



# Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 31. 10. 2018

Čj. ČTÚ-8 388/2018-603

Na základě rozkladu, který podala dne 6. 1. 2018 **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 20. 12. 2017, čj. ČTÚ-44 220/2017-638/X. vyř. - MaK, ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby „Balík Do ruky“ týkající se zásilky č. [REDAKCE] spojené s uplatněním nároku na náhradu škody v celkové výši 3.770 Kč, kterou podal pan [REDAKCE] nar. [REDAKCE] trvalým pobytem [REDAKCE] [REDAKCE] proti provozovateli poštovních služeb, kterým je Česká pošta, s.p., vydávám podle ustanovení § 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, a podle ustanovení § 36a odst. 5 a § 6a 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 ustanovení § 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 20. 12. 2017, čj. ČTÚ-44 220/2017-638/X. vyř. - MaK, se potvrzuje.

II. Odpůrce, Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, je dle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách povinen uhradit navrhovateli, panu [REDAKCE] nar. [REDAKCE] trvalým pobytem [REDAKCE] [REDAKCE] náhradu nákladů řízení o rozkladu ve výši 44 Kč za poštovné, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

## Odůvodnění:

Český telekomunikační úřad (dále též „Úřad“ nebo „ČTÚ“) obdržel dne 20. 7. 2017 námitku proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby Balík Do ruky podací číslo [REDAKCE] od pana [REDAKCE] trvalým pobytem [REDAKCE] (dále jen „navrhovatel“). Jako poskytovatel reklamované poštovní služby byla označena Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 (dále jen „odpůrce“ nebo „Česká pošta“).

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl, že při předání zásilky k přepravě v pobočce odpůrce sdělil, co je jejím obsahem (monitor), načež bylo navrhovateli nabídnuto pojištění proti rozbití. Navrhovatel nebyl upozorněn na nedostatečné balení. V totožném balení mu byl navíc monitor v minulosti v pořádku doručen. Navrhovatel souhlasil s nabízeným „pojištěním proti rozbití“, které uhradil a dále byl balík označen nálepkami jako křehké.

Navrhovatel nesouhlasil s vyřízením reklamace, neboť dle jeho názoru důvodem poškození zásilky (prasklý displej monitoru) nebylo nedostatečné balení, nýbrž nesprávná manipulace s balíkem. Navíc navrhovatel poukázal na nesrovnalosti v „Zápisu pro vnitrostátní zásilky“ v případě odpůrcem uváděné informace o neuvedení názvu podací pošty, odkud byl balík odeslán, což navrhovatel popírá a dále se pak odpůrce zmiňuje o prohlubni velikosti cca 3x3 cm na zadní straně balíku, což navrhovatel rovněž popírá.

Navrhovatel požádal o náhradu škody ve výši 4.793 Kč (tj. 4.610 Kč vč. DPH za monitor a 183 Kč za přepravu a „pojištění“) a náklady řízení.

Na podporu svých tvrzení navrhovatel doložil:

- vyřízení reklamace zn. [REDAKCE] ze dne 16. 6. 2017
- zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 12. 6. 2017
- fakturu č. 1014302346 vystavenou dne 14. 10. 2014 jako doklad o koupi monitoru LCD 24“, Asus VN247H ve výši 4 610,00 Kč vč. DPH.

Účastníci řízení byli přípisem ze dne 31. 7. 2017 vyrozuměni Českým telekomunikačním úřadem, odborem pro severomoravskou oblast (dále jen „správní orgán I. stupně“), o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby a poučení o jejich právech navrhnout důkazy a činit jiné návrhy, vyjadřovat stanoviska po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí. Správní orgán I. stupně zároveň vyzval odpůrce k poskytnutí vyjádření a doložení potřebných dokladů, které by mohly přispět k objasnění věci.

