



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 15. 1. 2021

Čj. ČTÚ-2 316/2020-603

Na základě rozkladu, který podala dne 29. 10. 2019 **Česká pošta, s.p.**, IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, podle § 152 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro severomoravskou oblast, ze dne 9. 10. 2019, čj. ČTÚ-17 729/2019-638/VIII. vyř. - MaK, ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby EMS zásilka do zahraničí u poštovní zásilky podací číslo EM321700718CZ a uplatněného nároku na náhradu škody ve výši 9 600 Kč, kterou podal pan [REDAKCE]

[REDAKCE] proti České poště, s.p., vydávám podle § 3 odst. 1 a § 108 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), a podle § 6a a § 36a odst. 5 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“), a po projednání v rozkladové komisi ustavené podle § 152 odst. 3 správního řádu, toto

rozhodnutí:

- I. Podle § 90 odst. 5 správního řádu se rozklad zamítá a napadené rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro severomoravskou oblast, ze dne 9. 10. 2019, čj. ČTÚ-17 729/2019-638/VIII. vyř. - MaK, se potvrzuje.
- II. Náhrada nákladů řízení o rozkladu se nepřiznává žádnému z účastníků řízení.

Odůvodnění:

Dne 15. 4. 2019 obdržel Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast (dále jen „správní orgán I. stupně“) námítku proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, kterou podal pan [REDAKCE]

[REDAKCE] (dále jen „navrhovatel“) proti

České poště, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 (dále jen „odpůrce“).

Navrhovatel v návrhu uvedl, že potřeboval odeslat svému kamarádovi snubní prsten pro jeho ženu na Nový Zéland. Na pobočce odpůrce se na přepážce dotázal, jak má poslat na Nový Zéland snubní prsten s tím, že kdyby se to stihlo do Vánoc, tím lépe. Dále sdělil: *„Paní mi řekla o expresní službě EMS. Řekl jsem si, to bude něco jako FEDEX, DHL nebo UPS a tak nebyl důvod nesouhlasit. Mimochodem i vysoká cena 1 100 Kč za bublinkovou obálku formátu A5 a hmotnost pouhých 26 gramů tomu odpovídala. Vyplnil jsem všechny formuláře, tzn. obsah i hodnotu, a ještě se ptal na pojištění (odpověď: ano, je to pojištěné) a také jestli to má být na formulářích česky nebo anglicky. Na podací formulář jsem napsal anglicky WEDDING RING a na celní prohlášení (zelený papír) pro jistotu česky SNUBNÍ PRSTEN. Zásilka byla poštou přijata a odeslána.*

Já i příjemce jsme sledovali tracking č. EM321700718CZ, který se však neměnil. Už tehdy jsem pojal podezření, že se zásilka ztratila. Dne 8. 1. 2019 jsem vyrazil na stejnou pobočku pošty podat reklamaci. Reklamace bez jakýchkoliv problémů či poznámek ze strany zaměstnanců pošty byla přijata, snad jen že to prý může trvat až tři měsíce. Paní z pošty mi pak asi 2x volala a upřesňovali jsme některé věci, pamatuji si jen, že jsem znovu sděloval obsah zásilky, tedy snubní prsten.“

Dále navrhovatel uvedl, že dne 2. 4. 2019 obdržel „Oznámení o výsledku reklamačního řízení“, kde se mj. píše *„reklamace vyhodnocena jako nedůvodná, protože v zásilce byl obsah, který dle poštovních podmínek odeslat nelze a není tak možné přiznat náhradu“* s tím, že mu bude vrácena cena služby. Dle navrhovatele při podání zásilky o nedovoleném obsahu nepadlo ani slovo, zásilka byla převzata a odeslána. Zaměstnankyně odpůrce tedy nezná Základní poštovní podmínky. Touto neznalostí byla navrhovateli způsobena škoda 9 600 Kč. Zaměstnanci odpůrce mají povinnost podávat správné a pravdivé informace, tato povinnost byla jednoznačně porušena. Navrhovatel jednal v dobré víře a v každé části poštovního procesu byl znám obsah zásilky. Na základě výše uvedeného žádá náhradu škody ve výši 9 600 Kč. K návrhu navrhovatel doložil kopii podacího lístku, kopii dokladu o hodnotě odeslaného obsahu zásilky, kopii oznámení o výsledku reklamačního řízení ze dne 1. 4. 2019.

O zahájení správního řízení správní orgán I. stupně vyrozuměl účastníky řízení přípisem ze dne 6. 5. 2019, v němž byli poučeni o oprávnění navrhopvat důkazy a činit jiné návrhy, vyjadřovat stanoviska po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí, o možnosti nahlédnout do správního spisu a o koncentraci řízení dle § 82 odst. 4 správního řádu.

