



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Číslo jednací  
ČTÚ-17 729/2019-638/VIII. vyř. - MaK

Ostrava  
9.10.2019

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 poskytované poštovní služby v řízení, týkající se ztráty EMS zásilky do zahraničí (Nový Zéland) podací číslo EM321700718CZ, v řízení, jehož účastníky jsou [REDAKCE]

[REDAKCE] (dále jen "navrhovatel") a Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, Nové Město, 11000 Praha 1 (dále jen "odpůrce"), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, **se vyhovuje**. Předmětná reklamace **nebyla odpůrcem vyřízena řádně**.

II. Návrhu na uložení povinnosti odpůrci zaplatit navrhovateli náhradu škody, vzniklé v důsledku ztráty reklamované EMS zásilky na Nový Zéland podací číslo EM321700718CZ, se podle ustanovení § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách ve výši 9 600,00 Kč **vyhovuje**. Odpůrce je povinen uhradit navrhovateli náhradu škody ve lhůtě do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k jeho rukám.

III. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 100,00 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k jeho rukám.

## Odůvodnění:

Dne 15. 4. 2019 bylo na základě návrhu navrhovatele, doplněného dne 3. 5. 2019, zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby týkající se ztráty EMS zásilky do zahraničí (Nový Zéland) podací číslo EM321700718CZ.

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl: že potřeboval odeslat svému kamarádovi snubní prsten pro jeho ženu na Nový Zéland. Na pobočce České pošty s. p. se na přepážce dotázal, jak jej má odeslat, aby byla zásilka doručena do Vánoc. „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.

No a 2.4.2019 jsem poštou 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“. A že mi bude vrácena cena služby.“

Navrhovatel ve svém shrnutí námítky mimo jiné uvedl, že „Česká pošta poskytuje SLUŽBY. Přišel jsem na pobočku, JASNĚ SDĚLIL, co potřebuji (obsah, destinace, čas dodání), ZAMĚSTNANKYNI POŠTY mi byla nabídnuta/doporučena služba, já na toto doporučení přistoupil. ZDŮRAZŇUJI, O NEDOVOLENÉM OBSAHU NEPADLO ANI SLOVO, ZÁSILKA PŘEVZATA A BYLA ODESLÁNA, ZAMĚSTNANKYNĚ POŠTY TEDY NEZNÁ ZÁKLADNÍ POŠTOVNÍ PODMÍNKY!!!

Pro pořádek dodávám, že neznalost a šlendrián ZAMĚSTNANKYNĚ České pošty mi způsobily škodu 9600 Kč. Zaměstnanci pošty mají povinnost podávat správné a pravdivé informace A TATO POVINNOST BYLA JEDNOZNAČNĚ PORUŠENA.

Pro pořádek dodávám, že jsem jednal v dobré víře a v každé části poštovního procesu, tedy při podání zásilky, její reklamaci či jejím upřesňování a při všech jednáních s pracovníky pošty (mimoходом před svědky) byl znám obsah zásilky. Proč bych jej taky tajil?

Škodu jsem připraven vymáhat právně, samozřejmě za současné medializace tohoto případu. Na základě výše uvedeného žádám náhradu škody ve výši 9600 Kč.“

Na podporu svých tvrzení navrhovatel doložil:

- fotokopii celního prohlášení
- doklad prokazující hodnotu odeslaného obsahu zásilky (prsten Mokume Gane Au 585/Ag 935, rytina, 3,4 g v hodnotě 9 600,00 Kč)
- oznámení o výsledku reklamačního řízení ze dne 1. 4. 2019.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl navrhovatelem uhrazen dne 25. 4. 2019.

Účastníci řízení byli dopisem ze dne 6. 5. 2019 vyrozuměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby a poučeni o jejich právech navrhopat důkazy a činit jiné návrhy, vyjadřovat stanoviska po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí. Správní orgán 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 následovně.

„Zásilka EMS do zahraničí, podací číslo EM321700718CZ, byla podána 14. 12. 2018 na podací poště 701 00 Ostrava 1 bez doplňkových služeb; odesílatel: [REDAKCE] Czech Republic; adresát: [REDAKCE] New Zealand. 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 České pošty 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

zásilkou. Následně Českou poštu 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 Českou poštu k odškodnění odesílatele. Komunikace vč. českého překladu je přílohou 2.

