



Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 24.4.2018

Čj. ČTÚ-63 276/2017-603

Na základě rozkladu, který podala dne 6. 10. 2017 [REDACTED],

[REDACTED] 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 jihomoravskou oblast, ze dne 21. 9. 2017, čj. ČTÚ-31 620/2017-637/VII. vyř. – ZeO, ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby Balík Do ruky u zásilky č. [REDACTED] a uplatněného nároku na náhradu škody ve výši 2 650 Kč, kterou podala paní [REDACTED]

[REDACTED] právně zast.

[REDACTED] advokátkou, se sídlem [REDACTED]

proti [REDACTED]

[REDACTED] 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 § 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 § 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 jihomoravskou oblast, ze dne 21. 9. 2017, čj. ČTÚ-31 620/2017-637/VII. vyř. – ZeO, se potvrzuje.

II.

[REDACTED] je podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách povinna uhradit paní [REDACTED]

[REDACTED] právně zast. [REDACTED] advokátkou, náhradu nákladů řízení o rozkladu

potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 1 573 Kč včetně DPH, a to do 3 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám právní zástupkyně [REDACTED]

[REDACTED] advokátky.

Odůvodnění:

Dne 17. 5. 2017 obdržel Český telekomunikační úřad návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, podaný paní [REDAKCE] právně zast. [REDAKCE] advokátkou, se sídlem [REDAKCE] (dále také jen „navrhovatelka“) proti [REDAKCE] (dále jen „odpůrce“). Navrhovatelka zejména uvedla, že se domáhá po odpůrci náhrady škody za zničenou velikonoční kraslici z pštosího vejce, která byla obsahem zásilky, již odpůrce převzal do poštovní přepravy. Škoda dosáhla výše 2 650 Kč, tuto částku zaplatila navrhovatelka odesílatelce zásilky (viz potvrzení o provedené platbě), přičemž 2 500 Kč je cena kraslice a 150 Kč poštovné. Dne 23. 3. 2017 uplatnila navrhovatelka reklamaci poškození zásilky Balík Do ruky podací číslo [REDAKCE] podané dne 17. 3. 2017 u pošty [REDAKCE], o hmotnosti 0,5 kg, udaná cena 2 500 Kč, se službou křehce, jejíž odesílatelkou byla [REDAKCE] a adresátkou navrhovatelka. Dne 27. 3. 2017 uplatnila navrhovatelka nárok na náhradu škody ve výši 2 650 Kč. Rozhodnutí o vyřízení reklamace bylo navrhovatelce doručeno dne 19. 4. 2017, když dopisem ze dne 18. 4. 2017, č. j. [REDAKCE] sdělil odpůrce navrhovatelce, že reklamaci poškození považuje za neodůvodněnou a její žádosti na výplatu náhrady škody nevyhověl. Navrhovatelka považuje způsob vyřízení reklamace odpůrcem za nesprávný a trvá na svém právu na náhradu škody ve výši 2 650 Kč a dále požaduje náhradu nákladů řízení. Návrh byl doložen kopií plné moci, potvrzením o provedené platbě, kopií nevyhovění reklamaci a žádosti na výplatu náhrady škody a fotodokumentací poškozené zásilky.

Český telekomunikační úřad, odbor pro jihomoravskou oblast (dále jen „správní orgán I. stupně“) přípisem ze dne 25. 5. 2017 vyrozuměl účastníky řízení o zahájení správního řízení, zároveň je poučil o oprávnění navrhopat 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 dopisem ze dne 7. 6. 2017 sdělil, že Balík Do ruky, podací číslo [REDAKCE] byl podán dne 17. 3. 2017 na podací poště [REDAKCE] s doplňkovými službami křehce a udaná cena 2 500 Kč. Hmotnost zásilky byla 0,50 kg. Odesílatelem zásilky byla paní [REDAKCE] Adresátem byla paní [REDAKCE] Zásilka, která nejevila známky poškození obalu, byla dne 20. 3. 2017 doručena adresátce a ta ji převzala bez námitek (viz příloha č. 1). Dne 23. 3. 2017 se navrhovatelka dostavila na reklamační poštu [REDAKCE] s již rozbalenou zásilkou. Byl sepsán „Zápis pro vnitrostátní zásilky“ (viz příloha č. 2), v němž bylo popsáno balení a obsah zásilky. Bylo sepsáno „Prohlášení – náhrada škody“ (viz příloha č. 3). Byla pořizena

