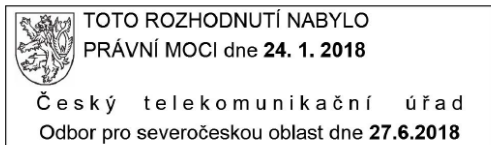




Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem



Číslo jednací
ČTÚ-62 574/2017-635/IV. vyř. - HrM

Ústí nad Labem
5. 1. 2018

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. Námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby v řízení, jehož účastníky jsou [redacted], nar. [redacted], trvalým pobytem [redacted] (dále jen "navrhovatel") 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.

II. Navrhovatel se podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách nepřiznává náhrada škody ve výši 3 000 Kč.

III. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Dne 16. 10. 2017 bylo na základě návrhu navrhovatele zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby ve smyslu § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách (dále také „námitka“) týkající se ztráty zásilky typu Balík Do ruky s podacím číslem [redacted] (dále jen „předmětná zásilka“).

Navrhovatel podal dne 26. 6. 2017 na pobočce odpůrce v [redacted] předmětnou zásilku, jejímž obsahem měly být boty značky Vans Old Skool. Tuto zásilku navrhovatel ocenil na částku 3 000 Kč.

Vzhledem k tomu, že dotčená zásilka nebyla adresátovi doručena, podal navrhovatel dne 24. 7. 2017 reklamaci a následně dne 8. 8. 2017 bylo s navrhovatelem sepsáno Prohlášení – náhrada škody, v němž navrhovatel požadoval náhradu škody ve výši 3 000 Kč za ztrátu zásilky. Cenu obsahu zásilky navrhovatel odpůrci při sepsání nedoložil. Dne 14. 8. 2017 navrhovatel obdržel od odpůrce první vyřízení reklamace, z něhož vyplývá, že odpůrce shledal reklamaci důvodnou vzhledem k tomu, že předmětná zásilka byla při poštovní přepravě ztracena. Odpůrce navrhovatele současně vyzval, aby v rámci náhradového řízení předložil doklad o hodnotě obsahu zásilky, jelikož náhradu škody

IČO: 70106975

za předmětnou zásilku navrhovatel hodnověrně nedoložil. Navrhovatel s vyřízením reklamace nesouhlasil a svůj nesouhlas odpůrci zaslal prostřednictvím e-mailu dne 14. 8. 2017. Následně byl navrhovatel odpůrcem o výsledku přezkoumání reklamačního řízení informován dopisem, který si navrhovatel převzal dne 18. 8. 2017. Obsahem dopisu byla i informace o dalších možnostech, jak prokázat hodnotu obsahu zásilky, když navrhovatel v nesouhlasu s vyřízením reklamace uvedl, že daňový doklad k obsahu zásilky nemá k dispozici, neboť byl taktéž obsahem předmětné zásilky, která se ztratila. Dne 24. 8. 2017 obdržel od zástupce navrhovatele odpůrce prostřednictvím e-mailu potvrzenou objednávku navrhovateli od odesílatele zásilky na boty značky Vans Old Skool v ceně 3 000 Kč (dále také „příloha e-mailu“), kterou zástupce navrhovatele odpůrci předložil jako doklad o obsahu předmětné zásilky. Dne 9. 10. 2017 opět odpůrce vyzval navrhovatele k doložení dokladu obsahu zásilky (dále také „třetí dopis“), neboť k příloze e-mailu odpůrce nemohl přihlídnout s odůvodněním, že z obsahu přílohy nevyplývá, jaké zboží bylo předmětem objednávky. Odpůrce dále uvedl, že dotazem u obchodníků zabývajících se prodejem obuvi zjistil, že požadovaná výše náhrady škody neodpovídá prodejní ceně ztracenému obsahu předmětné zásilky.

Proti tomuto řešení reklamace navrhovatel podal námitku, neboť nesouhlasí s tím, že by měl doložit doklad o hodnotě obsahu zásilky, když ten byl spolu s obsahem zásilky ztracen. Odpůrci navrhovatel doložil, jak je již výše uvedeno, potvrzení objednávky adresátem. Vzhledem k tomu se navrhovatel domnívá, že má odpůrce povinnost navrhovateli uhradit částku ve výši 3 000 Kč, což je cena obsahu zásilky.

Součástí návrhu navrhovatele byly následující přílohy:

- podací lístek ze dne 26. 6. 2017 k předmětné zásilce,
- potvrzení přijetí reklamace předmětné zásilky u pošty [redacted] ze dne 24. 7. 2017,
- první vyřízení reklamace odpůrcem ze dne 11. 8. 2017,
- přezkumné vyřízení reklamace odpůrce ze dne 18. 8. 2017,
- třetí dopis odpůrce ze dne 9. 10. 2017.

Dne 17. 10. 2017 správní orgán vyrozuměl účastníky o zahájení správního řízení a jejich právu nahlížet do spisu, činit návrhy, navrhopat důkazy a vyjadřovat stanoviska.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl uhrazen navrhovatelem správním kolkem na návrhu v den podání.

Správní orgán si k návrhu navrhovatele vyžádal dne 17. 10. 2017 od odpůrce usnesením čj. ČTÚ-62 574/2017-635/II. vyř. – HrM vyjádření k předmětu věci, včetně písemné dokumentace mezi navrhovatelem a odpůrcem a taktéž písemné vyřízení reklamace odpůrcem s datem doručení navrhovateli.