Reklamacce 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 (příloženo k podání navrhovatele) a téhož dne mu byla prostřednictvím poštovní poukázky C poukázána vrácená cena služby ve výši 1 100 Kč.

Podle čl. 6 poštovních podmínek – ostatní služby - zásilky EMS do zahraničí (dále jen „POPODEMS\_Z“), platných v den podání zásilky (k 1. 8. 2018) platí, že

„6. 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.“

a podle poštovních podmínek – základní poštovní služby, platných k 25. 5. 2018 (dále jen „POPOD-ZPS“)

„4. 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.**“

Zda a jak odesílatel při podání zásilky o jejím obsahu komunikoval s přijímající pracovníci pošty nelze zjistit; přijímající pracovníci si vzhledem k časovému odstupu na situaci již nevzpomíná a navrhovatel pro svá tvrzení žádný důkaz nepředložil. Vzhledem k popisu situace předpokládáme, 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>).

Faktem zůstává, že obsah zásilky byl 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 sdělujeme, že podle čl. 20 POPOD-EMS\_Z, je maximální limit odpovědnosti u tohoto druhu zásilky 130 DTS:

„20. 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.“

Za výběr služby je odpovědný odesílatel, kterému je obsah přesně znám, vč. hodnoty, na jakou vložený obsah oceňuje. Podle § 4 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách platí, že

*„(4) 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.“*

*Poštovní podmínky jsou dostupné na každé poště a jsou zveřejněny na webových stránkách České pošty, s.p., [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), kde jsou volně ke stažení. Seznámení se s jejich úplným zněním před podáním zásilky by mělo být v zájmu každého klienta, který služeb České pošty využívá. 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:*

*„2.Podnik je zproštěn odpovědnosti za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být.*

*3. Podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy*

*a) z příčin na straně odesílatele,“*

*Vyřízení reklamace ombudsmanem České pošty je přílohou 5.“*

Odpůrce na podporu svých tvrzení předložil správnímu orgánu následující doklady:

- reklamační list
- záznam z komunikace odpůrce a zahraničního poskytovatele poštovních služeb
- výpis z „Kalkulátoru zásilek“
- vyřízení reklamace ombudsmanem České pošty, s. p.

V odpůrcem doloženém vyřízení reklamace ombudsmanem České pošty, s. p. zástupkyně ombudsmana potvrdila skutečnosti uvedené ve vyřízení reklamace odpůrcem a tuto uzavřela slovy, že *„s ohledem na dané předpisy není možné reklamaci posoudit jinak“*.

Na základě žádosti správního orgánu o doplnění údajů ze dne 23. 7. 2019 navrhovatel zaslal dne 2. 8. 2019 požadované. Uvedl, že kopii celního prohlášení k předmětné zásilce neobdržel a sdělil, že celní prohlášení bylo sepsáno s pomocí pracovnice odpůrce v době podání předmětné zásilky, s upřesněním, že cenou zásilku do zahraničí nikdy předtím neposílal. Dále uvedl, že na něj celá situace působila tak, jako by celní prohlášení vyplňovala poprvé rovněž pracovnice. *„Když jsem se ptal, zda dokumenty vyplňovat česky nebo anglicky, přišlo mi, že sama neví. Rovněž na můj dotaz „zda je to pojištěné“ jen odpověděla „ano“, nějaké limity nezmiňovala.“*

Správní orgán na základě žádosti ze dne 23. 7. 2019 vyzval rovněž odpůrce o doplnění údajů, a to:

- Sdělení, zda odpůrce uchovává kopie celních prohlášení k odesílaným zásilkám do zahraničí, případně zda tak činí v elektronické podobě a v případě, že ano, uvést i dobu, po kterou tak činí.
- Kopii celního prohlášení k předmětné zásilce, případně elektronicky uchované údaje o celním prohlášení k této zásilce.