fotodokumentace obalu i obsahu zásilky, která je přílohou č. 4 – 13. Navrhovatelka požadovala náhradu škody ve výši 2 650 Kč. Obsahem zásilky bylo pštrosí madeirové vejce (vybroušené a zdobené voskem). Vejce bylo vyplněno zmačkaným hedvábným papírem. Poškození obsahu pštrosího vejce spočívalo v odlomení vybroušené ozdoby (motýlka). Odpůrce se domnívá, že obal zásilky byl již použit. Toto tvrzení opírá mimo jiné i o to, že horní chlopeň kartonové krabice v místě nalepeného adresního štítku byla z vnitřní strany krabice proražena, adresní štítek však z vnější strany proražen nebyl (viz fotodokumentace). Dopisem ze dne 18. 4. 2017 odpůrce navrhovatelce sdělil, že její žádosti o náhradu škody za poškození obsahu balíku se nevyhovuje. Odpůrce neodpovídá za škodu vzniklou zvláštní povahou věci (příloha č. 14). Zamítnutí reklamace bylo doručeno navrhovatelce dne 19. 4. 2017 (viz příloha č. 15). Přílohou č. 16 je interní výpis balíkové zásilky [REDAKCE] ze systému T&T. Odpůrce cituje čl. 57 platných Poštovních podmínek – Ostatní služby – služby Balík Do ruky. Dále uvádí, že navrhovatelka neuplatnila dodatečnou reklamaci poškození zásilky do dvou pracovních dnů, přičemž cituje čl. 59 platných Poštovních podmínek – Ostatní služby – služby Balík Do ruky.

Navrhovatelka k výzvě správního orgánu I. stupně k doložení ceny obsahu zásilky sdělila, že odesílatelka kraslice neprodává přes e-shop, ale pouze přes platformu Fler, resp. v rámci osobní domluvy, což se stalo i v posuzovaném případě. Dokládá tedy 1. doklad o zaplacení poskytnutý odesílatelkou o připsání částky na její účet, 2. print screen z internetového bankovníctví navrhovatelky s poznámkou u příslušné platby „fler. [REDAKCE] [REDAKCE] z níž vyplývá účel předmětné platby, 3. e-mailovou komunikaci mezi navrhovatelkou a odesílatelkou ohledně výrobních detailů kraslice a sjednané ceny, 4. článek o odesílatelce a její výrobě kraslic [REDAKCE] který dokládá, že odesílatelka se výrobě kraslic mimo jiné z pštrosích vajec dlouhodobě věnuje.

Dále navrhovatelka zejména sdělila, že zásilku našla před svým domem, přičemž zpochybňuje pravost svého podpisu na dokumentu „Výzva k vyzvednutí zásilky/potvrzení o převzetí zásilky“ datovaném dne 20. 3. 2017. Navrhovatelka se celý den nacházela pracovně mimo domov, což dokládá potvrzením Agentury [REDAKCE] pro kterou pracuje na základě dohody o provedení práce. Příslušná zásilka nebyla nikdy řádně dodána, lhůta dvou pracovních dnů pro uplatnění reklamace tak nezačala nikdy běžet.

Po prošetření výše uvedených listinných důkazů a vyjádření obou účastníků řízení vydal správní orgán I. stupně **dne 21. 9. 2017 rozhodnutí čj. ČTÚ-31 620/2017-637/VII. vyř. – ZeO** (dále též „napadené rozhodnutí“), kterým ve výroku I. námitce proti vyřízení reklamace vad poštovní služby Balík Do ruky poskytované ve spojitosti se zásilkou č. [REDAKCE] podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách vyhověl, neboť reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně. Ve výroku II. uložil odpůrci podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách povinnost uhradit navrhovatelce 2 650 Kč jako náhradu škody, a to do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky.

