

## **Informace Radě ČTÚ o rozhodovací praxi podle § 6a zákona o poštovních službách** (rozhodnutí vydaná I. i II. stupněm ČTÚ ve 4. čtvrtletí 2019)

### **I. Úvod**

Základní právní úprava je obsažena v § 6a zákona o poštovních službách<sup>1</sup>. Pokud tedy provozovatel poštovních služeb - nejen držitel poštovní licence - reklamaci nevyhoví, nebo ji nevyřídí včas, může odesílatel nebo adresát podat na ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, které je možné úspěšně zahájit pouze ve lhůtě do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo ode dne, kdy reklamace měla být vyřízena, jinak toto právo zaniká (prekluzí). Námitkové řízení podléhá správnímu poplatku ve výši 100 Kč. Stran náhrady nákladů řízení platí „standardní zásada“ úspěchu ve věci (pro zjištění skutečného úspěchu ve věci se užije vzorec, v němž se od úspěchu odečítá neúspěch - v případě námitek v poštovních službách se relativně často objevuje specifický 0% úspěch v případě, když v jedné části výroku je konstatováno, že reklamace nebyla vyřízena řádně, tedy se jedná o úspěch navrhovatele, a ve druhé části výroku je konstatováno, že nárok na náhradu škody se nepřiznává). Účastníci sporného řízení, kterým toto řízení je, mohou mít náklady na právní zastoupení, respektive další jiné náklady, které je nutno brát do úvahy při hodnocení šance na úspěšnost ve sporu.

### **II. Námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby - obecná část**

Ve sledovaném období (čtvrté čtvrtletí roku 2019) ČTÚ vydal prvostupňová rozhodnutí o celkem 74 námitkách proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, na základě poštovní smlouvy uzavřené s Českou poštou, s. p. (jiný odpůrce ve správním řízení za sledované období účastníkem nebyl), dle § 6a zákona o poštovních službách (nad to lze uvést, že v tom počtu obsažené 2 námitky byly částečně, respektive zcela odloženy pro věcnou nepříslušnost správních orgánů k rozhodování o nich, neboť se jednalo o záležitosti nevymykající se z působnosti soudů), což představuje o 13 rozhodnutí méně než v předcházejícím období (tedy třetí čtvrtletí roku 2019), a o 23 méně než za stejné období roku 2018.

Z celkového počtu 72 námitek, o kterých byl ČTÚ kompetentní rozhodovat na prvním stupni, tvořila největší skupina z meritorně vyřízených věcí ta, která se týkala ztráty doručované zásilky (celkem 22 případů). Dle počtu byla dále nejpočetnější skupinou ta, která se týkala poškození zásilky (celkem 19 případů), v 8 případech se jednalo o vadné doručování zásilky (odlišné od ztráty a poškození), a v 6 případech o tzv. polhůtní (prekludovanou) námitku proti vyřízení reklamace. Ve skupině meritorně nevyřízených věcí se jednalo ve 12 případech o zastavení řízení v důsledku nezaplacení správního poplatku, ve 3 případech byl vzat návrh

---

<sup>1</sup> (1) Pokud provozovatel nevyhoví 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. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.