Dne 27. 10. 2017 obdržel správní orgán vyjádření odpůrce značka [redacted] ve kterém odpůrce uvádí informace správním orgánem výše popsané a týkající se podání zásilky, včetně označení adresáta a odesílatele, dále také informace týkající se prvního vyřízení reklamace, přezkumného vyřízení reklamace a třetího dopisu odpůrce.

Dále odpůrce ve vyjádření uvedl následující: „V ustanovení odst. 58 Poštovních podmínek služby Balík Do ruky se mimo jiné uvádí, že podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (do výše udané ceny).

Ustanovení článku 45, odst. 5 Poštovních podmínek: Náhradu škody podnik vyplatí nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy nastaly skutečnosti, z nichž vyplývá povinnost podniku vyplatit náhradu škody. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro zjištění výše náhrady škody a pro ověření její oprávněnosti.

K termínu „pojištění“, který navrhovatel zmiňuje ve svém podání, sdělujeme, že [redacted] neposkytuje pojištění zásilek ve smyslu ustanovení zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. [redacted] nabízí u zásilek službu „udaná cena“. Podle čl. 58 poštovních podmínek odpovídá podnik jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky do výše sjednaného limitu odpovědnosti (tj. do výše udané ceny).

Podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách platí, že pokud provozovatel poštovních služeb nevyhoví reklamaci nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

V tomto případě nejsou splněny podmínky pro vyhovění uplatněné námitce. Jednou z podmínek je, jak již bylo uvedeno výše, uplatnění námitky ve lhůtě jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. [redacted] považuje za vyřízení reklamace den 14. 8. 2017, kdy byl odesílatel zpraven o výsledku reklamace, a který je i počátkem běhu prekluzivní lhůty 1 měsíce pro podání námitky proti vyřízení reklamace k Úřadu.“

Podání námitky proti vyřízení reklamace musí správní orgán posoudit meritorně dle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách.

Správní orgán po obdržení vyjádření odpůrce ze dne 27. 10. 2017 (dále také „vyjádření“) v první řadě posuzoval, zda je splněna hmotněprávní podmínka vedení správního řízení, kterou je podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace (dále také „námitka“) ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách. Odpůrce ve svém vyjádření uvedl, že vyřízení reklamace ze dne 11. 8. 2017 bylo navrhovatelům doručeno dne 14. 8. 2017. Toto tvrzení doložil dodejkou s datem převzetí navrhovatelem dne 14. 8. 2017. Podání námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo však správnímu orgánu doručeno až dne 16. 10. 2017. Lhůta pro podání námitky vzhledem k výše uvedenému uplynula dne 14. 9. 2017.

Správní orgán je povinen taktéž zkoumat lhůty pro podání reklamace. Dle čl. 43 odst. 2 poštovních podmínek [redacted] – Základní poštovní služby, ve znění platném od 1. 5. 2017 (dále také „podmínky ZPS“) mohou odesílatel nebo adresát reklamovat do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty, že podnik nesplnil povinnost podle uzavřené smlouvy nebo že při poskytování poštovní služby vznikla škoda. Vzhledem k tomu, že navrhovatel předmětnou zásilku podal k poštovní přepravě dne 26. 6. 2017 a nedoručení předmětné zásilky reklamoval dne 24. 7. 2017, byla lhůta pro podání reklamace navrhovatelem dodržena.

Důkazní prostředky obdržené v průběhu správního řízení správní orgán přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti.

Navrhovatelům odpůrce již v prvním dopise (vyřízení reklamace ze dne 11. 8. 2017 s datem převzetí navrhovatelem dne 14. 8. 2017) oznámil výsledek reklamačního řízení. Z tohoto důvodu měl navrhovatel již v této fázi možnost uplatnit své zákonné právo na podání námitky proti vyřízení reklamace pro nesouhlas s jejím vyřízením u správního orgánu, nikoliv náhradu škody opětovně řešit s odpůrcem. V tomto dopise byl navrhovatel taktéž poučen o možnosti podat u správního orgánu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Vzhledem k pozdnímu podání námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby není správní orgán oprávněn hodnotit řádnost vyřízení podané reklamace z věcného hlediska.

Navrhovatel, jak je již výše uvedeno, nepodal u správního orgánu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Vzhledem k tomu, že došlo k prekluzi výše uvedené lhůty stanovené zákonem, a tudíž k zániku samotného subjektivního práva, rozhodl správní orgán tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

II. Navrhovatel v rámci správního řízení požadoval za ztracený obsah zásilky náhradu škody ve výši 3 000 Kč. Vzhledem k tomu, že správní orgán námitce proti vyřízení reklamace nevyhověl, nebylo tak navrhovateli současně přiznáno právo na náhradu vzniklé škody.

III. Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách rozhoduje správní orgán též o úhradě nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva, přičemž toto právo přizná tomu z účastníků řízení, který měl ve věci úspěch.

Vzhledem ke skutečnosti, že navrhovatel nebyl ve věci úspěšný a odpůrce náhradu nákladů nepožadoval, rozhodl správní orgán o právu na náhradu nákladů řízení tak, jak je uvedeno 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. Miluše Hrbková
odborný rada