Ve výroku III. uložil odpůrci podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách povinnost uhradit navrhovatelce náhradu nákladů řízení ve výši 6 392 Kč, a to do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky. V odůvodnění napadeného rozhodnutí správní orgán I. stupně zejména konstatoval, že již prostým okem je vidět, že podpis na potvrzení o převzetí zásilky se výrazně odlišuje od podpisů navrhovatelky na reklamačním protokolu sepsaném u odpůrce nebo na plné moci pro právní zástupkyni. Ve spojení s prokázáním nepřítomnosti v místě bydliště (potvrzením agentury [REDAKCE] se správní orgán I. stupně přiklání k tvrzení navrhovatelky, že zásilka nebyla řádně doručena a že podpis na potvrzení byl vytvořen účelově. S určitostí tak lze konstatovat pouze to, že k přesunu zásilky do sféry vlivu navrhovatelky došlo v intervalu 20. – 23. 3. 2017. Nejistotu stran okamžiku doručení přitom podle názoru správního orgánu I. stupně způsobil právě odpůrce. S ohledem na výše uvedené tak správní orgán I. stupně nahlíží na lhůtu pro uplatnění reklamace poškození obsahu zásilky (dva pracovní dny ode dne dodání) jako na zachovanou.

Klíčovým pro posouzení důvodnosti námítky se dle správního orgánu I. stupně jeví zhodnocení, zda k jejímu poškození mohlo či nemohlo dojít při poštovní přepravě. Obsahem zásilky byla kraslice vyrobená z pštrosího vejce. Hmotnost zásilky činila 500 g a k její přepravě byla zvolena doplňková služba křehce. Mezi navrhovatelkou a odpůrcem panuje shoda stran úrovně balení zásilky. To bylo tvořeno vícevrstvou kartonovou krabicí, jež byla uvnitř ze všech stran vyložena kousky mirelonu odpovídajícími velikosti stěn krabice. Vejce samotné bylo vyplněno hedvábným papírem. Do téhož materiálu bylo také zabaleno a navíc obaleno ještě bublinkovou fólií. Správní orgán I. stupně je tak tohoto názoru, že balení zásilky plně odpovídalo povaze jejího obsahu a tomu, že byla zasílána s doplňkovou službou křehce. Odpůrcem zmiňované poškození krabice (promáčknutí chlopně z vnitřní strany pod adresním štítkem) pak dle názoru správního orgánu I. stupně na dostatečnosti balení zásilky nic nemění. Shora uvedené však neznamená, že k poškození nemohlo při poštovní přepravě dojít. Charakter poškození vejce odpovídá tomu, že zásilka utrpěla náraz (např. v důsledku pádu jiné zásilky na krabici s vejcem), který sice díky relativně pružné vnitřní výstelce krabice nezanechal výrazné stopy na obalovém materiálu, ale který byl zároveň natolik silný, že došlo k vylomení části kraslice. Správní orgán I. stupně je tedy názoru, že k poškození obsahu zásilky došlo během poštovní přepravy.

Správní orgán I. stupně přitom nesouhlasí s tvrzením odpůrce, že jeho odpovědnost za škodu nelze dovozovat, neboť tato byla způsobena zvláštní povahou věci. Předně správní orgán I. stupně poznamenal, že odpůrce nijak nekonkretizuje, v čem konkrétně zvláštní povaha věci spočívá. Dále správní orgán I. stupně uvedl, že obsahem zásilky sice byla kraslice (tedy předmět obecně považovaný za křehký až choulostivý), avšak jednalo se o kraslici vyrobenou z pštrosího vejce. Celková hmotnost zásilky činila 500 g. I kdyby polovinu z této hmotnosti činila hmotnost obalového materiálu (ačkoliv je pravděpodobné, že