K výzvě správního orgánu I. stupně **odpůrce** podáním ze dne 21. 5. 2019 sdělil, že zásilka EMS do zahraničí, podací číslo EM321700718CZ, byla podána 14. 12. 2018 na

podací poště 701 00 Ostrava 1 bez doplňkových služeb; odesílatel: navrhovatel, [REDAKCE]; adresát: [REDAKCE]

[REDAKCE] Zásilka opustila území ČR prostřednictvím vyměňovací pošty 220 00 Praha 120 dne 17. 12. 2018. Odesílatel reklamoval dodání zásilky dle čl. 136 poštovních podmínek – základní poštovní služby dne 8. 1. 2019 na reklamační poště 701 00 Ostrava 1 (*příloha 1- reklamační list*). Specializované pracoviště odpůrce pro mezinárodní reklamace a náhrady, tým v Hradci Králové, oslovil novozélandského poštovního operátora se žádostí o prověření dodání zásilky. Zahraniční operátor požádal o telefonický kontakt na adresáta a o upřesnění obsahu zásilky. Následně odpůrce informoval, že adresát nepotvrdil převzetí zásilky a požádal o další informace k obsahu zásilky, nezbytné k dalšímu pátrání. Protože ani zásilka, ani samotný obsah nebyl při pátrání nalezen, byla zásilka prohlášena za ztracenou. Vzhledem k tomu, že obsahem byl dle informací odesílatele prsten – kruh z bílého zlata v hodnotě 294,29 SDR, odmítl zahraniční operátor zmocnit odpůrce k odškodnění odesílatele. Komunikace vč. českého překladu je *přílohou 2*. Reklamace byla tudíž vyhodnocena jako nedůvodná, protože zásilka obsahovala nedovolený obsah (za který nebyla přiznána náhrada škody) a zároveň byl odesílatel informován, že mu bude vrácena cena služby. O výsledku reklamace byl odesílatel informován reklamační poštou prostřednictvím tiskopisu Oznámení o výsledku reklamace ze dne 1. 4. 2019 (*přiloženo k podání navrhovatele*) a téhož dne mu byla prostřednictvím poštovní poukázky C poukázána vrácená cena služby ve výši 1 100 Kč.

Odpůrce dále odkazuje na čl. 6 poštovních podmínek – ostatní služby - zásilky EMS do zahraničí (dále jen „POPOD-EMS_Z“), platných v den podání zásilky (k 1. 8. 2018) a na poštovní podmínky – základní poštovní služby, platných k 25. 5. 2018 (dále jen „POPOD-ZPS“). Zda a jak odesílatel při podání zásilky o jejím obsahu komunikoval s přijímající pracovníci pošty, nelze zjistit; přijímající pracovnice si vzhledem k časovému odstupu na situaci již nevzpomíná a navrhovatel pro svá tvrzení žádný důkaz nepředložil. Vzhledem k popisu situace odpůrce předpokládá, že odesílatel při výběru služby spíše akcentoval rychlost dodání nežli cenný obsah, neboť obecně je služba EMS primárně určena jako nejrychlejší způsob přepravy, nikoliv pro přepravu cenného obsahu, k čemuž jsou určeny výhradně služby Cenné psaní nebo Cenný balík do zahraničí (*viz přílohy 3 a 4 – srovnání nabídky služeb z kalkulátoru poštovního v případě reklamované zásilky na webových stránkách České pošty <https://www.postaonline.cz/kalkulacka-postovneho>*). Dle odpůrce byl obsah zásilky na adresním štítku/podacím lístku uveden pouze anglicky a obecně („wedding ring“) a bez uvedení hodnoty, takže nebylo možno automaticky předpokládat, že je prsten vyroben z drahého kovu a je tudíž nedovoleným obsahem u tohoto druhu zásilky, příp. jakou

má hodnotu. Pro úplnost odpůrce sděluje, že podle čl. 20 POPOD-EMS_Z je maximální limit odpovědnosti u tohoto druhu zásilky 130 DTS.

Závěrem odpůrce sděluje, že za výběr služby je odpovědný odesílatel, kterému je obsah přesně znám, vč. hodnoty, na jakou vložený obsah oceňuje. Podle čl. 145 odst. 3 písm. a) POPOD-ZPS podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy z příčin na straně odesílatele a podle čl. 146 odst. 2 je zproštěn odpovědnosti za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být. Vyřízení reklamace ombudsmanem České pošty je přílohou 5.

