



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROČESKOU OBLAST

Mírové náměstí 3097/37, 400 01 Ústí nad Labem



TOTO ROZHODNUTÍ NABYLO
PRÁVNÍ MOCI dne 6. 2. 2018

Český telekomunikační úřad
Odbor pro severočeskou oblast dne 27.6.2018

Číslo jednací
ČTÚ-64 493/2017-635/V. vyř. - HrM

Ústí nad Labem
17. 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] IČO [redacted] se sídlem [redacted] [redacted] (dále jen "navrhovatel") a [redacted] IČO [redacted] se sídlem [redacted] (dále také "odpůrce"), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se nevyhovuje. Reklamace týkající se vícekusové poštovní zásilky s podacím číslem [redacted] a vedlejšími díly [redacted] a [redacted] byla odpůrcem vyřízena řádně.

II. Navrhovateli se podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách nepřiznává náhrada škody ve výši 9 191 Kč.

III. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Dne 12. 10. 2017 uplatnil navrhovatel u odpůrce reklamaci vad poskytované poštovní služby týkající se poškození vícekusové zásilky typu Balík do ruky s podacím číslem [redacted] a vedlejšími díly [redacted] a [redacted] (dále také „předmětná zásilka“) z toho důvodu, že byl obsah předmětné zásilky během poštovní přepravy poškozen. Odpůrce však reklamaci dopisem ze dne 18. 10. 2017 nevyhověl s odůvodněním nedostačujícího balení pro přepravu v rámci [redacted]. Balení zásilek nebylo s ohledem na povahu zasílaného obsahu takové, aby účinně ochránilo tento obsah proti možnému poškození. Obsah zásilky, dřevotřískové desky, byly volně naskládány na sebe. Nebylo použito žádné ochranné vnitřní balení. Byl tak umožněn vzájemný kontakt desek mezi sebou i přímý kontakt se stěnami krabice. Navrhovatel uvedl na krabici poznámku „Křehké“. Tuto službu však není možné u zásilek s hmotností nad 10 kg zvolit. S tímto vyřízením reklamace navrhovatel nesouhlasil a proti vyřízení reklamace podal v zákonné lhůtě námitku proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby (dále také „námitka“) ke správnímu orgánu.

IČO: 70106975

Dne 25. 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.

Z návrhu navrhovatele a přiložených dokumentů k návrhu vyplývá, že předmětná zásilka byla podána dne 2. 10. 2017 u pošty [redacted] s doplňkovými službami udaná cena 9 191 Kč, službou bezdokladová dobírka ve výši 9 191 Kč a službou SMS avízo. Hmotnost předmětné zásilky při podání byla 28,00 kg a 3 x 25,00 kg, kdy odesílatelem byl [redacted] adresátem pan [redacted]. Obsahem předmětné zásilky byly desky z laminované dřevotřísky ke kuchyňské lince [redacted] 240 cm, dub sonoma.

Jako důvod svého podání navrhovatel uvedl, že před odesláním byla předmětná zásilka kontrolována a byla nepoškozená. Zásilka byla dostatečně zabalená, a to v zesílené dvouvrstvé kartónové krabici. Vzhledem k tomu, že si adresát zásilky odmítl předmětnou zásilku převzít z důvodu značného poškození vnějšího obalu, který byl u všech jednotlivých zásilek na několika místech protřzený, vrátila se předmětná vícekusová zásilka zpět navrhovateli. Navrhovatel spatřuje příčinu poškození obsahu a obalu zásilky v nešetrné manipulaci se zásilkou, kdy muselo během přepravy docházet k mnoha silným nárazům zásilky. Dále navrhuje, aby správní orgán rozhodl, že je odpůrce povinen zaplatit ve prospěch navrhovatele částku ve výši 9 191 Kč.

Správní orgán v první 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 navrhovateli doručeno dne 20. 10. 2017, podání námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby bylo správnímu orgánu doručeno dne 25. 10. 2017. Správní orgán tedy konstatuje, že návrh byl podán v zákonné lhůtě.

Dne 30. 10. 2017 správní orgán vyzval navrhovatele k zaplacení správního poplatku. 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 2. 11. 2017.

Dne 30. 10. 2017 správní orgán vyzval účastníky o zahájení správního řízení a jejich právu nahlížet do spisu, činit návrhy, navrhopvat důkazy a vyjadřovat stanoviska.

Správní orgán si k návrhu navrhovatele vyžádal dne 8. 11. 2017 od odpůrce usnesením čj. ČTÚ-64 493/2017-635/III. vyř. – HrM potřebné listiny, které by mohly přispět k objasnění věci. Konkrétně listiny obsahující vyjádření k předmětu věci, popis způsobu a průběhu dodávání předmětné zásilky včetně příslušných provozních dokladů, informaci, kde je poštovní zásilka uložena, jak je s takto těžkou zásilkou manipulováno, fakturu k obsahu předmětné zásilky a pořízené fotografie poškozeného obsahu a balení zásilky.