Odpůrce se k námitce proti vyřízení reklamace vyjádřil dopisem ze dne 11. 8. 2017 následovně: „Balík Do ruky, podací číslo [REDAKCE] byl podán dne 7. 6. 2017 na

podací poště 756 61 Rožnov pod Radhoštěm s doplňkovými službami udaná cena 3 770 Kč a službou křehce. Hmotnost zásilky při podání byla 5,08 kg. Odesílatelem zásilky byl pan [REDACTED]. Adresátem zásilky byla společnost [REDACTED].

[REDACTED] Chybou přijímající pracovníce došlo k záměně podacích čísel a zásilka byla polepena jiným podacím číslem [REDACTED] než pod kterým byla zásilka přijata a na podacím lístku potvrzena. Pod tímto podacím číslem byla nasnímána na SPU Olomouc a dále přepravována adresátovi. K podání zásilky [REDACTED] pracovníce podací pošty 756 61 Rožnov pod Radhoštěm doplnila, že jí nebyl znám obsah zásilky. Zeptala se při příjmu pana [REDACTED] jen na cenu obsahu zásilky a nabídla mu službu křehce. Zásilka, která nejevila známky poškození, byla dne 8. 6. 2017 doručena [REDACTED] a ta ji převzala bez námitek (viz příloha č. 1). Dne 12. 6. 2017 se zástupce f. [REDACTED] dostavil na reklamační poštu 261 05 Příbram 5 s již rozbalenou zásilkou. Byl sepsán „Zápis pro vnitrostátní zásilky“ (viz příloha č. 2), v němž bylo popsáno balení a obsah zásilky (příloha č. 3). Doklady byly spolu s fotodokumentací odeslány k posouzení P DÚS JČ Doručovací a účelové síti Jižní Čechy. Dopisem ze dne 16. 6. 2017 č.j. [REDACTED] DÚS JČ sdělila Česká pošta, P DÚS JČ [REDACTED] že její žádosti o náhradu škody za poškození obsahu balíku se nevyhovuje a reklamaci zásilky považuje za nedůvodnou (příloha č. 4) z důvodu nedostatečného balení zásilky, které musí být přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování služby manipulovat. Zamítnutí reklamace bylo doručeno [REDACTED] dne 20. 6. 2017 (viz příloha č. 5). Reklamovaný Balík Do ruky, podací číslo [REDACTED] byl vydán zástupci [REDACTED] ne 30. 6. 2017 (viz příloha č. 6). Jak byla následně předána panu [REDACTED] není České poště známo. K termínu „pojištění“ zmíněném panem [REDACTED] sdělujeme, že Česká pošta neposkytuje pojištění zásilek ve smyslu ustanovení zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. Česká pošta nabízí u zásilek službu „udaná cena“. Podle čl. 58 poštovních podmínek odpovídá podnik jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (tj. do výše udané ceny). Při poškození obsahu podnik nahradí rozdíl mezi cenou, kterou měl obsah zásilky při podání, a cenou, kterou by v této době měl poškozený obsah. Náhradu škody podnik vyplácí v české měně. Dle Poštovních podmínek- Základních poštovních služeb České pošty, dle článku 45 pak navazuje na zákonnou dikci výše zmíněného § 12 odst. 8 zákona o poštovních službách, když stanoví, že adresát může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen odesílateli. V posuzovaném případě byla zásilka adresátu dodána, ten jako oprávněný subjekt právo na náhradu škody neuplatnil. Vzhledem k tomu, že nebylo prokázáno postoupení práva na náhradu škody na navrhovatele (odesílatele), byl to pouze adresát, kdo byl oprávněn se obrátit na správní orgán se žádostí o náhradu škody v rámci řízení o námitce proti vyřízení reklamace do 1 měsíce ode dne jejího vyřízení. Za daného stavu tak

nebyl navrhovatel aktivně legitimován k uplatnění návrhu na náhradu škody. Z přiložené Faktury k podání námítky proti vyřízení reklamace panem [REDAKCE] vyplývá, že LCD monitor byl zakoupen v roce 2014. Přepraven byl společností DPD. Cena monitoru v roce 2014 byla 3 810 Kč.“

Odpůrce v příloze předložil správnímu orgánu I. stupně následující doklady prokazující výše uvedené skutečnosti:

- úhrnný dodací lístek
- zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 12. 6. 2017
- fotodokumentace
- vyřízení reklamace
- dodejku jako doklad o převzetí vyřízení reklamace navrhovatelem
- potvrzení o převzetí reklamované zásilky
- interní výpis ze systému T+T [REDAKCE] podání
- interní výpis ze systému T+T [REDAKCE] přeprava\_dodání.