Odpůrce dále k výzvě správního orgánu I. stupně sdělil, že kopie celních prohlášení k zásilkám odesílaným do zahraničí nejsou odpůrcem ani shromažďovány ani uchovávány; celní prohlášení je součástí propisovacího mezinárodního tiskopisu 11-032 adresní štítek (zůstává na zásilce) / podacího lístku (1. - pro odesílatele), který navrhovatel přiložil k návrhu (viz část označená „customs declaration“).

Ve vyjádření k podkladům před vydáním rozhodnutí ze dne 20. 9. 2019 **odpůrce** zejména uvedl, že v projednávaném případě není pochyb o tom, že zlatý prsten, který tvořil obsah navrhovatelem podané poštovní zásilky, obsahem poštovní zásilky typu EMS – do zahraničí být nesmí. Stejně tak není pochyb o tom, že odpůrce je zproštěn odpovědnosti za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být. Pokud by zaměstnankyně odpůrce navrhovateli při podání zásilky skutečně sdělila, že snubní prsten může být obsahem poštovní zásilky typu EMS – do zahraničí, byla by situace jiná. Své tvrzení, že zaměstnankyni odpůrce o tom, co je obsahem zásilky, informoval, však navrhovatel dosud nepodpořil žádným důkazem. Příslušná zaměstnankyně byla v květnu roku 2019 skutečně ze strany odpůrce dotázána, zda si vybavuje podání zásilky navrhovatelem, a sdělila, že ne (viz příloha - kopie interní komunikace). Na adresním štítku k předmětné zásilce byl skutečně v části celní prohlášení uveden údaj „wedding ring“, jak navrhovatel dokládá kopií tohoto štítku, nicméně část celní prohlášení je vyplňována pro celní, nikoliv poštovní účely, zaměstnanci pošty se touto částí nijak nezabývají a nejsou povinni zabývat, a především, tento údaj je uveden v anglickém jazyce, který nejsou zaměstnanci odpůrce povinni ovládat. Ani zde nebylo navrhovatelem prokázáno, že by příslušná zaměstnankyně údaj zaznamenala a rozuměla mu, a přesto zásilku přijala k podání jako EMS – do zahraničí. Navrhovatel dále tvrdil, že na celní prohlášení (samostatný zelený formulář) uvedl údaj „snubní prsten“ v češtině. K tomuto tvrzení však opět neexistuje žádný důkaz, pokud byla celní prohláška k zásilce skutečně připojena, byla odeslána společně se zásilkou a kopii či fotografií této prohlášky navrhovatel nepředložil. Tvrzení navrhovatele z námitky, že vyplnil „všechny formuláře, tzn. obsah i hodnotu“ není pravdivé minimálně ve vztahu k podacímu

štítku. Jak plyne z jím předložené kopie podacího štítku, kolonka „Hodnota“ zde není vyplněna.

Součástí spisového materiálu je dále protokol o telefonním hovoru ze dne 3. 10. 2019, v rámci kterého **navrhovatel** potvrdil, že celý formulář – adresní štítek včetně celního prohlášení vyplňoval spolu s pracovníci odpůrce, a to dle jejích pokynů, protože toto činil poprvé. Část adresního štítku, která se lepila na balík, obsahovala hodnotu obsahu balíku. Na nutnost či povinnost uvést tuto informaci na adresní štítek, který zůstal navrhovateli, nebyl pracovníci upozorněn. Navrhovatel opětovně uvedl, že na něj pracovníce působila, jako by tento druh zásilky zpracovávala poprvé. Rovněž zmínil, že pracovníce sdělila, že nemůže znát všechny poštovní podmínky.

Po provedeném dokazování a zhodnocení zjištěných skutečností správní orgán I. stupně **rozhodnutím ze dne 9. 10. 2019, čj. ČTÚ-17 729/2019-638/VIII. vyř. - MaK** (dále též „napadené rozhodnutí“) ve výroku I. rozhodl, že námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby v řízení, týkající se ztráty EMS zásilky do zahraničí (Nový Zéland) podací číslo EM321700718CZ, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se vyhovuje. Předmětná reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně. Dle výroku II. se návrhu na uložení povinnosti odpůrci zaplatit navrhovateli náhradu škody, vzniklé v důsledku ztráty reklamované EMS zásilky na Nový Zéland podací číslo EM321700718CZ, podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách, ve výši 9 600 Kč vyhovuje. Dle výroku III. je odpůrce povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 100 Kč.

