



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO JIHOMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 35, 602 00 Brno

Číslo jednací
ČTÚ-31 620/2017-637/VII. vyř. - ZeO

Brno
21. 9. 2017

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 36a odst. 1 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, vydává toto

rozhodnutí:

I. Námitce proti vyřízení reklamace vad poštovní služby „balík do ruky“ poskytované ve spojitosti se zásilkou č. [redacted] v řízení, jehož účastníky jsou [redacted]

(dále jen "navrhovatelka") zastoupena [redacted] advokátkou se sídlem [redacted] IČO [redacted] a [redacted] IČO [redacted] (dále

jen "odpůrce"), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se vyhovuje, neboť reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně

II. Odpůrce je podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách povinen uhradit navrhovatelce 2 650 Kč jako náhradu škody, a to do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky.

III. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovatelce náhradu řízení ve výši 6 392 Kč, a to do tří dnů od právní moci rozhodnutí k rukám právní zástupkyně navrhovatelky.

Odůvodnění:

Dne 17. 5. 2017 bylo na základě návrhu navrhovatelky zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poštovní služby „balík do ruky“ poskytované ve spojitosti se zásilkou č. [redacted]. Spolu s námitkou uplatnila navrhovatelka ve smyslu § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách rovněž nárok na náhradu škody vzniklé rozbitím obsahu zásilky, a to ve výši 2 650 Kč (2 500 Kč za zničený obsah a 150 Kč jako cenu poštovní služby)

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl uhrazen navrhovatelkou dne 25. 5. 2017.

Z návrhu samotného, z podkladů, jimiž jej navrhovatelka doplnila, jakož i z vyjádření a podkladů předložených odpůrcem vyplynuly následující skutečnosti.

Dne 20. 3. 2017 měla být navrhovatelce doručena shora specifikovaná zásilka. Reklamaci poškození zásilky, jejímž obsahem byla kraslice vyrobená ze pštrošího vejce, pak

navrhovatelka u odpůrce uplatnila dne 23. 3. 2017. Reklamační žaloba byla odpůrcem zamítnuta dne 18. 4. 2017.

V rámci vyjádření se k návrhu pak odpůrce namítl, že reklamační žaloba byla uplatněna později, než vyžadují poštovní podmínky (čl. 42 odst. 3 písm. a) Poštovních podmínek – Základní poštovní služby).

Již v otázce doručení předmětné zásilky totiž dochází k rozporu mezi tvrzeními odpůrce a navrhovatelky. Odpůrce uvádí, že zásilka byla 20. 3. 2017 navrhovatelce doručena a dokládá to navrhovatelkou podepsaným „potvrzením o převzetí zásilky“ z předmětného dne. Navrhovatelka však rozporuje, že jí zásilka byla vůbec kdy doručena způsobem předpokládaným poštovními podmínkami. Uvádí, že předmětnou zásilku našla volně položenou v bedně na svém pozemku. V době, kdy mělo dojít k doručování zásilky, nebyla doma vůbec přítomna, což dokládá potvrzením agentury [redacted] pro kterou pracuje na základě dohody o provedení práce. Na potvrzení není vypsán čas, kdy měl být doručovací pokus uskutečněn. Dále navrhovatelka rozporuje pravost svého podpisu na předmětném potvrzení, což je podle ní zřejmé již prostým pohledem. Pro případ, kdy by v tomto ohledu panovaly pochybnosti, navrhuje navrhovatelka provedení důkazu ve formě znaleckého posudku psaného písmem.

Po prostudování předložených důkazů správní orgán konstatuje, že provedení znaleckého posudku nepovažuje za účelné. Již prostým okem je vidět, že podpis na potvrzení se výrazně odlišuje od podpisů navrhovatelky na reklamačním protokolu sepsaném u odpůrce nebo na plné moci pro právní zástupkyni. Ve spojení s výše popsáním prokázáním nepřítomnosti v místě bydliště se správní orgán přiklání k tvrzení navrhovatelky, že zásilka nebyla řádně doručena a že podpis na potvrzení byl vytvořen účelově. Zde správní orgán dodává, že je potom logické, že souhlasí i odpůrcem předložený výpis z interního systému sledování zásilek Čl. 5 poštovních podmínek týkajících se služby balík do ruky přitom stanoví, že dodání zásilky adresát potvrzuje. Pokud nebyla navrhovatelka v době doručovacího pokusu přítomna, měla být zásilka uložena (čl. 47 poštovních podmínek pro službu balík do ruky ve spojení s čl. 24 odst. 7 *Poštovních podmínek – Základní poštovní služby*).

