Dánského království pro občany, případně dle jaké normy či předpisu je nutnost označit v adrese také číslo bytu a poschodí a kde je tato norma či předpis dostupná pro občany ČR v českém jazyce před podáním zásilky dopravci.

Dne 3. 11. 2017 obdržel správní orgán vyjádření odpůrce, ve kterém uvádí tyto skutečnosti: „Cenný balík do zahraničí, pod. č. [redacted] byl podán 10. 5. 2017 na podací poště [redacted] s doplňkovými službami udaná cena ve výši 500 Kč a Prioritairé ; hmotnost: 20,44 kg; odesílatel: [redacted] adresát: [redacted] Zásilka opustila území ČR prostřednictvím vyměňovací pošty [redacted] dne 11. 5. 2017. Vrácená zásilka vstoupila na území ČR dne 17. 5. 2017 a dne 19. 5. 2017 byla dodána/vrácena zpět odesílateli. Reklamace poškození (dle čl. 138 poštovních podmínek – základní poštovní služby) a jiná reklamace (dle čl. 139 poštovních podmínek – základní poštovní služby) na uvedený důvod vrácení zásilky byly zahájeny 19. 5. 2017 na reklamační poště [redacted] kde byl sepsán Zápis (příloha 1) a odesílatel požádal o náhradu škody ve výši 2 200 Kč. Obsahem zásilky byly dle sdělení odesílatele a Zápisu potraviny, drogerie a 2 x boty; k poškození došlo rozbitím omáčky na špagety, která znehodnotila část obsahu

balíku. Poškozenou zásilku odesílatel na reklamační poště neponechal. Hodnota obsahu zásilky byla doložena účtenkou na 500 Kč, vystavenou 7. 5. 2017 provozovnou [REDAKCE] bez uvedení konkrétních názvů zboží (a tedy bez možnosti ověření ceny) ze sortimentu potravin a drogerie (příloha 2). Specializované pracoviště [REDAKCE] pro mezinárodní reklamace v Praze požádalo dánského poštovního operátora o prověření důvodu vrácení zásilky. Dánská pošta potvrdila důvod vrácení uvedený na zásilce – „nedostatečná adresa“ (příloha 3 – komunikace s dánským operátorem v systému pro vyřizování mezinárodních reklamací), odpovědnost odmítla a [REDAKCE] k vrácení ceny služby a doplatného odesílateli nezmocnila. [REDAKCE] 15. 8. 2017 prostřednictvím reklamační pošty vyzvala odesílatele k uplatnění náhradového požadavku a upozornila jej na možnost výplaty náhrady škody max. ve výši udané ceny, tj. 500 Kč. Odesílatel 24. 8. 2017 sepsal na reklamační poště Prohlášení-náhrada škody, v němž upřesnil svůj náhradový požadavek takto: 500 Kč náhrada za poškozený obsah zásilky, 1 188 Kč vrácení uhrazeného poštovního a 524 Kč vrácení doplatného za zpáteční přepravu, celkem 2 212 Kč. [REDAKCE] odbor provozní kontroly a reklamace, po posouzení zaslala odesílateli své rozhodnutí o výplatě náhrady škody dopisem čj. [REDAKCE] (příloha 4), dodaným 11. 9. 2017, v němž uznala nárok odesílatele na náhradu škody v max. možné výši udané ceny 500 Kč (přestože poškozena byla jen část obsahu a předložený paragon, dokládající hodnotu obsahu není zcela důvěryhodný) a zamítla nárok na vrácení ceny služby 1 188 Kč a doplatného za zpáteční přepravu 524 Kč, neboť dánský operátor na důvodu vrácení zásilky trval (dle jeho informací se jedná o 11 podlažní budovu se 170 apartmány, takže bez uvedení čísla poschodí a bytu je adresa pro doručení nedostatečná). Podle čl. 145, odst. 3, písm. a) poštovních podmínek platí, že: „3. Podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy a) z příčin na straně odesílatele,“ K výše uvedenému dále sdělujeme, že [REDAKCE] není logistickou společností s globálním pokrytím, která by své zásilky přepravovala z místa podání do místa dodání bez účasti cizího subjektu. [REDAKCE] uskutečňuje pouze tu část přepravního procesu poštovních zásilek, která probíhá na území ČR a reklamace směřující do oblastí dodání tak řeší s poštovním operátorem v zemi určení způsobem, který je na základě mezinárodních ujednání s konkrétním operátorem nastaven. Pro posouzení, zda je reklamační oprávněná či nikoliv, je rozhodující stanovisko zahraničního operátora, který dodání zásilky prováděl.“

Dále v přípisu odpůrce uvedl k žádosti správního orgánu ohledně náležitostí adresního štítku následující: „podle čl. 104 poštovních podmínek – základní poštovní služby platí, že:
„1. Poštovní adresa adresáta musí být uvedena tak přesně, aby zahraniční provozovatel neměl pochybnosti, kde a komu má poštovní zásilku dodat.
2. Poštovní adresa musí obsahovat označení adresáta a místa, kde má být poštovní zásilka dodána. Označení země určení musí být uvedeno v mezinárodně známém jazyce; zkratky lze užít jen tehdy, jde-li o zkratku, která je v zemi určení všeobecně známa a používána. Poštovní adresa musí být napsána v souladu se zvyklostmi a národními předpisy země určení.“

Odpůrce k problematice bližšího označení adresy uvedl, že tato „povinnost“ platí i v případě České republiky např. při doručování do studentských kolejí, kde je běžnou informací i blok kolejí, označení koleje a pokoje.