V odůvodnění správní orgán I. stupně zejména uvedl, že v daném případě zde proti sobě stojí tvrzení navrhovatele, že před uzavřením poštovní smlouvy informoval pracovníci odpůrce o obsahu zásilky a požádal ji o sdělení informací, jakým způsobem lze odeslat snubní prsten na Nový Zéland a tvrzení odpůrce, *„zda a jak odesílatel při podání zásilky a jejím obsahu komunikoval s přijímající pracovníci pošty nelze zjistit; přijímající pracovníce si vzhledem k časovému odstupu na situaci již nevzpomíná a navrhovatel pro svá tvrzení žádný důkaz nepředložil“* včetně doplnění, že *vzhledem k půlročnímu časovému odstupu a stovkám až tisícům zákazníků, které od té doby obsloužila, je to zcela pochopitelné, a nesvědčí to nijak o zlém úmyslu zaměstnankyně něco zapírat“*. K tomu správní orgán I. stupně uvedl, že ačkoliv odpůrce doložil *„Vyjádření k námitce EM321700718CZ“* z reklamačního oddělení pošty Ostrava 1 ze dne 2. 5. 2019, v němž se uvádí: *„Přijímající pracovník zásilky pracovníce paní si podání této zásilky již nevybavuje, uplynula již dlouhá doba od podání.“*, tento doklad neprokazuje, že pracovníce odpůrce nebyla navrhovatelem informována o obsahu a hodnotě předmětné zásilky. Odpůrce dále vytváří umělou domněnku, a sice že navrhovatel zvolil službu EMS do zahraničí, neboť akcentoval

rychlost dodání nežli cenný obsah, přičemž zřejmě vychází z tvrzení navrhovatele v námitce. Svou hypotézu však odpůrce nepodpořil žádným důkazním prostředkem.

V daném případě, s odkazem na poštovní podmínky i zahraniční podmínky, je zcela evidentní, že obsah zásilky – snubní prsten Mokume Gane Au 585/Ag 935, rytina, 3,4 g v hodnotě 9 600 Kč - nespĺňuje podmínky k tomu, aby mohl být odeslán jako EMS zásilka do zahraničí (na Nový Zéland). Z provedeného dokazování nevyplývalo, že na žádost spotřebitele (navrhovatele) o informace pracovnice odpůrce reagovala adekvátně. Navrhovatele žádným způsobem neupozornila a neinformovala jej o zakázaném obsahu zásilky a podmínkách služby EMS zásilka do zahraničí, kterou mu nabídla, včetně důsledků případné ztráty tohoto typu zásilky. Správní orgán I. stupně dále odkazuje na § 4 odst. 2 a odst. 3 zákona o poštovních službách s tím, že provozovatel poštovních služeb není povinen uzavřít jakoukoliv poštovní smlouvu, ale pouze poštovní smlouvu, která odpovídá poštovním podmínkám. Z výše uvedeného je patrné, že „meze“ poštovních podmínek byly překročeny, když pracovnice odpůrce vědomě uzavřela s navrhovatelem poštovní smlouvu k zásilce EMS do zahraničí, přestože obsah zásilky nebyl dle poštovních podmínek povolen (byl zakázán), čímž byl porušen čl. 102 odst. 4 základních poštovních podmínek. Posouzením všech uvedených skutečností dospěl správní orgán I. stupně k závěru, že smlouva uzavřená poštovním podáním EMS zásilky do zahraničí podací číslo EM321700718CZ, jejímž obsahem byl šperk z drahého kovu, který jím být dle čl. 102 odst. 4 poštovních podmínek nesměl, byla sjednána neplatně a za neplatnou ji tak lze považovat od samého počátku.

K prokázání hodnoty obsahu zásilky navrhovatel doložil kopii paragonu č. 101218 ke koupi prstenu Mokume Gane Au 585/Ag 935, rytina, 3,4 g, v hodnotě 9 600,00 Kč ze dne 10. 12. 2018, opatřeného razítkem a podpisem prodávajícího [REDAKCE]. Navrhovatel v rámci správního řízení požadoval za ztrátu zásilky náhradu škody ve výši 9 600 Kč. Vzhledem k tomu, že námitce proti vyřízení reklamace bylo vyhověno a navrhovatel prokázal hodnotu obsahu zásilky ve výši 9 600 Kč, bylo rozhodnuto o náhradě vzniklé škody v této výši. Vzhledem k tomu, že navrhovatel měl úspěch ve věci, rozhodl správní orgán I. stupně o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve výroku III. svého rozhodnutí.