S určitostí 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 způsobil, jak bylo výše popsáno, právě odpůrce. S ohledem na výše uvedené tak správní orgán nahlíží na lhůtu pro uplatnění reklamační žaloby obsahu zásilky (dva pracovní dny ode dne dodání) jako na zachovanou. Opožděnost reklamační žaloby navíc odpůrce namítl až v rámci řízení o námitce, zatímco během reklamačního řízení se odpůrce včasností reklamační žaloby nijak nezabýval a po celou dobu se věcně zabíral toliko úrovní balení zásilky a tím, zda k jejímu poškození mohlo či nemohlo dojít při poštovní přepravě. I kdyby tedy reklamační žaloba byla o jeden den opožděná, byl by to sám odpůrce, kdo svým způsobem přistoupil na eventuální porušení poštovních podmínek, ačkoliv měl dobrou příležitost reklamační žalobu zamítnout právě z důvodu tvrzené opožděnosti. Tím spíše má správní orgán za to, že na reklamační žalobu již nelze hledět jako na opožděnou.

Klíčovým pro posouzení důvodnosti námítky se tedy jeví zhodnocení, zda k jejímu poškození mohlo či nemohlo dojít při poštovní přepravě. Obsahem zásilky byla kraslice vyrobená z pštrošího 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 velikostmi stěn krabice. Vejce samotné bylo vyplněno hedvábným papírem. Do tétohož materiálu bylo také zabaleno a navíc obaleno ještě bublinkovou fólií. I správní orgán 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 na dostatečnosti balení zásilky nic nemění.

Shora uvedené však neznamena, 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 je tedy názoru, že k poškození obsahu zásilky došlo během poštovní přepravy.

Shora naznačenou skutečnost ostatně nerozporoval ani odpůrce. Ten však tvrdí, že jeho odpovědnost za škodu nelze dovozovat, neboť tato byla způsobena zvláštní povahou věci. Tato námitka, která vychází z díky § 12 odst. 6 zákona o poštovních službách, však v daném případě neobstojí. Předně je třeba poznamenat, že odpůrce nijak nekonkretizuje, v čem konkrétně zvláštní povaha věci spočívá. Dále je správní orgán nucen uvést, 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 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 vytvářenému 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 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. Navrhovatelka nadto vynaložila dostatečnou péči na balení zásilky a počínala si rovněž s odpovídající mírou předběžné opatrnosti, když zvolila doplňkovou službu „křehce“.

Na základě shora uvedeného shrnuje správní orgán věc následovně. Předmětná zásilka nebyla doručena způsobem předpokládaným poštovními podmínkami, avšak přesto se dostala do sféry vlivu navrhovatelky. Ta proto mohla uplatnit reklamaci. Zamítnutí reklamace opřené odpůrcem o zvláštní povahu věci nepovažuje správní orgán ve smyslu § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách za její řádné vyřízení, a námitce navrhovatelky proto vyhověl.

Z obdobných důvodů přiznal správní orgán 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 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 za prokázanou navrhovatelkou předloženou komunikací s odesílatelkou spolu s výpisy 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 vznikala 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“.

V souladu s § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uplatnila navrhovatelka své 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:

- čtyři úkony právní služby (převzetí a příprava zastoupení, sepsání námitky, 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

Skutečnost, že právní zástupkyně navrhovatelky je plátcem DPH (DIČ: [REDACTED]), byla doložena kopií rozhodnutí o registraci k dani z přidané hodnoty.

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 uvádí, že k tomuto neshledává důvod. Odpůrce jako největší tuzemský provozovatel poštovních služeb disponuje dle správního orgánu dostatečným administrativním i technickým zázemím jakož i dostatečnou ekonomickou silou, aby byl schopen povinnost splnit ve lhůtě navržené navrhovatelkou.

Závěrem správní orgán konstatuje, že účastníkům řízení bylo umožněno před ukončením správního řízení a vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v počtu dvou stejnopisů na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro jihomoravskou oblast, Šumavská 35, 602 00 Brno, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Miroslav Vlach
ředitel odboru pro jihomoravskou oblast