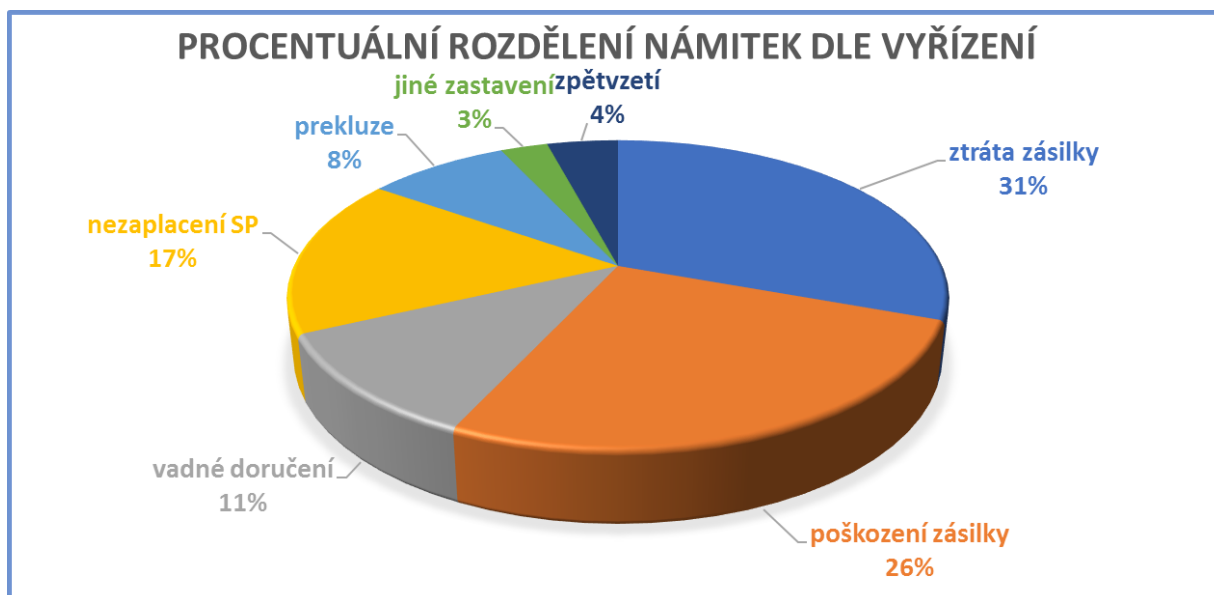
(2) Neuzavřou-li účastníci řízení smír nebo Úřad tento smír neschválí, Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Na návrh Úřad rozhodne v řízení podle odstavce 1 o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona. Lhůta pro vydání rozhodnutí činí 90 dnů. Tato lhůta může být u zvláště složitých sporů prodloužena. Strany musí být bez zbytečného odkladu informovány o prodloužení této lhůty a o celkové době, do kdy lze očekávat vydání rozhodnutí.

(3) Úřad přizná 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. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může Úřad náhradu nákladů poměrně rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků řízení nemá na náhradu nákladů právo. 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 nebo záviselo-li rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze Úřadu. Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.

(4) V rámci oznámení o zahájení řízení o sporu podle odstavce 1 zahajovaného na návrh spotřebitele Úřad informuje strany sporu vhodným způsobem o právu na právní pomoc a o tom, že nemají povinnost právního zastoupení. Podáním návrhu spotřebitel souhlasí s právními účinky výsledku řešení sporu v rozsahu informace zveřejněné nebo jemu poskytnuté Úřadem podle jiného právního předpisu.

na zahájení řízení o námitce zpět, a ve 2 případech bylo řízení zastaveno z jiných důvodů (v jednom případě se námitka stala zjevně bezpředmětnou, ve druhém případě bylo řízení duplicitní s jiným řízením).

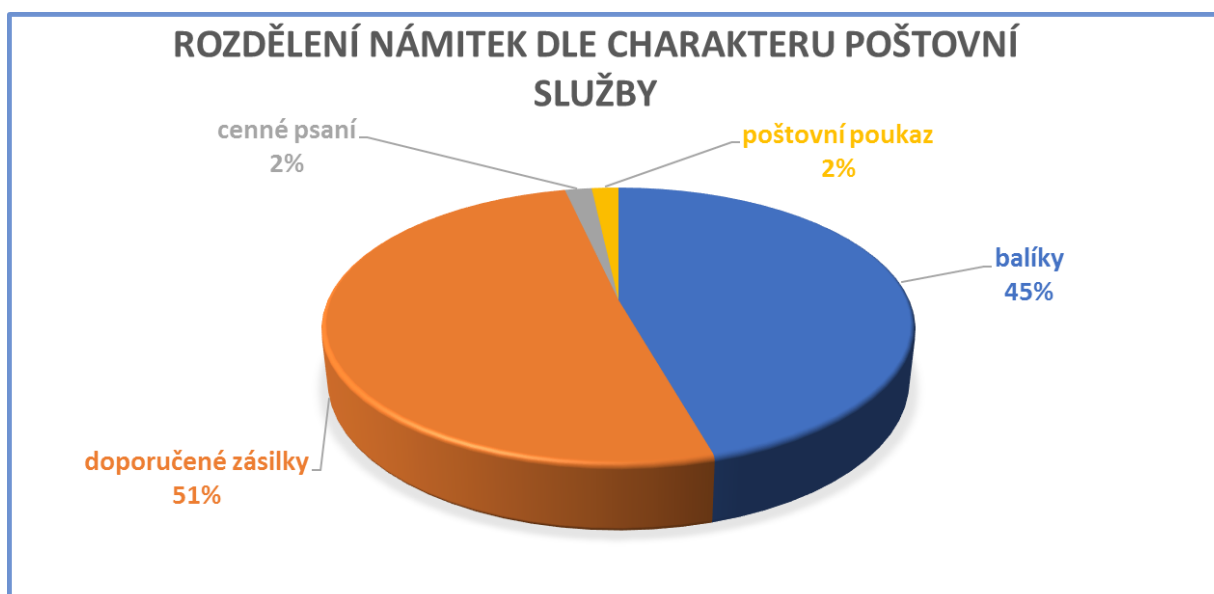
Uvedené počty jsou v procentech patrné z grafu:



Legislativně se tak odvíjí v případě úspěchu navrhovatele výrok vyhovujícího rozhodnutí nejčastěji od § 12 a násl. zákona o poštovních službách (odpovědnost za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb), který upravuje odpovědnost provozovatele jak v případě ztráty, tak i poškození, respektive úbytku obsahu zásilky, tedy za vadné dodání zásilky jako takové.

Vadné doručování (vadné ve smyslu jiném, než v předchozím odstavci uvedeném) se pak odvíjí od charakteru té které poštovní služby a může souviset s dalšími právy a povinnostmi účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo zákona o poštovních službách (např. nedoručení zásilky pro nečitelnost adresy adresáta, nevrácení dodejky apod.).

Dle obecného charakteru (bez zohlednění dělení na základní a ostatní služby) je možno dělit poštovní služby v rozhodnutých námitkách následovně:



## Zobecnělé (typové) zhodnocení rozhodnutí v jednotlivých námitkách včetně důvodů těchto rozhodnutí (zhodnocení argumentace)

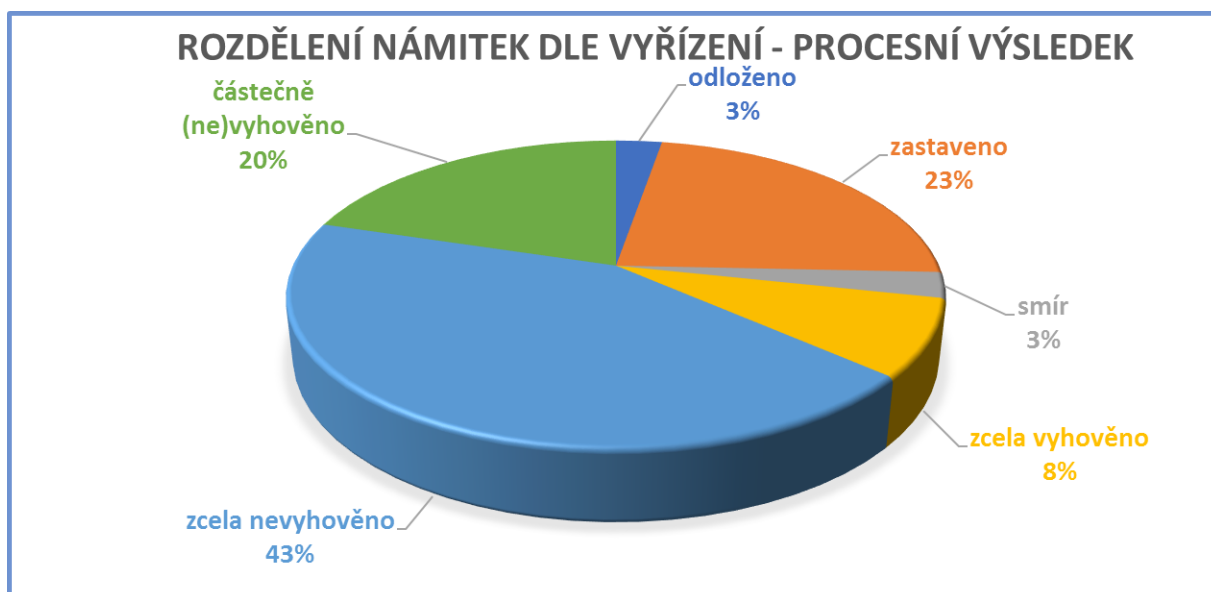
A. Stran meritorně nevyřízených případů lze konstatovat k:

- a) odloženým věcem – v jednom případě byla usnesením věc odložena stran tzv. balíku Nad Rozměr, a ve druhém případě pak věc (částečně) odložena ohledně "finanční újmy za ušlou mzdu";
- b) zastaveným řízením – ve 12 případech bylo řízení zastaveno pro nezaplacení správního poplatku (100 Kč), ve 3 případech byl vzat návrh na zahájení řízení o námitce zpět (navrhovatel není povinen úkon zpětvzetí odůvodnit, zpětvzetí je důvodem pro zastavení řízení vždy, ledaže se zpětvzetím odpůrce z vážných důvodů nesouhlasí), a ve 2 případech bylo řízení zastaveno z jiných důvodů (v jednom případě se námitka stala zjevně bezpředmětnou - reklamace byla vyřízena ve prospěch navrhovatele v průběhu řízení o námitce, ve druhém případě bylo řízení duplicitní s jiným řízením).

B. Stran meritorně vyřízených případů lze konstatovat:

- a) ke smírně vyřešeným věcem – ve dvou případech byl uzavřen smír (ztráta zásilky s hodinkami, a poškozený model automobilu);
- b) zcela vyhověno bylo 6 námitkám – jednalo se například o vyhovění z důvodu špatného poučení daného zákazníkovi poštovním zaměstnancem stran zaslání prstenu v zásilce, nebo o poškození balíku, přestože balení zásilky disků na pneumatiky bylo dostatečné;
- c) částečně vyhověno bylo 15 námitkám – jednalo se zejména například o situace, kdy bylo vyhověno výrokem (deklaratorně) tomu, že nebyla reklamace vyřízena řádně, ale zbytku návrhu (typicky nároku na náhradu škody) vyhověno nebylo (např. pro neprokázání ceny obvyklé), nebo bylo vyhověno náhradě škody jen částečně, případně bylo vyhověno vrácení ceny za službu, ale náhradě škody na zásilce již nikoli;
- d) nevyhověno bylo 32 námitkám – jednalo se zejména o nevyhovění nárokům na náhradu škody v případě poškození zásilky (např. shledáno, že balení zásilky nebylo vyhovující sjednané službě), nebo nevyhovění nároku na náhradu škody v případě ztráty zásilky (např. bylo prokázáno, že se zásilka dostala do dispozice adresáta), a do této skupiny patří také tzv. polhůtní námitky, u kterých právo je uplatnit prekludovalo před jejich podáním u ČTÚ, k čemuž ČTÚ musí přihlížet z moci úřední.

Uvedené počty jsou v procentech shrnuty do následujícího grafu:



Zobecňující resumé z vybraných případů uvedených ad B. b) až d):

Pouze jediné zcela návrhu vyhovující rozhodnutí o námitce proti vyřízení reklamace nebylo napadeno rozkladem (reklamace nebyla vyřízena řádně a odpůrce je povinován vrátit cenu služby ve výši 51,50 Kč, neboť náklady na službu byly vynaloženy zbytečně, když mj. odpůrce porušil své smluvní povinnosti spočívající v opatření písemného potvrzení navrhovateli prokazujícího dodání poštovní zásilky příjemci), ostatní byly napadeny rozkladem (viz dále).

K námitkám, kterým bylo částečně vyhověno, popřípadě nevyhověno lze krom shora uvedeného dále uvést, že navrhovatele patrně „přílišně zatěžuje“ tvrdit, resp. průkazně doložit ve sporném řízení cenu obvyklou zásilky, respektive výši ceny, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání, což pak zpravidla předznamenává neunesení povinnosti tvrzení, resp. povinnosti důkazní a tím prohru ve sporu. V souvislosti s tím se lze pak relativně často setkat s tím, že se odesílatelé mylně domnívají, že je v případě ztráty zásilky „automaticky“ a bez dalšího nárokovatelná celá částka, kterou uvedli jako tzv. „udanou cenu“ a nedbají tak na dokladování hodnoty obsahu zásilky před jejím odesláním. Někdy se lze také setkat s tím, že v rámci námitkového řízení uplatňuje navrhovatel také záležitost, která nebyla předmětem řízení reklamačního, tudíž pak již z podstaty věci nemůže být úspěšný.