Proti výše uvedenému rozhodnutí podal **odpůrce dne 29. 10. 2019**, tj. v zákonné lhůtě, **rozklad**, a to do všech výroků napadeného rozhodnutí, kterým se domáhá jeho změny. Rozklad následně doplnil podáním došlým dne 19. 12. 2019. Odpůrce zejména uvedl, že jedním z předpokladů vzniku odpovědnosti odpůrce za ztrátu zásilky je, že obsahem zásilky nebyla věc, která jejím obsahem být nesmí - viz čl. 146 odst. 2 poštovních podmínek – Základní poštovní služby. V projednávaném případě bylo postaveno najisto, že obsahem ztracené zásilky byla věc, která jejím obsahem být nesměla. Odpovědnost odpůrce

za škodu je vyvozována z toho, že při podání zásilky údajně věděl, co bylo tímto obsahem, a přesto zásilku přijal k poštovní přepravě. Navrhovatel, který toto tvrdil a na kterém proto spočívá důkazní břemeno, přitom 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. Způsob, jakým správní orgán I. stupně při svém rozhodování tuto skutečnost ignoruje, a naopak opakovaně uvádí, že obsah zásilky byl odpůrci při podání znám (str. 9 a 10), je skutečně šokující. Odpůrce není tím, kdo má vyvracet tvrzení navrhovatele, ale navrhovatel, který je procesně odpovědný za to, aby prokázal své tvrzení, že zaměstnankyně o obsahu zásilky informována byla. Vyjádření zaměstnankyně odpůrce předložil pouze z dobré vůle.

Dále se odpůrce vyjadřuje k závěru správního orgánu I. stupně o neplatnosti poštovní smlouvy uzavřené mezi navrhovatelem a odpůrcem. Neplatnost založená § 580 odst. 1 občanského zákoníku, na který je v napadeném rozhodnutí odkazováno, je neplatnost relativní, což znamená, že se jí osoba, která jednala, musí aktivně dovolat. To navrhovatel v žádném případě neučinil a správní orgán I. stupně nemá právo o relativní neplatnosti poštovní smlouvy rozhodovat z vlastního popudu. O neplatnosti uzavřené poštovní smlouvy přitom nebyl oprávněn rozhodnout, překročil tedy svou pravomoc a i z tohoto důvodu je jeho rozhodnutí v rozporu se zákonem.

Závěrem se odpůrce, již nad rámec podaného rozkladu, vyjadřuje k některým částem napadeného rozhodnutí, z důvodu zvýšení kvality rozhodování sporů v časech budoucích.

Navrhovatel byl vyzván k vyjádření se k rozkladu přípisem správního orgánu I. stupně ze dne 3. 1. 2020.

Správní orgán I. stupně neshledal důvod pro postup podle § 87 správního řádu (autoremedura) a v souladu s § 88 odst. 1 téhož zákona postoupil správní spis nadřízenému správnímu orgánu.

Podle § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách o rozkladu proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně rozhoduje předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „správní orgán II. stupně“).

V důsledku podaného rozkladu bylo ve smyslu § 89 odst. 2 správního řádu napadené rozhodnutí a řízení, které jeho vydání předcházelo, posouzeno z hlediska souladu s právními předpisy. Správnost napadeného rozhodnutí byla podle ustanovení § 141 odst. 9 správního řádu přezkoumána jen v rozsahu námitek uvedených v rozkladu. K vadám řízení, o nichž nelze mít důvodně za to, že mohly mít vliv na soulad napadeného rozhodnutí s právními předpisy, popřípadě na jeho správnost, se nepřihlíží.

Podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách platí, že *pokud provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo*

adresát oprávněn podat u Českého telekomunikačního 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.

Podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách dále platí, že neuzavřou-li účastníci řízení smír nebo Český telekomunikační úřad tento smír neschválí, rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Na návrh rozhodne v řízení podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona.

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách Český telekomunikační úřad přiznává účastníkovi řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníkovi řízení, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může být náhrada nákladů poměrně rozdělena, popřípadě může být rozhodnuto, že žádný z účastníků řízení nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může mu být přiznána plná náhrada nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části nebo záviselo-li rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze Českého telekomunikačního úřadu. Ten přiznává 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.

Pro posouzení námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby je namíste aplikovat jednak ustanovení zákona o poštovních službách, jednak obecné smluvní podmínky – Poštovní podmínky České pošty, s.p. – Základní poštovní služby (dále jen „poštovní podmínky – Základní poštovní služby“), jakož i smluvní podmínky k danému typu poskytované služby, a to služby EMS zásilka do zahraničí (v tomto případě Poštovní a obchodní podmínky České pošty, s.p. – Ostatní služby, služba EMS – do zahraničí – dále jen „poštovní podmínky služby EMS - do zahraničí“), platné a účinné v době uzavření poštovní smlouvy. Na tento případ se vztahují poštovní podmínky - Základní poštovní služby platné a účinné od 25. 5. 2018 a poštovní podmínky služby EMS - do zahraničí, platné a účinné od 1. 11. 2018. Na tento případ se rovněž vztahují Poštovní podmínky České pošty, s.p. – Zahraniční podmínky (dále jen „zahraniční poštovní podmínky“), platné a účinné od 1. 10. 2018.