Usnesením ze dne 15. 8. 2017 byl navrhovatel správním orgánem I. stupně vyzván k doložení žádosti o náhradu škody uplatněné u odpůrce. Navrhovatel na vydané usnesení reagoval zasláním „Vyjádření k nároku na práva z vadného plnění“, kterým doložil postoupení nároku na náhradu škody z adresáta předmětné zásilky ([REDAKCE] [REDAKCE] dále jen „adresát“) na odesílatele (navrhovatele). Na základě usnesení ze dne 22. 9. 2017 navrhovatel doložil dne 27. 9. 2017 fotodokumentaci zásilky převzaté adresátem s patrným zobrazením poškození monitoru a jeho uložení v balíku včetně vyčíslení ceny za případnou opravu poškozeného monitoru.

Dne 19. 10. 2017 byl spis na žádost odpůrce postoupen odboru ČTÚ pro oblast Praha k nahlédnutí odpůrce do spisu. Oprávněný zástupce odpůrce nahlédl do spisu a seznámil se s jeho obsahem dne 25. 10. 2017. Následně zaslal správnímu orgánu I. stupně své vyjádření, v němž namítl, že navrhovatel neprokázal nepoškození zásilky před jejím odesláním, a s odkazem na rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 5. 2015, sp. zn. 25 Cdo 423/2015 zdůraznil, že důkazní břemeno v případě uplatnění náhrady škody leží na poškozeném, tedy na navrhovateli. Dále odpůrce uvedl, že „zásilka byla během přepravy vzhledem ke zvolené službě „křehce“ zpracovávána v režimu zvláštního zacházení se zvýšenou opatrností. Technologický postup je takový, že křehké zásilky se přepravují zpravidla volně (tj. nepřepavují se v uzávěru, pokud je obalem poštovní pytel, ale mohou se přepravovat v kontejneru, na paletě nebo v přepravní kleci, pokud se tím zvýší jejich bezpečnost). Způsob ložení křehkých zásilek do poštovních kurzů je upraven takto: ukládají se tak, aby se nepoškodily navzájem, případně podle upozornění, kreseb apod. na adresní straně. Služba „křehké“, neznamená automaticky, že se zásilkou bylo během přepravy

*zacházeno v rozporu s požadavkem opatrnosti při běžné manipulaci se zásilkou, a že odpovědnost za škodu lze z tohoto důvodu přičítat České poště.“*

Správní orgán I. stupně na základě odpůrcem výše namítaných skutečností vyzval navrhovatele usnesením ze dne 3. 11. 2017 k zaslání důkazních prostředků prokazujících nepoškození monitoru před jeho odesláním adresátovi. Navrhovatel doložil dne 14. 11. 2017 fotodokumentaci prokazující stav monitoru před jeho odesláním a po jeho poškození. Dne 23. 11. 2017 pak doložil e-mailovou komunikaci s adresátem, která prokazuje, že navrhovatel požadoval po adresátovi opravu jiné vady, než která je předmětem správního řízení o námitce.

Správní orgán I. stupně následně dne 24. 11. 2017 zaslal toto vyjádření navrhovatele odpůrci, který je okomentoval v dopisu ze dne 30. 11. 2017 takto: *„Reklamovaná zásilka [redacted] byla dne 30. 6. 2017 vydána zástupci [redacted] Dle podkladů, které jsou součástí správního spisu, Česká pošta domnívá, že obsah reklamované zásilky byl po reklamaci uplatněné [redacted] CZ zaslán [redacted] Jakým způsobem a kdy, není České poště známo. Česká pošta správnímu orgánu doložila fotodokumentaci, která byla pořízena při sepisování zápisu dne 12. 6. 2017. Z fotodokumentace, kterou doložil pan [redacted] je patrné, že monitor na snímcích je funkční.“*

Zasláním přípisu ze dne 5. 12. 2017 bylo účastníkům řízení umožněno před ukončením správního řízení a vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit. Navrhovatel této možnosti využil a nahlédl do spisu dne 18. 12. 2017. Do Protokolu o nahlédnutí do spisu uvedl, že se seznámil s obsahem spisového materiálu a že setrvává na svém původním vyjádření.