Odpůrce k žádosti uvedl dne 5. 8. 2019 následující:

*„Kopie celních prohlášení k zásilkám odesílaným do zahraničí nejsou Českou poštou 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“).“*

V souladu s § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách správní orgán dne 23. 7. 2019 oznámil oběma účastníkům řízení, že nelze dodržet lhůtu pro vydání rozhodnutí.

Správní orgán konstatuje, že účastníkům řízení bylo umožněno před vydáním rozhodnutí v dané věci nahlédnout do spisu a popřípadě jej doplnit. Navrhovatel svého práva nahlédnout do spisu nevyužil.

Na žádost odpůrce byl spis zaslán na oblastní odbor Českého telekomunikačního úřadu v Praze, kde dne 12. 9. 2019 oprávněný zástupce odpůrce nahlédl do spisu a seznámil se s jeho obsahem. V Protokolu o nahlédnutí do spisu je zaznamenáno, že odpůrce do spisu nahlédl a požádal o kopii přípisu navrhovatele – e-mail ze dne 2. 8. 2019. Dále odpůrce požádal o lhůtu pro zaslání vyjádření do 20. 9. 2019.

Své vyjádření zaslal odpůrce správnímu orgánu dne 23. 9. 2019. Uvedl v něm následující.

*„Správní řízení sporné je ovládáno zásadou projednací, kdy účastníci přináší tvrzení a navrhují důkazy k těmto tvrzením. Na účastnících spočívá tzv. břemeno důkazní, kdy účastníci nesou procesní odpovědnost za prokázání svých tvrzení; pokud jej neunesou, ve sporu neuspějí.*

*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** (viz čl. 6 Poštovních a obchodních podmínek - Ostatní služby, EMS - do zahraničí, podle kterého nesmějí být obsahem takové zásilky věci uvedené v čl. 102 odst. 4 Poštovních podmínek České pošty, s.p., Základní poštovní služby, tedy mimo jiné i šperky, drahé kameny, drahé kovy a výrobky z nich). Stejně tak **není pochyb o tom, že Česká pošta je zproštěna odpovědností za věc, která obsahem poštovní zásilky nesmí být, tj. v takovém případě neposkytne náhradu škody vzniklé ztrátou zásilky** (viz čl. 145 odst. 2 Poštovních podmínek České pošty, s.p., Základní poštovní služby, na který odkazuje čl. 1 Poštovních a obchodních podmínek - Ostatní služby, EMS - do zahraničí).*

*Pokud by zaměstnankyně České pošty 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 České pošty o tom, co je obsahem zásilky, informoval, však navrhovatel dosud nepodpořil žádným důkazem, a neunáší tak v této otázce důkazní břemeno**, které na něm spočívá. Příslušná zaměstnankyně byla v květnu roku 2019 skutečně ze strany České pošty dotázána, zda si vybavuje podání zásilky navrhovatelem, a sdělila, že ne (viz příloha - kopie interní komunikace mezi poštou Ostrava 1 a oddělením mezinárodní reklamace a náhrady, osobní údaje zakryty). Podle názoru České pošty je toto vzhledem k půlročnímu časovému odstupu a stovkám až tisícům zákazníkům, které od té doby obsloužila, zcela pochopitelné, a nesvědčí to nijak o zlém úmyslu zaměstnankyně něco zapírat.*

*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 České pošty 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 prohláše (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 kopií 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 předloženou kopie podacího štítku, kolonka „Hodnota“ zde není vyplněna.*

**Souhrnem, navrhovatel ve správním řízení sporném neprokázal, že by zaměstnankyně přijala předmětnou poštovní zásilku i přes to, že si byla vědoma nebo měla být vědoma, že její obsah odporuje poštovním podmínkám služby EMS – do zahraničí. Neexistuje tak žádný důvod, na jehož základě by bylo možné činit Českou poštu odpovědnou za škodu vzniklou ztrátou zásilky a přiznat navrhovateli v řízení o námitce náhradu této škody.“**

Správní orgán dne 3. 10. 2019 požádal telefonicky navrhovatele o sdělení, z jakého důvodu nevyplnil v celním prohlášení údaje o ceně a hmotnosti obsahu zásilky, o čemž učinil Protokol o telefonickém hovoru. Navrhovatel uvedl, že celý formulář – adresní štítek včetně celního prohlášení vyplňoval spolu s pracovníci odpůrce, a to dle jejích pokynů, protože toto činil poprvé (nikdy před tím takovou zásilku do zahraničí nezasílal). 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 pracovnice působila, jako by tento druh zásilky zpracovávala poprvé.