Podle § 13 odst. 1 zákona o poštovních službách Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky provozovatel odpovídá jen v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě. Za jinak vzniklé škody na poštovní zásilce odpovídá, jen bylo-li to v poštovní smlouvě sjednáno.

Podle § 13 odst. 2 zákona o poštovních službách *Při ztrátě poštovní zásilky hradí provozovatel škodu ve výši ceny, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání. Byla-li však sjednána náhrada škody v paušální výši, provozovatel hradí škodu ve výši sjednané paušální částky.*

Podle čl. 6 poštovních podmínek služby EMS - do zahraničí *Obsahem zásilky nesmějí být věci uvedené v čl. 102 odst. 2 a 4 Základních poštovních podmínek. Věci uvedené v čl. 102 odst. 3 Základních poštovních podmínek mohou být obsahem zásilky při dodržení podmínek uvedených v tomto článku.*

Podle čl. 102 odst. 4 poštovních podmínek - Základní poštovní služby *Peníze, aktivované platební karty a jiné platební prostředky; poukázky na odběr zboží nebo služeb; směnky, šeky a jiné cenné papíry; předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří a cenu; šperky, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich a další obdobně cenné věci mohou být obsahem poštovní zásilky jen tehdy, je-li to u určité poštovní služby výslovně stanoveno.*

Podle čl. 20 poštovních podmínek služby EMS - do zahraničí *Podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Úplné zničení zásilky nebo úbytek celého obsahu zásilky se považují za ztrátu. Hradí se jen skutečná škoda, a to nejvýše do částky: a) 130 DTS* v případě, že obsahem zásilky bylo zboží; b) 30 DTS * v případě, že obsahem zásilky byly dokumenty. Náhradu škody vyplácí podnik v penězích v platné české měně. Nárok na náhradu škody má odesílatel; postoupit tento nárok jiné osobě není možné. *Aktuální kurz DTS je uveden v Ceníku.*

Podle čl. 145 odst. 2 poštovních podmínek - Základní poštovní služby *Podnik je zproštěn odpovědnosti za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být.*

Podle čl. 145 odst. 3 poštovních podmínek - Základní poštovní služby *Podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy a) z příčin na straně odesílatele, b) v důsledku neodvratitelné události, c) v důsledku opatření provedeného v zahraničí podle předpisu platného v zahraničí nebo na jeho základě, d) v důsledku vnějších okolností, které podnik ani zahraniční provozovatel nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit.*

Ze skutkového stavu věci vyplývá, že zásilka EMS do zahraničí, podací číslo EM321700718CZ, byla podána dne 14. 12. 2018 na podací poště 701 00 Ostrava 1 bez doplňkových služeb; odesílatel: navrhovatel, [REDAKCE]

[REDAKCE]. Zásilka opustila území ČR prostřednictvím vyměňovací pošty 220 00 Praha 120 dne 17. 12. 2018. Odesílatel reklamoval dodání zásilky dle čl. 136 poštovních podmínek – Základní poštovní služby dne 8. 1. 2019 na reklamační poště 701 00

Ostrava 1. Novozélandský poštovní operátor byl odpůrcem požádán o prověření dodání zásilky. Protože ani zásilka, ani samotný obsah nebyl při pátrání nalezen, byla zásilka prohlášena za ztracenou. Odpůrce nebyl zahraničním operátorem zmocněn k odškodnění odesílatele, neboť obsahem zásilky byl dle informací odesílatele prsten – kruh z bílého zlata v hodnotě 294,29 SDR. Reklamace tak byla odpůrcem shledána jako nedůvodná, neboť v předmětné zásilce navrhovatelem vložený obsah dle poštovních podmínek - Základní poštovní služby (čl. 102 odst. 4) odeslat nelze; není tedy možné přiznat náhradu za ztrátu zásilky. O výsledku reklamace byl navrhovatel informován prostřednictvím tiskopisu Oznámení o výsledku reklamace ze dne 1. 4. 2019. Cena služby ve výši 1 100 Kč byla navrhovateli vrácena poštovní poukázkou k výplatě v hotovosti. Dne 15. 4. 2019, tedy v zákonné lhůtě 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace, správní orgán I. stupně obdržel námitku navrhovatele proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby u předmětné zásilky.

Správní orgán I. stupně v napadeném rozhodnutí dospěl k závěru, že reklamace vad poskytované poštovní služby týkající se ztráty EMS zásilky do zahraničí podací číslo EM321700718CZ nebyla odpůrcem řádně vyřízena, proto námitce vyhověl. Správní orgán II. stupně považuje po přezkoumání postoupeného spisového materiálu tento závěr správního orgánu I. stupně za správný.