obalový materiál vážil méně), stále by byl obsahem zásilky předmět o hmotnosti 250 g. Dále je třeba dle správního orgánu I. stupně brát v potaz, že kraslice ze pštrosího vejce jen stěží může mít parametry kraslice z vejce slepičího. Je všeobecně známou skutečností, že libovolný druh pštrosa je ptákem, jehož hmotnost se blíží hmotnosti dospělého člověka. Z podstaty věci tak jeho vejce musí mít parametry (zejména co do tloušťky, popř. pevnosti stěny), které je činí odolným jednak vůči tomu, že je kladeno přímo na zem a rovněž vůči tlaku vytvářeném např. na vejcích sedícím ptákem. Je tedy zřejmé, že „povaha“ této věci se tedy neliší od povahy subtilnějšího porcelánu nebo skla. Předměty z těchto materiálů jsou přitom, jak je správnímu orgánu I. stupně z jeho úřední činnosti známo, běžným obsahem poštovních zásilek bez toho, že by odpůrce kdy poukazoval na jejich zvláštní povahu ve smyslu § 12 odst. 6 zákona o poštovních službách.

Správní orgán I. stupně nepovažuje zamítnutí reklamace opřené odpůrcem o zvláštní povahu věci za její řádné vyřízení ve smyslu § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách, a námitce navrhovatelky proto vyhověl. Z obdobných důvodů přiznal správní orgán I. stupně podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách navrhovatelce rovněž nárok na náhradu škody, a to ve výši 2 500 Kč za poškozenou zásilku a 150 Kč vynaložených na úhradu předmětné poštovní služby. Pro úplnost správní orgán I. stupně podotýká, že vylomení kusu broušené kraslice považuje za její faktické znehodnocení, neboť lze stěží předpokládat, že po případném slepení (pokud by bylo vůbec možné) by kraslice nadále plnohodnotně plnila estetickou funkci. Cenu kraslice má správní orgán I. stupně za prokázanou navrhovatelkou předloženou komunikací s odesílatelkou spolu s výpisem z účtu, z nichž je zřejmé, že celkově byla za kraslici odesílatelce uhrazena částka 2 650. Udaná cena zásilky činila 2 500 Kč. Navrhovatelce však vznikla škoda taktéž marně vynaloženými náklady na poštovné, jehož výši odesílatelce refundovala. Po použití kalkulátoru poštovního umístěného na webových stránkách odpůrce je totiž zřejmé, že částka 150 Kč odpovídá zásilce o hmotnosti 500 g zasílané s využitím služby Balík Do ruky ve spojení s doplňkovou službou křehce.

Navrhovatelce bylo zároveň přiznáno právo na náhradu nákladů řízení, a to ve výši 100 Kč za zaplacený správní poplatek a dále pak za náklady právního zastoupení podle vyhlášky č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů, za čtyři úkony právní služby (převzetí a příprava zastoupení, sepsání námítky, nahlížení do správního spisu a vyjádření se k podkladům před vydáním rozhodnutí) po 1000 Kč, čtyři paušální částky po 300 Kč, DPH 21%, celkem tedy 6 292 Kč vč. DPH.

K požadavku odpůrce na prodloužení lhůty pro splnění uložené povinnosti výplaty náhrady škody a výplaty náhrady nákladů řízení ze tří na patnáct dní správní orgán I. stupně v odůvodnění svého rozhodnutí uvedl, že k tomuto neshledává důvod. Odpůrce jako největší tuzemský provozovatel poštovních služeb disponuje dostatečným administrativním

i technickým zázemím jakož i dostatečnou ekonomickou silou, aby byl schopen povinnost splnit ve lhůtě navržené navrhovatelkou.