Žádný z účastníků řízení se k věci dále nevyjadřoval.

Správní orgán I. stupně vydal po provedeném dokazování dne 20. 12. 2017 **rozhodnutí čj. ČTÚ-44 220/2017-638/X. vyř. - MaK**, jímž námitce navrhovatele vyhověl a kterým současně uložil odpůrci povinnost uhradit navrhovateli náhradu škody ve výši 3.770 Kč, jakož i náhradu nákladů řízení ve výši 100 Kč za uhrazený správní poplatek.

V odůvodnění tohoto rozhodnutí bylo konstatováno, že právo na náhradu škody bylo odesílateli (navrhovateli) postoupeno adresátem písemně v průběhu správního řízení dne 27. 9. 2017. Postoupení práva na náhradu škody mezi adresátem a odesílatelem přitom má vliv pouze na posouzení důvodnosti tohoto postoupeného nároku, nikoli však na otázku aktivní legitimace odesílatele ve vztahu k podání námítky, jak namítl odpůrce. Námitka proti vyřízení reklamace byla tedy podána v souladu se zákonnými předpisy. Navrhovatel požádal o doplňkovou službu „Křehké“, přičemž odpůrce na svých webových stránkách uvádí, že pokud balík obsahuje něco křehkého, bude se zásilkou manipulováno maximálně opatrně. To však nekoresponduje se zdůvodněním zamítnutí reklamace, kde odpůrce uvedl, že při přepravě poštovních zásilek dochází k otřesům jednotlivých zásilek a vzájemným nárazům zásilek mezi sebou. Z doložené fotodokumentace a Zápisu pro vnitrostátní zásilky je patrné,

že vnější obal zásilky tvoří originální kartonová krabice přelepená izolepou. Vnitřní obal je tvořen polystyrenovou výplní o síle 1,5 až 5 cm, do níž byl monitor obalený ještě v mirelonové fólii vložen. Příslušenství bylo vloženo v otvorech výplně. Poškození zásilky spočívá v prasklém displeji spodní části monitoru. Správní orgán I. stupně neshledal popsané balení předmětné zásilky nedostatečným pro jeho poštovní přepravu. Navrhovatel jako důkaz doložil fotodokumentaci prokazující stav monitoru před jeho odesláním a po jeho poškození, jakož i e-mailovou komunikaci s adresátem, v níž požaduje opravu jiné vady monitoru, než která je předmětem tohoto správního řízení. Správnímu orgánu I. stupně je zřejmé, že k poškození zásilky mohlo dojít nesprávnou manipulací s ní během přepravy. K prokázání hodnoty obsahu zásilky doložil navrhovatel fakturu ve výši 4.610 Kč, hodnota opravy poškozeného monitoru byla vyčíslena na cca 5.500 Kč. Jelikož při uzavření poštovní smlouvy udal navrhovatel cenu zásilky ve výši 3.770 Kč, odpovídá odpůrce pouze do výše takto udané ceny. Z toho důvodu mu byla tato částka přiznána jakožto náhrada škody, stejně jako náhrada nákladů řízení ve výši 100 Kč za uhrazený správní poplatek (navrhovatel byl v řízení plně úspěšný, za což mu náleží náhrada nákladů řízení).

Rozhodnutí bylo navrhovateli doručeno dne 28. 12. 2017 a odpůrci dne 27. 12. 2017.