Relativně samostatnou a nikoli nepočetnou „kapitolu“ představují zásilky poškozené z důvodu údajné nedostatečnosti balení, přičemž v některých případech se jednalo o velmi „tenkou hranici“ pro posouzení, zda je daný obsah zásilky zabalen dostatečně či nikoli (např. granitový dřez, disky kol, digestoř, sklenice, talíř, čistička vzduchu apod. v balicím materiálu typu karton, bublinková folie apod.). Podobně je tomu u zásilek obsahujících různé cennosti, respektive předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří a cenu, a dále šperky, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich, a další obdobně cenné věci, kdy tyto mohou být obsahem poštovní zásilky jen tehdy, je-li to u určité poštovní služby výslovně stanoveno. Sběratelskou hodnotu (ovšem v neodpovídající poštovní službě), měly z řešených námitek např. sběratelské pohlednice, jako starožitný byl hodnocen stůl z r. 1940, tedy v těchto případech též nemohlo být námitce proti vyřízení reklamace vyhověno.

Relativně často při hodnocení poškození vychází správní orgán z presumpce poctivého jednání vůči argumentu odpůrce, že nebylo prokázáno, že by k poškození došlo v době, kdy měl zásilku v dispozici on. Více se tento názor prosadil od roku 2018, kdy ČTÚ pravomocně dospěl k závěru, že je třeba vycházet z presumpce poctivého jednání odesílatele a taktéž adresáta, neboť v opačném případě by to předznamenalo, že buď odesílatel nebo adresát se dopustili podvodného jednání. Rovněž odpůrce se následně snažil touto presumpcí argumentovat v rozkladech, nicméně povětšinou neúspěšně.

Podobně se v případě zjištění, že se nakonec dostala zásilka do dispozice adresáta, byť přes třetí osobu (např. příbuzný apod.), jednalo o námitku neúspěšnou.

Samozřejmě se dále krom výše uvedeného rovněž vyskytly specifické případy typu ručně inkoustem psaná adresa, která byla nečitelná, a jiné.

### **III. Námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby - zvláštní část**

#### **Část A. – rozklady podané na shora uvedená meritorní rozhodnutí**

Pro úplnost lze předeslat, že ve 4 případech rozhodoval správní orgán prvního stupně poté, co mu byla věc předcházejícím zrušujícím rozhodnutím správního orgánu druhého stupně vrácena k novému projednání a rozhodnutí (ve 3 případech se jednalo o ztrátu registračních kódů k počítačovému programu, přičemž měl znovu a lépe posoudit správní

orgán prvního stupně skutkový stav, a v jednom případě se jednalo v novém projednání o druhopis dodejky, který byl pro navrhovatele neupotřebitelný, resp. vynaložil dle rozhodnutí PRÚ prostředky na poštovní službu zbytečně).

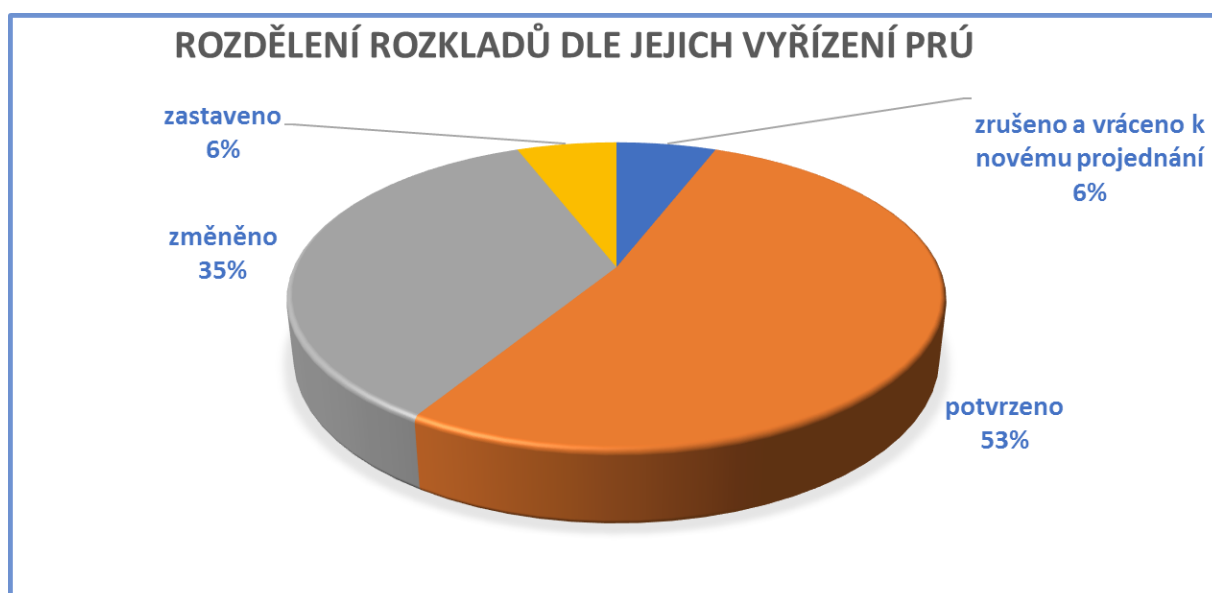
Ve 12 případech bylo prvostupňové rozhodnutí uvedených věcí napadeno rozkladem (navrhovatele nebo odpůrce), přičemž v jednom případě byl rozklad vzat zpět (navrhovatel argumentoval tím, že ve lhůtě stanovené k doplnění rozkladu nestihl toto odůvodnit kvůli krátké lhůtě a prázdninám).