Proti výše uvedenému rozhodnutí **podal odpůrce dne 6. 10. 2017, tj. v zákonné lhůtě, rozklad**, a to do všech jeho výroků, neboť je považuje za nesprávné. Namítá, že správní orgán při stanovení výše náhrady škody postupoval v rozporu se zákonem o poštovních službách. Podle § 13 odst. 4 tohoto zákona pokud odesílatel v souladu s poštovní smlouvou uvedl na poštovní zásilce částku, kterou ji oceňuje, hradí se škoda nejvýše do této částky. Odesílatelka ocenila předmětnou zásilku na 2 500 Kč (tzv. udaná cena). V projednávaném případě lze proto navrhovatelce přiznat náhradu škody nejvýše do částky 2 500 Kč. Dále odpůrce namítá nepřiměřenost lhůty ke splnění povinností uložených napadeným rozhodnutím stanovené správním orgánem I. stupně. Odpůrce skutečně disponuje poměrně rozsáhlým administrativním zázemím, což ovšem v důsledku znamená, že se na procesu platby podílí několik osob z různých organizačních složek podniku, neboť žádný zaměstnanec není oprávněn provést celý administrativní a platební proces samostatně. Pro tento proces je třídní lhůta zpravidla nedostačující, zejména pokud plynutí lhůty připadne na víkend či státní svátek, kdy bankovní převod ani doručování poukázek neprobíhají. Dle názoru odpůrce je zcela legitimní požadavek na stanovení lhůty pro plnění v délce, která odpůrci reálně umožňuje uloženou povinnost včas splnit. Prodloužení lhůty např. na dvojnásobek navrhovatelkou navržené lhůty třídní (shledává-li správní orgán I. stupně odpůrcem navrhovanou patnáctidenní lhůtu příliš dlouhou), není navrhovatelce nijak na újmu. S ohledem na uvedené odpůrce navrhuje zrušení napadeného rozhodnutí a zastavení řízení.

K rozkladu se k výzvě správního orgánu I. stupně vyjádřila navrhovatelka. Nejprve uvádí, že rozklad obsahuje v podstatě pouze dvě námitky, z hlediska věci samé nezpochybňuje existenci práva navrhovatelky na náhradu škody, pouze její výši, a to ve zcela zanedbatelném rozsahu. Navrhovatelka se proto pozastavuje nad formulací petitu, v němž odpůrce navrhuje zrušení napadeného rozhodnutí a zastavení řízení. Takový postup není možný v situaci, kdy odpůrce ve svém rozkladu de facto nenapadá rozhodnutí v celém jeho rozsahu. Dále uvádí, že odpůrce implicitně zpochybňuje právo navrhovatelky na náhradu škody v rozsahu poštovního ve výši 150 Kč. Pomíjí, že tuto spornou částku musela navrhovatelka uhradit odesílatelce. Těžko mohla být tato částka zahrnuta v deklarované ceně zásilky, neboť tou má zjevně odesílatel pravdivě označit cenu předmětů, jež jsou v ní obsaženy, a nikoliv cenu služeb odpůrce, kterou si v konkrétním případě účtoval. Navrhovatelka příslušnou částku prostřednictvím odesílatelky prokazatelně zaplatila, avšak odpůrce službu neprovedl řádně, a navrhovatelce tak vznikla škoda též v rozsahu zaplaceného poštovního. Odpůrcem odkazované ustanovení § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách zjevně směřuje na situace, kdy by byl obsah zásilky oceněn na určitou částku, avšak při vymáhání náhrady škody v souvislosti s touto zásilkou by bylo

tvrzeno, že měla cenu vyšší. K požadavku odpůrce na delší lhůtu k plnění navrhovatelka uvádí, že pro to nejsou objektivní důvody, neboť jde o obvyklou lhůtu u peněžitého plnění a není důvod, aby byl odpůrce zvýhodňován oproti jiným subjektům pouze z důvodu vlastní nadbytečné byrokracie. Pokud by byl rozklad odpůrce shledán nedůvodným, požaduje navrhovatelka náhradu nákladů řízení o rozkladu za jeden úkon právní služby v celkové výši 1 573 Kč. Závěrem navrhuje zamítnutí rozkladu a potvrzení napadeného rozhodnutí.