Správní orgán posoudil shromážděné důkazní prostředky každý zvlášť a v jejich vzájemné souvislosti.

Správní orgán v první řadě posuzoval, zda byla dodržena lhůta k podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, která podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách činí 1 měsíc ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Reklamace byla odpůrcem vyřízena dne 1. 4. 2019 a dne 2. 4. 2019 byla doručena navrhovateli. Námitka proti vyřízení reklamace byla správnímu orgánu doručena dne 15. 4. 2019, což je v zákonem stanovené lhůtě.

Podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách platí, že *pokud neuzavřou účastníci řízení smír nebo Úřad tento smír neschválí, Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Úřad na návrh v řízení o námitce proti vyřízení reklamace rozhodne o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo zákona o poštovních službách.* V daném případě podal navrhovatel návrh z důvodu nesouhlasu s vyřízením reklamace ztráty předmětné poštovní zásilky a zamítnutím nároku na náhradu škody. Správnímu orgánu není známo, že by mezi účastníky řízení během řízení došlo k uzavření smíru.

Vztahy mezi odesílatelem, adresátem a provozovatelem poštovních služeb, tedy jejich vzájemná práva a povinnosti jsou upraveny (kromě ustanovení zákona o poštovních službách) poštovní smlouvou. Obsahem smlouvy je i ta část poštovních podmínek týkající se poštovní služby, kterou si odesílatel z nabízených možností vybral.

V daném případě byla uzavřena poštovní smlouva dne 14. 12. 2018 poštovním podáním EMS zásilky do zahraničí podací číslo EM321700718CZ. Podmínky, za kterých je vybraná poštovní služba „EMS - do zahraničí“ poskytována, jsou obsaženy v části A čl. 3 Poštovních a obchodních podmínek České pošty, s. p. – Ostatní služby (dále jen „poštovní podmínky“), platných v době uzavření poštovní smlouvy (tj. od 1. 11. 2018). Na tuto službu se současně vztahují i příslušné předpisy, stanovené zahraničním provozovatelem.

Služba EMS do zahraničí (Expres Mail Service) má zajistit odeslání zásilky do zahraničí nejrychlejším možným způsobem a dodání zásilky zahraničním partnerem adresátovi či jinému možnému příjemci po příchodu do země určené nejrychlejším možným způsobem, a to v době stanovené zemí určené, která je uvedena v Poštovních podmínkách České pošty, s. p. – Zahraniční podmínky (dále jen „zahraniční poštovní podmínky“).

Obsahem zásilky nesmějí být věci uvedené v čl. 102 odst. 2 a 4 Poštovních podmínek České pošty, s. p. – Základní poštovní služby (dále jen „základní poštovní podmínky“) – viz vyjádření odpůrce na str. 3 tohoto rozhodnutí.

**Základní poštovní podmínky v čl. 102 odst. 4 stanoví, že „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.“.**

Podmínky upravující odpovědnost odpůrce za ztrátu zásilky EMS do zahraničí, jejímž obsahem bylo zboží, citoval odpůrce ve svém vyjádření – viz str. 3 a 4 tohoto rozhodnutí.

K tvrzení odpůrce, že pro přepravu cenného obsahu jsou určeny výhradně služby Cenné psaní nebo Cenný balík do zahraničí, je nutno poukázat na zahraniční poštovní podmínky, platné v době uzavření poštovní smlouvy, které v čl. 299 odst. 7 stanoví: „*Obsahuje-li poštovní zásilka v případě služeb doporučená zásilka, doporučený tiskovinový pytel, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní, standardní balík a cenný balík 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, podnik za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky neodpovídá; v takovém případě ustanovení čl. 118 odst. 2, čl. 119 odst. 4, čl. 120 odst. 4, čl. 121 odst. 5<sup>1</sup>, čl. 122 odst. 4 a čl. 123 odst. 7<sup>2</sup> neplatí.*“

Lze tedy konstatovat, že ani odpůrcem doporučovaná služba cenné psaní anebo cenný balík nezajistí odesílateli náhradu škody v hodnotě ceny obsahu doručovaného prostřednictvím zásilky v případě její ztráty a odpůrce tedy žádným způsobem neodpovídá za škodu, je-li obsahem poštovní zásilky věc, která jím být nesmí, což v daném případě snubní prsten z drahého kovu je.