Proti tomuto rozhodnutí správního orgánu I. stupně **podal odpůrce** dne 6. 1. 2018 včasný blanketní **rozklad**, který byl doplněn (odůvodněn) dopisem ze dne 22. 1. 2018. Uvádí, že v konkrétním případě může být navrhovatelem pouze ta osoba, která práva z vadného plnění a případně také právo na náhradu škody předtím uplatnila u poskytovatele reklamované poštovní služby (buď odesílatel, nebo adresát). Tento výklad opírá odpůrce o účel ustanovení § 6a zákona o poštovních službách.

**Navrhovatel se k rozkladu** odpůrce **vyjádřil** dopisem doručeným dne 7. 2. 2018. V něm uvádí, že nadále trvá na podaném návrhu a nároku na náhradu škody ze strany České pošty.

Správní orgán I. stupně neshledal důvod pro postup dle ustanovení § 87 správního řádu (tedy pro tzv. autoremeduru) a dle ustanovení § 88 odst. 1 správního řádu postoupil správní spis odvolacímu správnímu orgánu spolu se svým stanoviskem. Podle ustanovení § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách o rozkladu proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně rozhoduje předseda Rady ČTÚ (dále jen „rozkladový správní orgán“).

Na základě podaného rozkladu byl v souladu s § 89 odst. 2 správního řádu přezkoumán soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které jeho vydání předcházelo, s právními předpisy, a dále, v souladu s § 141 odst. 9 správního řádu správnost napadeného rozhodnutí v rozsahu námitek uvedených v rozkladu. Podle § 152 odst. 5 správního řádu platí pro řízení o rozkladu ustanovení o odvolání.

K rozkladu odpůrce uvádí rozkladový správní orgán následující:

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 „Základní poštovní podmínky“), jakož i smluvní podmínky k danému typu poskytované služby (v tomto případě Poštovní a obchodní podmínky České pošty, s.p. služby Balík Do ruky – dále jen „Poštovní podmínky“), platné a účinné v době uzavření poštovní smlouvy. Na tento případ se vztahují Základní poštovní podmínky platné a účinné od 1. 5. 2017 a Poštovní podmínky platné a účinné od 1. 4. 2017. Ve smluvních podmínkách je Česká pošta označována jako „podnik“.

Dle **§ 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 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.*

Dle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách platí, že *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 (tj. v řízení o námitce proti vyřízení reklamace) o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona.*

Podle bodu 60 věty druhé Poštovních podmínek *není-li dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.*

Podle ustanovení čl. 42 odst. 2 Základních poštovních podmínek *adresát může u kterékoliv pošty reklamovat, že poštovní zásilka byla dodána poškozená nebo s úbytkem obsahu; pokud byla poštovní zásilka dodána jinému příjemci než adresátovi, reklamovat může také tento příjemce. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a v jakém rozsahu k poškození nebo k úbytku obsahu poštovní zásilky došlo.*

Podle čl. 42 odst. 6 Základních poštovních podmínek *při přijímání reklamace se pořídí písemný záznam o stavu reklamované poštovní zásilky; kopii tohoto záznamu vydá podnik na požádání reklamujícímu.*

Dle bodu 59 Poštovních podmínek *náhradu škody vzniklé poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky podnik projedná jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Dodatečná reklamace může být uplatněna do dvou pracovních dnů po dodání zásilky za současného splnění dalších předpokladů podle Základních poštovních podmínek. Osoba reklamující škodu musí současně předložit zásilku a umožnit přešetření rozsahu škody a okolností jejího vzniku.*

Dle bodu 60 věty první Poštovních podmínek *při reklamaci nebo uplatnění nároku na náhradu škody se ve věcech, které neřeší tyto podmínky, postupuje obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek.*

Dle článku 45 věty druhé Základních poštovních podmínek *adresát může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen odesílateli.*

Rozkladový správní orgán přezkoumal správnost napadeného rozhodnutí v rozsahu námitek uvedených v rozkladu následovně:

**Ke smluvním a zákonným náležitostem uplatnění ná**

Předmětná zásilka (typu Balík Do ruky) podací číslo [REDAKCE] byla podána k odeslání dne 7. 6. 2017 na podací poště 756 61 Rožnov pod Radhoštěm. Odesílatelem byl navrhovatel, adresátem [REDAKCE] (dále jen „adresát“). Zásilka byla doručena dne 8. 6. 2017 adresátovi, který ji převzal bez námitek. Dne 12. 6. 2017 vznesl adresát na reklamační poště 261 05 Příbram 5 reklamaci poškození obsahu zásilky. Reklamace tak byla uplatněna u odpůrce včas, tj. ve lhůtě dvou pracovních dnů (druhý pracovní den po převzetí zásilky připadal až na pondělí 12. 6. 2017), již stanoví bod 59 Poštovních podmínek. Dne 20. 6. 2017 byl adresátovi doručen dopis od odpůrce (České pošty), že je reklamace zamítnuta. Reklamace byla tak vyřízena včas, v souladu s bodem 60 Poštovních podmínek. Námitka proti vyřízení reklamace byla podána navrhovatelem k Úřadu dne 20. 7. 2017, tj. ve lhůtě stanovené § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách. Právo na náhradu škody bylo písemně postoupeno z adresáta na odesílatele (navrhovatele) dne 27. 9. 2017, tj. v průběhu správního řízení.

**K rozkladové námitce odpůrce:**

Jedinou rozkladovou námitkou je závěr odpůrce, že navrhovatel nebyl k podání námítky proti vyřízení reklamace aktivně legitimovaný.

Rozkladový správní orgán podrobněji popisuje skutečnosti seznatelné z postoupeného spisového materiálu následovně:

Reklamace poškození obsahu předmětné zásilky byla vyřízena odpůrcem zamítavě a toto sdělení bylo adresátovi doručeno dne 20. 6. 2017. V závěru dopisu zamítajícího reklamaci bylo poučení následujícího znění: „V případě, že reklamaci vad poskytnuté poštovní služby nebylo vyhověno, je reklamující oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.“. Námitka proti vyřízení reklamace byla podána dne 20. 7. 2017 k Úřadu, přičemž jako navrhovatel byl označen odesílatel předmětné zásilky.

**Aktivní legitimaci k podání námítky** proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby stanoví výslovně ustanovení § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, jakož i článek 48 Základních poštovních podmínek totožného následujícího znění: „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“.



Jestliže se od počátku správního řízení Česká pošta (odpůrce) brání tomu, že je navrhovatel v dané věci aktivně legitimován k podání námítky, tak de facto popírá jak zákonné ustanovení, tak své smluvní podmínky. Zákon o poštovních službách totiž výslovně připouští (smluvní) sjednání možnosti postoupení práva na náhradu škody.

Dle § 12 odst. 7 zákona o poštovních službách *dokud poštovní zásilka nebo poukázaná peněžní částka nebyla dodána, právo na náhradu škody má odesílatel; po jejím dodání má toto právo adresát.*

V daném případě je zřejmé, že po dodání zásilky toto právo (na náhradu škody) náleželo adresátovi. Současně je v dalším odstavci (8) citovaného ustanovení zákona o poštovních službách zakotveno, že „právo na náhradu škody nelze postoupit jinému, není-li sjednáno jinak.“. Zákonodárce tedy dává (smluvní) volnost stranám poštovní smlouvy si postoupení práva na náhradu škody (individuálně) dohodnout.

**V článku 45 odst. 1 Základních poštovních podmínek** je postoupení práva na náhradu škody (zcela v souladu s citovaným § 12 odst. 8 zákona o poštovních službách) upraveno následovně: „*Odesílatel může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen adresátovi a adresát může své právo na náhradu škody postoupit jen písemně a jen odesílateli.*“.

Ze spisového materiálu vyplývá, že adresát postoupil své právo na náhradu škody navrhovateli (odesílateli) dopisem (tzn. písemně), který byl správnímu orgánu I. stupně zaslán dne 27. 9. 2017 a v němž s postoupením práva vyslovili souhlas svými podpisy adresát i odesílatel (navrhovatel). Podmínky pro platné postoupení práva na náhradu škody mezi adresátem a odesílatelem (stanovené výše citovaným ustanovením Základních poštovních podmínek) tak byly v daném případě naplněny.