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“).

Vzhledem k tomu, že se ve věcech dle § 6a zákona o poštovních službách jedná o spory z občanskoprávních, resp. obchodních vztahů, postupuje Český telekomunikační úřad (dále také jen „Úřad“) v řízeních o nich dle § 141 správního řádu, upravujícího postup správních orgánů v tzv. sporných řízeních, která jsou zásadně zahajována na návrh a jejich účastníky jsou navrhovatel a odpůrce.

Podle § 141 odst. 4 správního řádu vychází správní orgán ve sporném řízení z důkazů, které byly účastníky navrženy. Pokud navržené důkazy nepostačují ke zjištění stavu věci, může správní orgán provést i důkazy jiné. Neoznačí-li účastníci důkazy potřebné k prokázání svých tvrzení, vychází správní orgán při zjišťování stavu věci z důkazů, které byly provedeny. Správní orgán může též vzít za svá skutková zjištění shodná tvrzení účastníků.

Dle § 89 odst. 2 ve spojení s § 141 odst. 9 správního řádu odvolací (rozkladový) správní orgán přezkoumává soulad napadeného rozhodnutí a řízení, které vydání rozhodnutí předcházelo, s právními předpisy. Správnost napadeného rozhodnutí přezkoumává jen v rozsahu námitek uvedených v odvolání (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.*

Dle § 6a odst. 2 citovaného zákona 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.

Dle § 6a odst. 3 citovaného zákona Český telekomunikační 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 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 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.

Dle § 6a odst. 4 citovaného zákona 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.

Podle § 12 odst. 1 zákona o poštovních službách Za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb odpovídá provozovatel v rozsahu stanoveném tímto zákonem a poštovní smlouvou.

Podle § 12 odst. 2 zákona o poštovních službách Provozovatel odpovídá jen za škodu, která vznikla v době od poštovního podání do dodání či vrácení.

Podle § 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.

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. 3 zákona o poštovních službách Je-li obsah poštovní zásilky poškozen nebo je neúplný, provozovatel hradí škodu ve výši rozdílu mezi cenou, kterou měla poštovní zásilka v době a místě jejího poštovního podání, a cenou, kterou by měla v době a místě poštovního podání poštovní zásilka poškozená nebo neúplná; je-li však účelné provést opravu, provozovatel hradí škodu ve výši nákladů opravy.

Podle § 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.

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 [REDAKCE] – Základní poštovní služby (dále jen „poštovní podmínky – Základní poštovní služby“), jakož i smluvní podmínky k danému typu poskytované služby (v tomto případě Poštovní a obchodní podmínky [REDAKCE] služby Balík Do ruky – dále jen „poštovní podmínky služby Balík Do ruky“), platné a účinné v době uzavření poštovní smlouvy.

Dle čl. 57 poštovních podmínek služby Balík Do ruky *Podnik odpovídá jen za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu zásilky. Podnik hradí jen skutečnou škodu do výše sjednaného limitu odpovědnosti (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 vyplácí podnik v české měně.*

Podle čl. 58 poštovních podmínek služby Balík Do ruky *Rozsah odpovědnosti podniku za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb je stanoven v čl. 47 Základních poštovních podmínek.*

Podle čl. 59 poštovních podmínek služby Balík Do ruky *Náhradu škody vzniklé poškozením nebo úbytkem obsahu zásilky podnik projedná jen za podmínky, že příjemce reklamuje škodu při jejím převzetí. Dodatečná reklamační 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.*

Podle čl. 60 poštovních podmínek služby Balík Do ruky *Při reklamaci nebo uplatnění nároku na náhradu škody se ve věcech, které neřeší tyto podmínky, postupuje obdobně podle příslušných ustanovení Základních poštovních podmínek. Není-li dohodnuto jinak, vyřídí podnik reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace.*

Po posouzení předmětné věci správní orgán II. stupně konstatuje, že rozklad není důvodný a že správní orgán I. stupně rozhodl správně, když námítce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby vyhověl s tím, že reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně (výrok I.), a zároveň uložil odpůrci povinnost uhradit navrhovatelce 2 650 Kč jako náhradu škody do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky (výrok II.) a náhradu nákladů řízení ve výši 6 392 Kč do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky (výrok III.).