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 pracovníci 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 zákazníkům, které od té doby obsloužila, je to zcela pochopitelné, a nesvědčí to nijak o zlém úmyslu zaměstnankyně něco zapírat“.

K tomu správní orgán uvádí, 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, kde navrhovatel uvedl „*Když by se to stihlo do Vánoc, tak tím lépe.*“ anebo „*Přišel jsem na pobočku, JASNĚ SDĚLIL, co potřebuji (obsah, destinace, čas dodání).*“. Svou hypotézu však odpůrce nepodpořil žádným důkazním prostředkem.

Podle čl. 3 EMS – do zahraničí, odst. 9 poštovních podmínek, je odesílatel povinen vyplnit celní prohlášení, jež je součástí adresního štítku. Pokud obsah zásilky podléhá v zemi určení celní kontrole, musí mimo to připojit vyplněné celní prohlášení v počtu podle zahraničních poštovních podmínek pro zásilky EMS. Zahraniční poštovní podmínky pro Nový Zéland stanoví, že k zásilce EMS je nutno podat 1 celní prohlášení (CN 23 EMS) vyplněnou francouzsky nebo anglicky.

Z kopie adresního štítku včetně celního prohlášení doložené navrhovatelem je patrné, že krom adresy odesílatele a příjemce zásilky, jako detailní popis obsahu uvedl „*1 x wedding ring*“, množství „*1x*“, v kolonce „*kategorie*“ je zaškrtnut „*dárek*“ a „*ostatní*“ a dopsáno „*personal item*“. Kolonka „*čistá hmotnost*“, „*hrubá hmotnost*“, „*hodnota*“ a „*hodnota celkem*“, zde vyplněna není. Navrhovatel však uvedl, že adresní štítek („*zelený papír*“ – jak uvádí navrhovatel), který se lepí na samotnou zásilku, údaj o hodnotě obsahu zásilky a česky

<sup>1</sup> „*Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu cenného psaní podnik odpovídá, a to až do výše udané ceny.*“

<sup>2</sup> „*Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu cenného balíku podnik odpovídá, a to až do výše udané ceny.*“

uvedený „snubní prsten“ obsahoval. Řídil se přitom pokyny pracovnice odpůrce, která jej na nutnost či povinnost uvádět hodnotu obsahu zásilky na adresní štítek, který mu jakožto odesílateli zůstal, neupozornila (viz Protokol o telefonním hovoru ze dne 3. 10. 2019). Navrhovatel navíc několikrát v průběhu správního řízení zdůraznil, že nikdy v minulosti nezasílal obdobnou zásilku do zahraničí, a tedy ani nevyplňoval s tím související dokumenty. O pomoc a radu proto žádal pracovníci odpůrce při samotném podání předmětné zásilky.

V návodu na svých internetových stránkách<sup>3</sup> odpůrce upozorňuje, že *neopatření celní prohlášky, nebo její neúplné či nesprávné vyplnění může vést až k odmítnutí převzetí zásilky do přepravy, a to vzhledem k ustanovení článku 105 odstavec 7, s přihlédnutím k článku 112 odstavec 2 a 3 základních poštovních podmínek. Rovněž zahraniční poštovní operátor (operátor země určení) může zásilku odmítnout dle článku 129 základních poštovních podmínek. Z výše uvedeného vyplývá, že **pokud není zásilka opatřena řádně vyplněnou celní prohláškou typu CN22, CN23 a podavatel ji na výzvu pracovníka poštovní přepážky neopraví či nedoplní, je pracovník oprávněn zásilku odmítnout a vrátit ji zpět podavateli.***

Ze zjištěných skutečností je zřejmé, že navrhovatel nevyplnil všechny údaje ve formuláři CN 23 EMS, pracovnice odpůrce jej však nevyzvala k jejich doplnění, a i bez těchto údajů zásilku přijala.