Odpůrce v podaném rozkladu uvádí, že je zproštěn odpovědnosti za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být. Jak se konstatuje v odůvodnění napadeného rozhodnutí, obsahem ztracené zásilky byla věc, která jejím obsahem být nesměla - snubní prsten Mokume Gane Au 585/Ag 935, rytina, 3,4 g.

Správní orgán II. stupně souhlasí s tím, že šperk z drahého kovu jakožto věc uvedená v čl. 102 odst. 4 poštovních podmínek - Základní poštovní služby nesmí být obsahem EMS zásilky do zahraničí. Pro posouzení odpovědnosti odpůrce za ztrátu předmětné zásilky je rozhodující tvrzení navrhovatele, že odpůrci byl při podání zásilky její obsah znám. Dle odpůrce ovšem navrhovatel toto své tvrzení nijak neprokázal. Z doložených listinných důkazů je však zřejmé, že povaha obsahu (konkrétně skutečnost, že se jedná o snubní prsten v určité hodnotě) byla při uzavírání poštovní smlouvy odpůrci, resp. zaměstnankyní odpůrce známa. Součástí spisového materiálu je kopie adresního štítku, na kterém je v části „detailní popis obsahu“ uvedeno „1x wedding ring“. Odpůrce namítá, že obsah byl na adresním štítku/podacím lístku uveden pouze v anglickém jazyce a obecně a bez uvedení hodnoty, když dle odpůrce jeho zaměstnanci nejsou povinni tento jazyk ovládat.

V této souvislosti správní orgán II. stupně odkazuje na § 39 zákona o poštovních službách, podle kterého *Právní vztahy při poskytování poštovních služeb, které nejsou upraveny v § 4 až § 15 tohoto zákona, se řídí občanským zákoníkem.* Podle § 5 odst. 1

zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, *Kdo se veřejně nebo ve styku s jinou osobou přihlásí k odbornému výkonu jako příslušník určitého povolání nebo stavu, dává tím najevo, že je schopen jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena. Jedná-li bez této odborné péče, jde to k jeho tíži.*

Správní orgán II. stupně má s odkazem na výše citované ustanovení občanského zákoníku za to, že pokud je zaměstnankyně odpůrce oprávněna jménem odpůrce uzavírat poštovní smlouvu týkající se poštovních zásilek do zahraničí, lze u takovéto zaměstnankyně oprávněně předpokládat alespoň základní znalost anglického jazyka. Navíc v případě pochybností ze strany odpůrce ohledně souladu zásilky a jejího obsahu s poštovními podmínkami byl odpůrce oprávněn učinit dotaz vůči navrhovateli ohledně obsahu zásilky ve smyslu § 4 odst. 4 zákona o poštovních službách podle kterého *Provozovatel je oprávněn při uzavírání poštovní smlouvy požadovat, aby odesílatel prokázal, že poštovní zásilka a její úprava odpovídají poštovním podmínkám; není však povinen to zjišťovat.* Ustanovení § 4 odst. 4 zákona o poštovních službách je jistě nutno vykládat tak, že odpůrce není povinen zjišťovat, že poštovní zásilka a její úprava odpovídají poštovním podmínkám, ale je jeho právem, aby odesílatel poštovní zásilky prokázal při jejím podání, že poštovní zásilka a její úprava odpovídají poštovním podmínkám. Uvedené však nezabývá odpůrce povinností předcházet vzniku škody a informovat odesílatele o nepovoleném obsahu zásilky, resp. přijetí takové zásilky odmítnout.

Stejně tak nelze akceptovat tvrzení odpůrce, že údaj „wedding ring“ byl uveden na adresním štítku v části celní prohlášení, která je vyplňována pro celní, nikoliv poštovní účely a zaměstnanci odpůrce nejsou povinni se touto částí zabývat. Část celní prohlášení je nedílnou součástí adresního štítku jakožto podacího dokladu a při jeho převzetí od navrhovatele se jeho obsahem pracovnice odpůrce byla povinna zabývat přinejmenším v tom smyslu, zda došlo k jeho řádnému vyplnění včetně části celní prohlášení. Nad rámec uvedeného je možno dodat, že podle čl. 105 odst. 7 poštovních podmínek - *Základní poštovní služby Neopatření poštovní zásilky celní nálepkou nebo celní prohláškou může vést k odmítnutí přijetí poštovní zásilky podnikem.* V tomto případě byla zásilka odpůrcem přijata, přestože navrhovatel nevyplnil všechny údaje v části celní prohlášení, tedy hodnotu obsahu zásilky a hmotnost.