Rozkladový správní orgán považuje v kontextu uvedeného za nepřesné a zavádějící poučení České pošty, které mívá uvedeno v závěru textu o nevyhovění reklamace vad poskytované poštovní služby. Podat námítku současně s nárokem na náhradu škody totiž může nejenom „reklamující“ (buď adresát, nebo odesílatel), nýbrž i osoba od reklamující odlišná (buď odesílatel, nebo adresát). Podstatné pro posouzení je prokazatelné a písemné postoupení práva na náhradu škody, a to případně až v průběhu zahájeného řízení o námítce proti vyřízení reklamace.

Zákon o poštovních službách, ani smluvní (poštovní) podmínky další (zejména časové) „limity“ postoupení práva na náhradu škody nestanovuje, proto je rozhodné, jaký je stav v době vydání rozhodnutí o takové námítce spojené s nárokem na náhradu škody.

Lze sice souhlasit s tvrzením odpůrce v rozkladu, že v době podání námítky proti vyřízení reklamace navrhovateli právo na náhradu škody nenáleželo. V průběhu řízení o námítce ovšem došlo k postoupení práva na náhradu škody z adresáta na navrhovatele, a z toho důvodu lze navrhovateli toto právo v předmětném řízení přiznat. Uvedené postoupení práva na náhradu škody adresátem navrhovateli v průběhu správního řízení není

v rozporu s výše citovaným ustanovením Základních poštovních podmínek, ani v rozporu se zákonem o poštovních službách. K platnému postoupení práva na náhradu škody tedy postačuje, že k němu došlo prokazatelně až v průběhu správního řízení.

Tento závěr plně koresponduje s dosavadní rozhodovací praxí Úřadu, a to zejména s rozhodnutími čj. ČTÚ-43 611/2017-603 ze dne 21. 2. 2018 a čj. ČTÚ-85 337/2016-603 ze dne 18. 10. 2017: „Ze zákona o poštovních službách nevyplývá, že by osoba oprávněná podat k Úřadu námitku podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, musela být předtím účastníkem reklamačního nebo náhradového řízení..... námitka proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, může být projednána a rozhodnuta bez toho, že by nutně musel být současně uplatněn jiný nárok vzniklý z poštovní smlouvy (jako například uplatněný nárok na náhradu škody na zásilce)... Zákon o poštovních službách tedy umožňuje projednat v řízení o námitce kupříkladu nárok na náhradu škody, současně pak stanovuje, že o právech a povinnostech z poštovní smlouvy nebo ze zákona, musí Úřad rozhodnout výhradně v řízení o námitce, a to pouze k návrhu, tedy, tento nárok musí být v řízení o námitce vznesen, respektive uplatněn.“

Rozkladový správní orgán nevidí důvod se v daném případě od své dosavadní rozhodovací praxe jakkoli odchýlovat. Proto shledává rozkladovou námitku odpůrce jako nedůvodnou.

#### **Nad rámec rozkladových námitek:**

Rozkladový správní orgán nad rámec výše uvedeného sděluje, že se ztotožňuje se závěrem správního orgánu I. stupně o důvodnosti podané námítky proti vyřízení reklamace.

Bylo prokázáno poškození zásilky v průběhu poštovní přepravy, když stav přepravovaného obsahu před odesláním navrhovatel doložil fotografiemi předmětného monitoru, stejně jako stav obsahu zásilky po jejím rozbalení adresátem.