Lze tedy konstatovat, že důsledkem neuvedení hodnoty obsahu zásilky a její hmotnosti v celním prohlášení může být odmítnutí zásilky pracovníkem odpůrce, případně odmítnutí zásilky zahraničním poštovním operátorem a její odeslání zpět odesílateli na jeho náklady. Jiný postih za neúplné vyplnění celní prohlášky CN 23 EMS tedy pro odesílatele nevyplývá.

K odpůrcovu tvrzení, že *„Poštovní podmínky jsou dostupné na každé poště a jsou zveřejněny na webových stránkách České pošty, s.p., [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz), kde jsou volně ke stažení.“* lze uvést, že tuto povinnost takto ukládá ustanovení § 4 odst. 1 zákona o poštovních službách, který stanoví: *„Provozovatel je povinen zpřístupnit v každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup poštovní podmínky. Tímto zpřístupněním nabízí každému uzavření poštovní smlouvy.“*

Zpřístupnění poštovních podmínek svým klientům v provozovně podací pošty 701 00 Ostrava 1, na které navrhovatel předmětnou zásilku podával, správní orgán prověřil. Učinil tak jednak na základě kontroly provedené na místě dne 19. 6. 2018 (viz Protokol o kontrole č. 1806-047-00/1K) v souladu s § 36a odst. 1 písm. h) zákona o poštovních službách a podle § 1 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), což bylo před zahájením předmětného správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace a následně dne 30. 8. 2019 v rámci místního šetření v souladu s § 3 kontrolního řádu a zjistil, že v dané provozovně **poštovní podmínky, ani zahraniční poštovní podmínky zpřístupněny nejsou**. Závěry z provedené kontroly a místního šetření tak nepřímo potvrzují jednání odpůrce, ke kterému dochází v jeho provozovně tak, že v době uzavření poštovní smlouvy mezi navrhovatelem a odpůrcem nebyly poštovní podmínky k dispozici. Tedy tvrzení odpůrce není pravdivé.

Na druhou stranu s tvrzením odpůrce, že *„Seznámení se s jejich úplným zněním před podáním zásilky by mělo být v zájmu každého klienta, který služeb České pošty využívá.“* lze souhlasit. Je však nutno vzít v úvahu, že ne každý má k dispozici internet, a tedy v případě, že poštovní podmínky nejsou zpřístupněny v provozovně odpůrce, spotřebitel přirozeně hledá podporu a erudované informace přímo u pracovníka/ce v provozovně odpůrce a spoléhá na to, že je obdrží v úplné a pravdivé formě.

Podle ustanovení § 4 odst. 2 zákona o poštovních službách je provozovatel povinen uzavřít poštovní smlouvu s každým, kdo její uzavření **v mezích poštovních podmínek a způsobem v nich stanoveným** požaduje.

---

<sup>3</sup> Dostupné na: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282453/navod-celni-prohlaseni.pdf/41c1bc50-d76d-4b80-bc01-3ebeb84b7966>



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 9 600,00 Kč - nesplňuje podmínky k tomu, aby mohl být odeslán jako EMS zásilka do zahraničí (na Nový Zéland).

Ze zahraničních poštovních podmínek platných pro Nový Zéland je zřejmé, že tyto nenabízí klientu žádnou odpovídající poštovní službu, v případě požadavku na odeslání zásilky s cenným obsahem, resp. se šperkem vyrobeným z drahého kovu. Odpůrce tedy žádným způsobem neodpovídá za škodu, je-li obsahem poštovní zásilky věc, která jím být nesmí, což v daném případě předmětný snubní prsten je.

Z provedeného dokazování nevyplývá, 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.