Odpůrce v rozkladech argumentoval především těmito argumenty:

- rozporována výše náhrady škody (je neodpovídající realitě) a způsob balení zásilky,
- správní orgán nemá poučovat o hmotném právu (a jeho převodu), toliko o procesním,
- u vyhovění námitce zahraniční poskytovatel sdělil, že měl pochybnosti o určitosti adresy zapříčiněním odesilatele, což I. stupeň řízení údajně nezohlednil,
- výše náhrady nákladů řízení ("jestliže správní orgán vyhoví navrhovateli pouze částečně, není dle ust. § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách možné, aby byla navrhovateli přiznána plná náhrada nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva.") a splnění povinnosti vrácení poštovního již v průběhu řízení,
- odpůrce brojí proti povinnosti doručit zásilky do USA, přičemž letecký přepravce do USA odmítnul tyto přepravit s tím, že se jednalo o zbraň posílanou po kouscích,
- údajně byl uveden důvod vrácení zásilky (bylo vytýkáno, že nebyl), nadto k jazyku zápisů a poznámek provedených zahraničním operátorem odpůrce uvádí, že na francouzského provozovatele poštovních služeb nedopadá působnost českého občanského zákoníku; s ohledem na skutečnost, že poznámku o důvodu vrácení předmětné zásilky vyznačil v daném případě zahraniční provozovatel poštovních služeb (což je v souladu se zněním poštovních podmínek odpůrce), je ve vztahu k němu aplikace ustanovení občanského zákoníku bezpředmětná, přičemž poukazuje na skutečnost, že francouzský jazyk je jedním z oficiálních jazyků mezinárodního poštovního styku, což vyplývá z Akt Světové poštovní unie (Istanbul 2016), konkrétně části *Regulations to the Convention Final Protocol* (ve znění Bern 2017),
- navrhovatel údajně naprosto nijak neprokázal, že obsah předmětné zásilky byl odpůrci při podání zásilky znám (že věděl, že se jedná o obsah nevyhovující poštovním podmínkám dané služby), tedy v této otázce neunesl důkazní břemeno, a že o případných nárocích z neplatně uzavřené poštovní smlouvy rozhoduje soud.

#### Část B. – rozhodnutí PRÚ o rozkladech v sledovaném období

Ve sledovaném období bylo vydáno 17 rozhodnutí PRÚ o rozkladech takto (graf):



PRÚ použil ve svých rozhodnutích zejména této argumentace:

- a) I. stupeň vyhověl náhradě škody ve věci rozbitého reproduktoru, rozumně jej nešlo prodat ani opravit, a PRÚ dodatečně rozhodnul o chybějící části návrhu, jinak rozhodnutí potvrdil,
- b) I. stupeň nevyhověl návrhu s tím, že přepravovaný motor nebyl vůbec adekvátně zabalen, čemuž PRÚ přisvědčil,
- c) I. stupeň vyhověl námitce (ztracená zásilka), neboť dle PČR se zásilka našla u švagra řidiče odpůrce, který zásilky vyzvedl, což PRÚ potvrdil,
- d) opožděně podaný rozklad (potvrzeno), přičemž došlo rozhodnutím PRÚ k formulační změně některých výroků napadeného rozhodnutí, kdy se z výroků vyjímal nadbytečný odkaz na ustanovení správního řádu,
- e) PRÚ potvrdil, že rozhodnutí I. stupně je správné, jen doplnil rozdíly mezi reklamací dodání a tzv. jinou reklamací,
- f) PRÚ potvrdil, že rozhodnutí I. stupně je správné, odpůrce musí uhradit škodu na zásilce dle ceny obvyklé a škodu následnou nikoli,
- g) Rozhodnutím PRÚ vráceno s tím, že I. stupeň došetří, co se rozumí předmětem kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty, a zda poškozené hodiny takovým předmětem jsou. Následně I. stupeň zamítnul nárok navrhovatele a PRÚ potvrdil, protože navrhovatel nedoložil hodnotu věci, tudíž ani nelze tvrdit, zda je účelná oprava atd.,
- h) PRÚ rozhodnul, že byla správně I. stupněm posouzena náhrada škody, proto potvrzeno, přičemž odpovědnost provozovatele je podle zákona o poštovních službách dána za předpokladu, že (1) došlo k poštovnímu podání; (2) vznikla škoda, za níž provozovatel podle zákona či poštovní smlouvy odpovídá; a (3) škoda vznikla v době od poštovního podání do dodání či vrácení poštovní zásilky s tím, že tyto skutečnosti musí prokázat osoba oprávněná k náhradě škody (odpůrce měl možnost se zprostit své objektivní odpovědnosti naplněním některých z tzv. liberačních důvodů, ovšem v průběhu správního řízení nebyla zjištěna ani nedostatečnost zabalení předmětné zásilky ze strany odesílatele, ani zakázaný obsah zásilky, případně poškození zásilky v důsledku neodvratitelné události (tyto nebyly ani tvrzeny),
- i) PRÚ potvrdil rozhodnutí I. stupně, když dospěl ke stejnému názoru, že „Z obsahu spisu nevyplývají žádné skutečnosti, jež by nepoctivému jednání navrhovatele či adresáta nasvědčovaly, a nelze se domnívat, že by se navrhovatel či adresát takto zavrženíhodného jednání dopustili, nejsou-li pro to vážné důvody (...) navrhovatel ani adresát se v souvislosti s přepravou zásilky, jež je předmětem tohoto řízení, nepočínali nepoctivě, a že k poškození obsahu zásilky tak došlo v průběhu její přepravy realizované odpůrcem.“
- j) PRÚ nevyhověl námitce a v tomto smyslu změnil prvostupňové rozhodnutí (požadována paušalizovaná náhrada škody za ztrátu zásilky), neboť i přes vadné doručování zásilky se tato dostala k adresátovi, což odpůrce prokázal (veřejnoprávní odpovědnost za vadnou dispozici to však neovlivní).
- k) I. stupeň se nezabýval dostatečně balením zásilky, nadto neprovedl důležitý důkazní prostředek. Rozhodnutím PRÚ zrušeno a vráceno I. stupni k novému projednání.
- l) Zpětvzetí návrhu v průběhu řízení o rozkladu - rozhodnutí I. stupně proto zrušeno a řízení zastaveno.

#### **IV. Závěrečné shrnutí k problematice námitek v poštovních službách**

V hodnoceném období se nepatrně snížil počet námitek proti vyřízení reklamace, jak oproti předcházejícímu období, tak v meziročním srovnání stejného období. Lze vyhodnotit, že relativně zanedbatelné procento námitek bylo odloženo, protože žádný správní orgán nebyl příslušný k jejich vyřízení.

Věcně se u meritorně projednaných námitek relativně často objevilo poškození zásilky následované vadným doručováním zásilky (odlišným od ztráty a poškození), přičemž u poškození zásilky byl nejčastějším problémem parametr zabalení.

Většině námitek proti vyřízení reklamace nebylo vyhověno, přičemž často pro nedoložení důkazních prostředků navrhovatelem (stran ceny obvyklé zásilky atd.).

V relativně velké skupině případů, kdy bylo vyhověno námitce proti vyřízení reklamace, došlo k podání rozkladu odpůrcem.

Odpůrce však byl jen relativně méně úspěšný v rozkladovém řízení, když ve většině PRÚ rozhodnutí I. stupně potvrdil.