Dne 20. 11. 2017 obdržel správní orgán vyjádření odpůrce ke správnímu řízení (dále také „Vyjádření“) jehož součástí byly Zápisy pro vnitrostátní zásilky, Prohlášení – náhrada škody, vyřízení reklamace odpůrcem ze dne 18. 10. 2017 s datem dodání adresátovi dne 20. 10. 2017, potvrzení o převzetí vyřízení reklamace dne 20. 10. 2017 navrhovatelem, fakturu k obsahu předmětné zásilky, informace o pohybech jednotlivých zásilkám a fotografie balení a obsahu poškozené předmětné zásilky. Ve vyjádření odpůrce uvedl následující: „Balík Do ruky, Vícekusová zásilka se skládala ze čtyř zásilek, z hlavní zásilky a dalších tří zásilek. Všechny zásilky byly vzhledem k hmotnosti a velikosti tříděny na sběrných přepravních uzlech ručně, tj. přenášeny pracovníky na třídící hale na adresní pozici. Následně jsou takové zásilky směřovány do silničních nebo železničních kurzů a ukládány buď v přepravních klecích (pokud to rozměrově lze) nebo jsou volně uloženy na ložné ploše vozidla.“

Dále odpůrce ve Vyjádření uvedl, že předmětná zásilka, která již během přepravy vykazovala známky poškození, byla bez pokusu o doručení uložena dne 4. 10. 2017 na ukládací poště [REDAKCE] a dne 6. 10.2017 byla z důvodu odepření převzetí adresátem vrácena zpět odesílateli. Dne 13. 10. 2017 se dostavil navrhovatel na ukládací poštu [REDAKCE] kde byla navrhovateli zásilka rozbalena a byla s ním sepsána druhá strana zápisu a následně mu byla předmětná zásilka vydána. Dne 16. 10. 2017 bylo s navrhovatelem sepsáno Prohlášení – náhrady škody. Nárok na náhradu škody byl navrhovatelem vyčíslen na 8 490 Kč. Navrhovatelem nebyla doložena cena pořízení obsahu zásilky. Odpůrci byla předložena jen faktura pro adresáta zásilky, která je však dokladem o prodeji obsahu předmětné zásilky (kuchyňské linky). Odpůrce žádal o doložení ceny pořízení poškozeného obsahu zásilky.

Ve Vyjádření odpůrce dále uvádí: „Dle platných Poštovních podmínek – Ostatní služby - služby Balík Do ruky, dle článku 4 musí být vnější a vnitřní balení: „Poštovní zásilka musí být zabalena způsobem upraveným v čl. 3 Poštovních podmínek [REDAKCE] – Základní poštovní služby“.

Dle platných Poštovních podmínek – Základní poštovní služby [REDAKCE] dle článku 3:

„4. Vnější a vnitřní balení musí být

- a) dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými poštovními zásilkami (třením, tlakem a nárazem),
 - b) dostatečné k tomu, aby věci tvořící obsah nebyly poškozeny v důsledku klimatických vlivů.
5. Věci tvořící obsah musí být zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.
6. Poštovní zásilka musí být upravena tak, aby umožňovala bezpečnou a snadnou manipulaci. Pokud je hmotnost poštovní zásilky vyšší než 15 kg, poštovní zásilka musí být upravena tak, aby s ní mohly bezpečně a snadno manipulovat dvě osoby.“

Dle platných Poštovních podmínek – Ostatní služby -služby Balík Do ruky, dle článku 13:

„Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou o hmotnosti nejvýše 10 kg se zvláštní opatností tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu (příplatek „Křehké“). Pokud odesílatel požádá o zacházení se zásilkou se zvláštní opatností a zároveň zvolí doplňkovou službu podle bodu 16, poskytnutí této služby včetně uvedených limitů hmotnosti se vztahuje na každý kus zásilky. Každý kus zásilky musí být označen služební nálepkou „Křehké“.

Zvolené balení předmětné zásilky bez dalšího vnitřního balení, nemohlo dostatečně ochránit obsah proti poškození při manipulaci během přepravy. Balení musí zásilky být dostatečně tuhé a poskytovat obsahu balíku přiměřenou deformační zónu, která spolehlivě tlumí nárazy při jakémkoliv pádu, otřesu, nárazu, vibraci, atd. Tuhost a tloušťka fixace v rozích balíku, kterou zásilky neměla, nebyla dostatečná vzhledem k povaze přepravovaného zboží.

[REDAKCE] namítá, že panem [REDAKCE] nebyl předložen doklad o pořízení poškozeného obsahu zásilky. Pro určení hodnoty obsahu je potřeba cenu zboží doložit dokladem, ze kterého bude patrné, za jakou částku byla výše uvedená kuchyňská linka pořízena.