K ustanovení § 4 odst. 2 zákona o poštovních službách lze uvést, že **provozovateli nevzniká povinnost uzavřít poštovní smlouvu, jestliže jejím obsahem mají být podle § 4 odst. 3 zákona o poštovních službách také odchylky od práv a povinností, které se mají stát obsahem právního vztahu vzniklého z poštovní smlouvy, nebo jejich doplnění.** Takovou poštovní smlouvu může provozovatel uzavřít, pokud je na takovou možnost v poštovních podmínkách upozorněno **a pokud se těmito odchylkami a doplňky nezmění povaha nabízené poštovní služby.**

Povinnost uzavřít poštovní smlouvu podle § 4 odst. 3 zákona o poštovních službách tedy váže provozovatele poštovních služeb pouze za předpokladu, že se návrh poštovní smlouvy pohybuje v mezích stanovených poštovními podmínkami. **Provozovatel poštovních služeb není povinen uzavřít jakoukoliv poštovní smlouvu, ale pouze poštovní smlouvu, která odpovídá poštovním podmínkám.**<sup>4</sup>

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.

K tomu je nutno rovněž uvést, že odpůrce žádným způsobem neprokázal, že by jeho pracovnice informovala navrhovatele o skutečnosti, že obsahu zásilky, tj. snubní prsten z drahého kovu, odpovídá poštovní služba cenný balík či cenné psaní, avšak s upozorněním, že podle zahraničních podmínek pro Nový Zéland odpůrce za škodu vzniklou ztrátou cenného psaní či cenného balíku obsahujícího šperky, drahé kovy a výrobky z nich a další obdobně cenné věci neodpovídá a neinformovala ani o případném neuzavření poštovní smlouvy právě z výše uvedených důvodů s odkazem na využití služeb jiného poskytovatele tak, aby předešel možnému újmu, která by mohla navrhovatelé vzniknout, což v daném případě nastalo.

Ačkoli obecně platí, že uzavření smluvního vztahu vychází ze zásady smluvní svobody, musí být chráněna i dobrá víra osoby, se kterou je jednáno. Obzvláště pak osoby v roli spotřebitele, tedy laika v daném oboru, jako tomu bylo v tomto případě.

Podle § 1728 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) *při jednání o uzavření smlouvy si smluvní strany vzájemně sdělí všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou smlouvu a aby byl každé ze stran zřejmý její zájem smlouvu uzavřít.* Tato informační povinnost, která byla součástí povinnosti odpůrce, resp. § 1811 odst. 2 OZ<sup>5</sup>, nebyla odpůrcem dodržena, přičemž se jednalo o okolnosti

<sup>4</sup> BUZEK, L. *Zákon o poštovních službách. Komentář.* Praha: Wolters Kluwer ČR, 2018, s. 88

<sup>5</sup> § 1811 odst. 2 OZ: „*Směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislosti, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku*

(„rizika“), o nichž jako provozovatel poštovních služeb, tedy profesionál v oboru, věděl nebo vědět musel a taková „rizika“ evidentně byla pro spotřebitele takového charakteru, že (by) ovlivňovala jeho (ne)zájem se příslušnému závazku vůči odpůrci podřízovat, jinými slovy s nemalou pravděpodobností by spotřebitel vůbec poštovní smlouvu s odpůrcem nesjednal. Lze zdůraznit, že vzhledem k tomu, že navrhovatel je spotřebitelem, pak měl být upozorněn na skutečnost, že v případě snubního prstenu z drahého kovu se jedná o zakázaný obsah zásilky a na adekvátní popis nabízené služby spolu s upozorněním na možná rizika ve smyslu § 1811 odst. 2 OZ, což nebylo odpůrcem splněno.

Odpůrce tak byl povinen v případě doručování předmětné zásilky postupovat v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou. Skutečnost, že se zavázal k jednání, které nebyl schopen objektivně splnit, neboť jeho smluvní partner poskytnutí služby takto sjednaným způsobem neumožňuje, nemůže jít k tíži druhé smluvní strany, která smlouvu s navrhovatelem uzavřela v dobré víře a zaplatila za ni cenu, kterou odpůrce požadoval.

Posouzením všech uvedených skutečností, dospěl správní orgán 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.