Dne 10. 11. 2017 obdržel správní orgán fotografie zaslání navrhovatelkou, na kterých jsou zobrazeny bloky poštovních schránek, včetně schránky s označením jména čísla pokoje dcery navrhovatelky, která byla adresátem předmětné zásilky. Navrhovatelka uvedla, že schránky jsou v aule, která je veřejně přístupná.

Dne 13. 11. 2017 požádal správní orgán usnesením odpůrce, aby se vyjádřil k zasláním fotografiím a sdělil správnímu orgánu informaci, z jakého důvodu nebyla Dánskou poštou

vhozena výzva pro vyzvednutí zásilky, když řádně označené schránky jsou ve veřejně přístupném vestibulu.

Dne 20. 11. 2017 obdržel správní orgán vyjádření odpůrce, ve kterém uvádí, že přesný důvod nevložení výzvy do označené schránky nezná. Z předložené fotodokumentace však není zřejmé, kde a kdy byla pořízena. Místo nelze z předložených fotografií jednoznačně identifikovat jako místo poštovní adresy zásilky, ani způsob označení domovní schránky v době doručování zásilky nelze přiloženými fotografiemi prokázat. K podmínkám pro dodání zahraničního operátora na adrese <http://www.postnord.dk/en/receiving/letters-and-parcels>, které našel a zaslal k vyjádření odpůrci správní orgán odpůrce uvedl, že „se zjevně jedná pouze o nezávazný materiál určený k běžnému informování uživatelů poštovních služeb populárním způsobem, nikoliv závazné podmínky ve smyslu čl. 127, odst. 1 poštovních podmínek. Z těchto informací je ale zřejmé, že zahraniční operátor postupuje při dodávání zapsaných zásilek obdobně jako [redacted] tj. vykoná pokus o její doručení zazvoněním a po nezastižení adresáta vloží do jeho domovní schránky výzvu, příp. zašle adresátovi SMS či email. Jelikož však v tomto případě z důvodu nedostatečné adresy pokus o doručení být vykonán nemohl, byla zásilka vrácena zpět.“

Správní orgán konstatuje, že účastníkům řízení bylo umožněno před ukončením správního řízení a vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit.

I. Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k názoru, že reklamační poštovní služba byla odpůrcem vyřízena řádně. Správní orgán se ztotožňuje s vyjádřením odpůrce a s jeho odkazem na čl. 104 Poštovních podmínek [redacted] – Základní poštovní služby, ve znění platném od 1. 5. 2017, že poštovní adresa musí být uvedena tak, aby zahraniční poskytovatel neměl pochybnosti, kde a komu má poštovní zásilku dodat. V článku 104 odst. 2 týchž podmínek je uvedeno, že poštovní adresa musí být napsaná v souladu se zvyklostmi a národními předpisy země určení. V zásadách Světové poštovní unie, které jsou dostupné na <http://www.upu.int/en/activities/addressing/postal-addressing-systems-in-member-countries.html> je možné po zadání země dodání poštovní zásilky zjistit povinné náležitosti adresního štítku. U Dánského království jsou uvedeny jako povinné náležitosti následující údaje: - číslo zákazníka, pokud je k dispozici,

- občanský stav a jméno adresáta,
- na vědomí (+ jméno), pokud je to nutné,
- název ulice, číslo domu, číslo podlaží a název okresu, pokud je k dispozici,
- P. O. Box a číslo, pokud je nutné,
- PSČ a název lokality.

Z výše uvedeného je zřejmé, že číslo poschodí je v Dánském království povinnou náležitostí adresního štítku. Vzhledem k tomu, že adresní štítek předmětné zásilky tyto povinné údaje neobsahoval, rozhodl správní orgán tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

II. Navrhovatelka v rámci správního řízení požadovala náhradu škody ve výši 1 188 Kč za poštovné a 524 Kč za doplatné. Vzhledem k tomu, že správní orgán námitce proti vyřízení reklamační nevyhověl, rozhodl o náhradě škody tak, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

III. 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 18. 10. 2017.

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách přiznává 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.

Vzhledem k tomu, že navrhovatel neměl v daném řízení úspěch, rozhodl správní orgán o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve výroku III. tohoto rozhodnutí.

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.

Mgr. Bc. Monika Kobrová
odborný rada