Současně rozkladový správní orgán rozporuje tvrzení správního orgánu I. stupně v napadeném rozhodnutí, že skutečnost, že došlo k poškození zásilky v průběhu poštovní přepravy, musí prokazovat navrhovatel. Skutečnost, že k poškození zásilky došlo před podáním či po převzetí, by totiž nutně vedla k závěru, že buď adresát či navrhovatel se dopustili podvodného jednání, neboť by k odeslání či reklamování předmětné zásilky museli nutně přistoupit s vědomím, že zásilka je pravděpodobně poškozena a že se na úkor jiného obohacují tím, že jej uvádějí v omyl či mu zamlčují podstatné skutečnosti. Tím by se dopouštěli přestupku či dokonce trestného činu podvodu (v závislosti na výši vzniklé škody). Z obsahu spisu nevyplývají žádné skutečnosti, jež by nepoctivému jednání navrhovatele či adresáta nasvědčovaly, a nelze se domnívat, že by se adresát či navrhovatel takto zavrženíhodného jednání dopustili, nejsou-li pro to vážné důvody. Rozkladový správní orgán na tomto místě považuje za nutné poukázat rovněž na domněnku poctivosti zakotvenou v § 7 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dle kterého se *má za to, že ten, kdo jednal určitým způsobem, jednal poctivě a v dobré víře.* Též s ohledem na uvedené ustanovení má

rozkladový správní orgán za to, že navrhovatel ani adresát si 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. Z této premisy, tj. presumpce poctivého jednání odesílatele i adresáta, měl v odůvodnění svého rozhodnutí vycházet rovněž správní orgán I. stupně. Tato okolnost ovšem nemění nic na tom, že bylo poškození obsahu předmětné zásilky v průběhu poštovní přepravy dostatečně prokázáno navrhovatelem v průběhu správního řízení, po výzvě správního orgánu I. stupně.

Rozkladový správní orgán souhlasí s odůvodněním napadeného rozhodnutí v tom, že odesílatel (navrhovatel) zvolil pro přepravu předmětné zásilky odpovídající, dostatečné a vhodné vnitřní i vnější balení, které mělo účinně zabránit možnému poškození obsahu zásilky, která byla přepravována jako Balík Do ruky s doplňkovou službou „Křehké“, od níž se očekává ze strany České pošty manipulace se zásilkou se zvláštní opatrností.

Rovněž přiznání náhrady škody navrhovateli ve výši sjednaného limitu odpovědnosti (tj. udané ceny), nikoli ve výši kupní ceny nebo ve výši hodnoty opravy poškozeného monitoru (jak ji odhadl adresát coby prodejce a poskytovatel servisu přepravovaného obsahu zásilky) hodnotí rozkladový správní orgán jako správné a v souladu se zákonem. Bylo tak učiněno zadost ustanovení § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách („Pokud odesílatel v souladu s poštovní smlouvou uvedl na poštovní zásilce částku, kterou ji oceňuje, škoda se hradí nejvýše do této částky. V ostatních případech se škoda hradí nejvýše do částky sjednané v poštovní smlouvě; nebyla-li taková částka sjednána, výše náhrady není omezena.“) ve spojení s ustanovením bodu 57 věty druhé Poštovních podmínek („Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (do výše udané ceny).“).

Rozkladový správní orgán ze všech uvedených důvodů rozklad odpůrce do výroků I. a II. napadeného rozhodnutí zamítá.

#### **K náhradě nákladů prvostupňového řízení:**

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

Navrhovatel měl v řízení u správního orgánu I. stupně plný procesní úspěch. Jelikož uplatnil náhradu nákladů řízení v podobě uhrazeného správního poplatku, přiznává se mu

náhrada nákladů řízení ve výši 100,- Kč. Rozkladový správní orgán se tedy ztotožňuje rovněž s výrokem III. napadeného rozhodnutí.

**K náhradě nákladů řízení o rozkladu:**

Ze spisového materiálu vyplývá, že navrhovatel, jakožto účastník, který byl v řízení o rozkladu plně úspěšný, vynaložil účelně náklady na poštovné za zaslání vyjádření se k rozkladu ve výši 44 Kč. Z toho důvodu jsou mu tyto prokazatelné náklady řízení o rozkladu výrokem II. tohoto rozhodnutí přiznány.

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem jsem na základě svého oprávnění podle ustanovení § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku rozhodnutí.

**Poučení:**

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

Ing. Mgr. Jaromír Novák  
předseda Rady  
Českého telekomunikačního úřadu