Podle § 580 odst. 1 OZ *„Neplatné je právní jednání, které se přičí dobrým mravům, jakož i právní jednání, které odporuje zákonu, pokud to smysl a účel zákona vyžaduje.“*

Podle § 4 odst. 3 zákona o poštovních službách *„Provozovateli nevzniká povinnost uzavřít poštovní smlouvu, jestliže jejím obsahem mají být také odchylky od práv a povinností, které se mají stát obsahem právního vztahu vzniklého z poštovní smlouvy, nebo jejich doplnění. Takovou poštovní smlouvu může provozovatel uzavřít, pokud je na takovou možnost v poštovních podmínkách upozorněno a pokud se těmito odchylkami a doplňky nezmění povaha nabízené poštovní služby.“*

V daném případě došlo k porušení § 4 odst. 3 zákona o poštovních službách, neboť byla uzavřena poštovní smlouva, ačkoliv být, s ohledem na nemožnost sjednat odchylky od poštovní smlouvy, uzavřena neměla.

V důsledku zásahu do jednoho ze základních parametrů služby, kterým jsou v daném případě podmínky vymezeného povoleného obsahu poštovní zásilky došlo ke změně povahy nabízené poštovní služby a tím rovněž k limitaci odpovědnosti odpůrce za škodu.

*„Kdo způsobil neplatnost právního jednání, nahradí“* podle § 579 odst. 2 OZ *„škodu z toho vzniklou straně, která o neplatnosti nevěděla.“*

Podle ustanovení § 2910 OZ *škůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem a zasáhne tak do absolutního práva poškozeného, nahradí poškozenému, co tím způsobil. Povinnost k náhradě vznikne i škůdci, který zasáhne do jiného práva poškozeného zaviněním porušením zákonné povinnosti stanovené na ochranu takového práva.“*

- 
- a) svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj,
  - b) označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností,
  - c) cenu zboží nebo služby, případně způsob jejího výpočtu včetně všech daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění,
  - d) způsob platby a způsob dodání nebo plnění,
  - e) náklady na dodání, a pokud tyto náklady nelze stanovit předem, údaj, že mohou být dodatečně účtovány,
  - f) údaje o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv,
  - g) údaj o době trvání závazku a podmínky ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou,
  - h) údaje o funkčnosti digitálního obsahu, včetně technických ochranných opatření, a
  - i) údaje o součinnosti digitálního obsahu s hardwarem a softwarem, které jsou podnikateli známy nebo u nichž lze rozumně očekávat, že by mu mohly být známy.“

Na základě výše uvedených skutečností rozhodl správní orgán o vyřízení reklamace tak, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

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 9 600,00 Kč. Vzhledem k tomu, že správní orgán námitce proti vyřízení reklamace vyhověl a navrhovatel prokázal hodnotu obsahu zásilky ve výši 9 600,00 Kč, rozhodl správní orgán o náhradě vzniklé škody tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Vzhledem k tomu, že v rámci neplatně sjednané smlouvy uhradil navrhovatel cenu služby ve výši 1 100,00 Kč, vznikla navrhovateli škoda i v této částce. Tato mu však byla odpůrcem dne 1. 4. 2019 vrácena prostřednictvím poštovní poukázky typu C.

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách přízná správní orgán účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů řízení potřebných k účelnému uplatňování či bránění práva v plné výši proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může být náhrada nákladů poměrně rozdělena, popřípadě 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 správního orgánu.

Prokazatelným a nutným nákladem řízení navrhovatele byl uhrazený správní poplatek ve výši 100,00 Kč, vyměřený podle sazebníku, přílohy zákona o správních poplatcích, položky 113 písmeno d). V daném případě měl navrhovatel úspěch ve věci, proto správní orgán rozhodl o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve výroku III. tohoto rozhodnutí. Správní orgán má přitom za prokazané, že odpůrci žádné náklady v souvislosti s bráněním práva nevznikly (odpůrce žádné náklady neuplatnil, ani jejich vznik neprokázal, nedoložil).

#### **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 v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast, Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Mgr. Bc. Barbora Čechová v. r.  
vedoucí oddělení  
rozhodování sporů a ochrany spotřebitele

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Kateřina Matoušková, 11. 10. 2019

Vypraveno dne: 11. 10. 2019