Dle Zákona č. 29/2000 Sb. o poštovních službách, v odst. 3 § 13: „Je-li obsah poštovní zásilky poškozen nebo je neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi cenou, kterou měla poštovní zásilky v době a místě jejího poštovního podání, a cenou, kterou měla v době a místě poštovního podání poštovní zásilky poškozená nebo neúplná; je-li však účelné provést opravu, provozovatel hradí škodu ve výši nákladů opravy.“

Dne 13. 10. 2017 navrhovatel převzal poškozený obsah zásilky u odpůrce. Záměrem správního orgánu bylo provést důkaz ohledáním předmětné zásilky. Vzhledem k tomu, že navrhovatel však předmětnou zásilku již neměl k dispozici, nemohl správní orgán důkaz ohledáním uskutečnit. V této souvislosti správní orgán konstatuje, že správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace je řízením sporným podle § 141 správního řádu, z čehož mimo jiné plyne procesní odpovědnost účastníků za zjištění skutkového stavu věci. Účastníci tak nesou povinnost tvrzení a důkazní a jim korespondující břemeno tvrzení a břemeno důkazní, tzn., že jsou povinni uvést skutečnosti důležité pro rozhodnutí a označit důkazní prostředky k prokázání skutečností, které tvrdí. Procesní odpovědnost za zjištění skutečného stavu věci leží na účastnících, nikoli na správním orgánu.

Podle zákona o poštovních službách je obsah poštovní smlouvy (tedy i vzájemná práva a povinnosti stran poštovní smlouvy) určen především řádně zveřejněnými poštovními podmínkami. Ty je odpůrce povinen zpřístupnit v každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup. Tímto zpřístupněním nabízí každému uzavření poštovní smlouvy (§ 4 odst. 1 zákona o poštovních službách). Zákon tedy předpokládá na straně odesílatele znalost takto zpřístupněných poštovních podmínek při uzavírání poštovní smlouvy. Z výše uvedeného vyplývá, že je na odesílateli, aby se seznámil s poštovními podmínkami. Je to z toho důvodu, že pouze odesílatel ví, co je obsahem jeho poštovní zásilky a podle toho musí zvolit vhodnou poštovní službu a přizpůsobit vnější a vnitřní balení zásilky tak, aby přepravovaný obsah byl dostatečně chráněn při dopravování zásilky adresátovi a také, aby samotná zásilka odolala případným nárazům a kontaktům s jinými zásilkami.

Správní orgán po posouzení zjištěných skutečností, vyjádření jak ze strany navrhovatele, tak ze strany odpůrce, a především z fotografií, považuje zvolený způsob balení použité k přepravě dané věci za nedostatečný a neodpovídající charakteru přepravované věci. Předmět přepravy lze považovat za věc, která není dobře odolná nárazu či tlaku. Materiál použitý k zabalení přepravované věci nemohl účinně zabránit jejímu poškození během přepravy, neboť nevykazoval tlumivé účinky. K ochraně dřevotřískových desek nebyla použita např. bublinková fólie, rohy a hrany desek nebyly žádným způsobem chráněny. Obal desek byl tvořen pouze kartonovou krabicí a byl přelepen lepicí páskou. Jakýkoliv další ochranný materiál použit nebyl. Přesný popis zabalení je uveden ve vyřízené reklamaci odpůrce ze dne 18. 10. 2017. K zabalení zásilky nebyl ze strany odesílatele použit obal, který by dostatečně ochránil obsah zásilky před vnějšími vlivy, které při přepravě a manipulaci se zásilkou nastávají a zabránit tak jejímu poškození.

Nedostatečné balení, vzhledem k povaze a hmotnosti zasílaného obsahu, není možné klást k tíži odpůrci, ale navrhovateli, který zásilku balil a odesílal.

Rozsah odpovědnosti za škodu vzniklé při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Poštovních podmínek [redacted] – Základní poštovní služby platné k 1. 10. 2017 (dále jen „základní poštovní podmínky“). Dle čl. 47 odst. 1 těchto podmínek odpůrce odpovídá za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb v rozsahu stanoveném zákonem o poštovních službách a poštovními podmínkami. Podle čl. 47 odst. 3 těchto podmínek odpůrce neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy z příčin na straně odesílatele nebo příjemce.

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. Žádný z účastníků tohoto práva nevyužil.

I. Pisemnosti obdržené v průběhu správního řízení správní orgán přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k názoru, že reklamace poškození obsahu vícekusové předmětné zásilky byla odpůrcem vyřízena řádně, a proto rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

II. Navrhovatel v rámci správního řízení požadoval za poškozený obsah zásilky náhradu škody ve výši 9 191 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