Správní orgán II. stupně přitom konstatuje, že odpůrce v rozkladu uvedl, že jej podává do všech výroků napadeného rozhodnutí, jeho rozkladové námítky však de facto směřují pouze do výroku II. a III. napadeného rozhodnutí.

Ze skutkového stavu věci vyplývá, že odesílatelka podala dne 17. 3. 2017 na podací poště [REDAKCE] Balík Do ruky pod podacím číslem [REDAKCE]

s doplňkovými službami křehce a udaná cena 2 500 Kč. Hmotnost zásilky byla 0,5 kg. Adresátem byla navrhovatelka. Mezi účastníky řízení byla spornou otázkou doručení zásilky navrhovatelce, přičemž správní orgán II. stupně má ve shodě se závěrem správního orgánu I. stupně za to, že dodatečná reklamace zásilky uplatněná navrhovatelkou dne 23. 3. 2017 proběhla v souladu s čl. 59 poštovních podmínek služby Balík Do ruky, tedy ve lhůtě dvou pracovních dnů od dodání zásilky. Dne 27. 3. 2017 navrhovatelka uplatnila u odpůrce náhradu škody v celkové výši 2 650 Kč. Dopisem ze dne 18. 4. 2017 doručeným navrhovatelce dne 19. 5. 2017 odpůrce nevyhověl reklamaci poškození předmětné zásilky včetně uplatněného nároku na náhradu škody.

Správní orgán II. stupně má po posouzení shromážděných důkazů za to, že správní orgán I. stupně rozhodl správně, když konstatoval, že reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně. V podrobnostech je možno odkázat na odůvodnění napadeného rozhodnutí, kde se správní orgán I. stupně podrobně zabývá způsobem zabalení předmětné zásilky, když následně uvedl, že balení zásilky plně odpovídalo povaze jejího obsahu a tomu, že byla zasílána s doplňkovou službou křehce. K poškození obsahu zásilky pak dle správního orgánu I. stupně došlo během poštovní přepravy. Správní orgán I. stupně se dále v odůvodnění napadeného rozhodnutí dostatečně vypořádal s tvrzením odpůrce, kterým zdůvodnil nevyhovění reklamaci, totiž že škoda dle odpůrce vznikla zvláštní povahou obsahu poštovní zásilky.

Zároveň správní orgán I. stupně vyhověl v plném rozsahu návrhu navrhovatelky na náhradu škody, když uložil odpůrci povinnost k úhradě jednak částky 2 500 Kč jakožto navrhovatelkou uhrazené kupní ceny za poškozený obsah zásilky a dále částky 150 Kč jakožto ceny poskytnuté poštovní službou, kterou navrhovatelka uhradila odesílatelce. Odpůrce v podaném rozkladu nesouhlasí s uložením povinnosti k náhradě škody v částce 150 Kč s tím, že odkazuje na § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách, podle kterého *pokud odesílatel v souladu s poštovní smlouvou uvedl na poštovní zásilce částku, kterou ji oceňuje, škoda se hradí nejvýše do této částky*. Vzhledem k tomu, že odesílatelka ocenila předmětnou zásilku na 2 500 Kč, lze navrhovatelce dle odpůrce přiznat náhradu škody nejvýše do částky 2 500 Kč. Správní orgán II. stupně souhlasí s tím, že čl. 57 poštovních podmínek služby Balík Do ruky omezuje nárok poškozeného zákazníka odpůrce na úhradu skutečné škody do výše sjednaného limitu odpovědnosti (tzv. udané ceny), a to zcela v souladu s ustanovením § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách. Odesílatelka při podání zásilky na podací poštu sjednala udanou cenu ve výši 2 500 Kč. Uvedené však nebrání tomu, aby navrhovatelce byla přiznána náhrada škody též v částce 150 Kč, což je cena poštovní služby Balík Do ruky s doplňkovou službou křehce u zásilky s hmotností 500 g, kterou navrhovatelka uhradila odesílatelce předmětné poštovní zásilky s podacím číslem [REDAKCE] Poštovní služba Balík Do ruky u zásilky č. [REDAKCE] nebyla řádně poskytnuta, což odpůrce ve svém rozkladu ani nezpochybňuje, a proto má navrhovatelka