Správní orgán II. stupně souhlasí s tím, že na adresním štítku bylo uvedeno pouze obecně „wedding ring“ a bez uvedení hodnoty, s odkazem na § 4 odst. 1 občanského zákoníku (*má se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat*), pracovnice odpůrce se mohla a měla důvodně domnívat, že v případě snubního prstenu se s velkou pravděpodobností jedná o výrobek z drahého kovu, který je

nepovoleným obsahem předmětné zásilky ve smyslu čl. 102 odst. 4 poštovních podmínek - Základní poštovní služby.

Na základě výše uvedeného má správní orgán II. stupně za prokázané tvrzení navrhovatele, že zaměstnankyni odpůrce byl obsah předmětné zásilky při podání zásilky znám. V daném případě tak došlo k uzavření poštovní smlouvy, která v návaznosti na prokazatelnou povědomost pracovnice odpůrce o obsahu zásilky byla sjednána v souladu s poštovními podmínkami dané služby i v části obsahu - tento byl v konkrétním případě povoleným obsahem zásilky.

Naproti tomu druhou rozkladovou námitku odpůrce týkající se závěru správního orgánu I. stupně o neplatném sjednání poštovní smlouvy týkající se EMS zásilky do zahraničí podací číslo EM321700718CZ je třeba považovat za důvodnou. Neplatnost smlouvy jednak není na místě a jednak ani nebyla žádnou stranou namítána, když absolutní neplatnost nelze v daném případě dovozovat.

Jak je již výše uvedeno, v daném případě došlo k ad hoc dohodě na změně smluvních podmínek, resp. převzetí odpovědnosti ze strany odpůrce, když byl daný předmět převzat jako přepravovaná zásilka. V souladu s § 5 odst. 1 občanského zákoníku pak jde k tíži odpůrce jakožto provozovatele poštovních služeb, jedná-li bez odborné péče, založené na odborné znalosti poskytování poštovních služeb a přijme do přepravy EMS zásilku do zahraničí s nepovoleným obsahem s ohledem na okolnosti tohoto případu. Převzetím zásilky odpůrcem do přepravy došlo ke změně povahy nabízené poštovní služby. Z toho důvodu nelze aplikovat limit odpovědnosti za škodu dle čl. 20 písm. a) poštovních podmínek služby EMS - do zahraničí. Navrhovatel má nárok na náhradu škody za ztrátu předmětné poštovní zásilky dle § 13 odst. 2 zákona o poštovních službách ve výši ceny, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání.

Vzhledem k důvodnosti podané námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby týkající se ztráty EMS zásilky do zahraničí podací číslo EM321700718CZ byla odpůrci uložena povinnost zaplatit navrhovateli náhradu škody ve výši 9 600 Kč. Navrhovatel doložil hodnotu obsahu zásilky v době a místě jejího poštovního podání kopií paragonu č. 101218 ke koupi prstenu Mokume Gane Au 585/Ag 935, rytina, 3,4 g, v hodnotě 9 600 Kč ze dne 10. 12. 2018, opatřeného razítkem a podpisem prodávajícího [REDACTED]

Za situace, kdy správní orgán II. stupně (s výhradou shora uvedenou) nepřisvědčil žádné z rozkladových námitek odpůrce, a současně shledal napadené rozhodnutí ve výrocích I. a II. zákonným a věcně správným, nezbyvá než napadené rozhodnutí v uvedených výrocích potvrdit postupem podle § 90 odst. 5 správního řádu.

Zároveň byl v řízení o rozkladu přezkoumán výrok III. napadeného rozhodnutí, kterým byla navrhovateli přiznána náhrada nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 100 Kč za uhrazený správní poplatek, což je v souladu s § 6a odst. 3 větou první zákona o poštovních službách, neboť navrhovatel měl ve věci plný úspěch. Z uvedeného důvodu se výrok III. napadeného rozhodnutí rovněž potvrzuje podle § 90 odst. 5 správního řádu.

Výrok o náhradě nákladů řízení o rozkladu odůvodňuje správní orgán II. stupně tím, že mu není známa a ani ze spisového materiálu nevyplývá skutečnost, že by navrhovatel, coby účastníkovi řízení, který měl ve smyslu § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách v řízení o rozkladu plný úspěch, účelně vynaložené náklady v rámci řízení o rozkladu vznikly.

Na základě výše uvedeného správní orgán II. stupně dle svého oprávnění uvedeného v § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách rozhodl tak, jak je uvedeno ve výrocích tohoto rozhodnutí.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí se podle § 91 odst. 1 ve spojení s § 152 odst. 5 správního řádu nelze odvolat.

Mgr. Ing. Hana Továrková
předsedkyně Rady
Českého telekomunikačního úřadu