nárok na náhradu škody též v rozsahu zaplaceného poštovního, které prokazatelně prostřednictvím odesílatelky uhradila. Je třeba souhlasit s navrhovatelkou, že ustanovení § 13 odst. 4 zákona o poštovních službách se týká situace, kdy by byl obsah zásilky oceněn na určitou částku, avšak při vymáhání náhrady škody v souvislosti s touto zásilkou by byla požadována cena vyšší.

Odpůrce v rozkladu dále namítá nepřiměřenost lhůty ke splnění povinností uložených napadeným rozhodnutím. Odpůrci byla ke splnění povinnosti uhradit navrhovatelce náhradu škody ve výši 2 650 Kč a náhradu nákladů řízení ve výši 6 392 Kč správním orgánem I. stupně stanovena pariční lhůta 3 dnů. Správní orgán II. stupně považuje takovouto lhůtu stanovenou ve shodě s návrhem navrhovatelky za lhůtu obvyklou ke splnění povinnosti k peněžitému plnění a odpůrcem v jeho případě namítaná administrativní náročnost procesu platby není relevantním důvodem pro její prodloužení.

Správní orgán II. stupně současně k výroku III. uvádí, že tento výrok je v souladu s ustanovením § 6a odst. 3 větou první zákona o poštovních službách, když navrhovatelce, která měla ve věci plný úspěch, přiznává náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva v celkové výši 6 392 Kč. Navrhovatelka uplatnila náhradu nákladů řízení za zaplacený správní poplatek ve výši 100 Kč a dále náklady právního zastoupení v souladu s vyhláškou č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů, za čtyři úkony právní služby po 1 000 Kč, náhradu hotových výdajů po 300 Kč a DPH 21 %, tj. ve výši 6 292 Kč.

Právní posouzení věci správní orgán II. stupně uzavírá tím, že napadené rozhodnutí vychází z řádně zjištěného skutkového stavu věci, je věcně a formálně správné a odůvodněné, jakož i v souladu s právními předpisy, přičemž ani správní řízení, které mu předcházelo, není stíženo žádnou podstatnou procesní vadou, která by mohla být sama o sobě důvodem pro zrušení napadeného rozhodnutí. Odpůrce přitom v podaném rozkladu neuvedl žádnou námitku, kterou by správní orgán II. stupně shledal důvodnou pro zrušení nebo změnu napadeného rozhodnutí. Nezbyvá tedy než napadené rozhodnutí postupem podle § 90 odst. 5 správního řádu potvrdit.

Výrok o náhradě nákladů řízení o rozkladu správní orgán II. stupně odůvodňuje takto. Vzhledem k tomu, že navrhovatelka měla v řízení o rozkladu plný úspěch, přiznává se jí podle § 6a odst. 3 věty první zákona o poštovních službách náhrada nákladů řízení o rozkladu, a to náklady právního zastoupení v souladu s vyhl. č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif), ve znění pozdějších předpisů, za jeden úkon právní služby vyjádření k rozkladu (1 000 Kč) a náhradu hotových výdajů (300 Kč) ve výši 1 573 Kč včetně DPH.

Na základě výše uvedeného správní orgán II. stupně dle svého oprávnění zakotveného 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.

Ing. Mgr. Jaromír Novák
předseda Rady
Českého telekomunikačního úřadu