



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

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

Číslo jednací
ČTÚ-27 700/2021-638/VI. vyř. - UrP

Ostrava
1.10.2021

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, týkající se ztráty doporučené zásilky s podacím číslem RR737002692CZ, v řízení, jehož účastníky jsou

(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. Požadavku navrhovatele na náhradu škody vzniklé v důsledku ztráty doporučené zásilky podací číslo RR737002692CZ ve výši 780,00 Kč se vyhovuje. Odpůrce je povinen uhradit navrhovateli náhradu škody ve lhůtě do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k jeho rukám.

III. Návrhu na uložení povinnosti odpůrci vrátit navrhovateli cenu za vadně poskytnutou poštovní službu doporučená zásilka podací číslo RR737002692CZ ve výši 55,00 Kč se vyhovuje. Odpůrce je povinen uhradit navrhovateli cenu za vadně poskytnutou poštovní službu ve lhůtě do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k jeho rukám.

IV. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovateli náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 167,00 Kč, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k jeho rukám.

Odůvodnění:

Dne 4. 6. 2021 bylo na základě návrhu navrhovatele zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, týkající se ztráty doporučené poštovní zásilky podací číslo RR737002692CZ.

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl: „Dne 30. 3. 2021 jsem s provozovatelem poštovních služeb Česká pošta uzavřela poštovní smlouvu na doporučenou zásilku s podacím číslem RR737002692CZ spolu s dalšími sedmi zásilkami, k čemuž jsem použila svou zákaznickou kartu. Obsahem této zásilky byly dvojce nové koženkové potahy na rukojeť kočárku v hodnotě 780,-. Česká pošta zásilku nedoručila. Dne 08. 04. 2021 jsem u provozovatele poštovních služeb uplatnila reklamaci nedoručené zásilky online. Tam jsem dle instrukcí stvrzenku nafotila. Reklamace byla shledána nedůvodnou z důvodu nedodání

originálu stvrzenky. Tuto již bohužel nemám. Předpokládám ale, že má zákaznická karta, která mi byla vystavena na mé jméno a adresu, je důkazem toho, kdo a kdy zásilku podal. Ostatní zásilky ze stejné stvrzenky byly v pořádku doručeny. Informace o vyřízení reklamace mi byla doručena dne 07. 05. 2021. V zákonné lhůtě jednoho měsíce od obdržení vyřízení reklamace uplatňuji námitku proti vyřízení reklamace. Navrhuji, aby Český telekomunikační úřad rozhodl, že je odpůrce povinen zaplatit ve prospěch navrhovatele náhradu škody, vzniklou během poštovní přepravy (ztráta zásilky), ve výši 780,- Kč + poštovné spolu s náklady řízení.“

Na podporu svých tvrzení navrhovatel doložil:

- Oznámení o výsledku reklamace č. 21049107
- Kopie podacího lístku
- Kopie zákaznické karty
- Doklad o ceně odeslaného obsahu zásilky

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 9. 6. 2021.

Účastníci řízení byli dopisem ze dne 15. 6. 2021 vyrozuměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby a poučeni o jejich právech navrhopvat důkazy a činit jiné návrhy, vyjadřovat stanoviska po celou dobu řízení až do vydání rozhodnutí. Správní orgán zároveň vyzval odpůrce k poskytnutí vyjádření k dané věci.

Odpůrce se k námitce proti vyřízení reklamace vyjádřil dne 28. 5. 2021 následovně.

Doporučená zásilka s podacím číslem RR737002692CZ byla podána dne 30. 3. 2021 u pošty 790 58 Velká Kraš; odesílatel [redacted]; adresát [redacted]; o hmotnosti 0,109 kg s doplňkovou službou e-dodejka email.

Reklamace dodání zásilky byla uplatněna odesílatelem elektronicky dne 8. 4. 2021. (příloha RL) Oznámení o výsledku reklamace bylo navrhovatelé odesláno dne 5. 5. 2021 poštou: „Vaše reklamace byla vyhodnocena jako nedůvodná, neboť na základě předložené kopie podací stvrzenky se nepodařilo zásilku dohledat. Pro případné další šetření je nutné porovnat údaje s originálem podací stvrzenky. V případě, že nepředložíte k porovnání originál podací stvrzenky, bude reklamace považována za ukončenou. Pro pokračování v reklamačním řízení je nezbytné, aby se odesílatel zásilky v době, kdy trvají práva z uzavřené poštovní smlouvy, dostavil na kteroukoliv poštu s tímto dopisem a originálem podací stvrzenky k ověření správnosti údajů.“

§7 Práva z poštovní smlouvy, odst. (3) Zákona o poštovních službách: „Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho roku od poštovního podání, nestanoví-li tento zákon něco jiného.“

Poštovní podmínky České pošty – Základní poštovní služby Článek 40 Reklamace dodání, odst. 2): Odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat dodání. Podnik přijme reklamaci jen za podmínky, že reklamující předloží podací stvrzenku. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a jak byla poštovní zásilka dodána. Podnik může reklamaci odmítnout v případě, že reklamující nesdělí podniku přesný popis obsahu poštovní zásilky. K námitce odesílatele nebo adresáta, zpochybňující důkazní sílu podpisu jako dokladu o dodání poštovní zásilky pouze z důvodu, že podpis byl získán a uložen prostřednictvím elektronického zařízení, se nepřihlíží.

Navrhovatel originál podací stvrzenky dosud nepředložil. V reklamačním a následně náhradovém řízení nemohlo tak být pokračováno. Předložení originálu podací stvrzenky je nezbytné pro další postup, neboť reklamace se na podací stvrzence vyznačuje.

Poštovní podmínky České pošty – Základní poštovní služby Článek 39 Žádost odesílatele o dodatečné stvrzení podání, odst. 2: „Žádá-li odesílatel o dodatečné stvrzení podání, aniž by předložil podací stvrzenku, podnik mu vyhoví jen v případě, že se podání podaří prokázat z dokladů podniku nebo jinak. Dodatečné náklady na úkony k tomu potřebné hradí odesílatel.“

O vystavení dodatečného stvrzení podání dle POPOD (druhopis podací stvrzenky) odesílatel dosud nepožádal. Požadavkům navrhovatele v námitce proti vyřízení reklamace nemůže Česká pošta z výše uvedených důvodů vyhovět. Náhradové řízení reklamace zásilky RR737002692CZ nebylo dosud ukončeno.“

Odpůrce v příloze předložil správnímu orgánu následující doklad:

- Náhled reklamačního listu

Správní orgán vyzval dne 29. 6. 2021 navrhovatele k vyjádření se k podání odpůrce ze dne 25. 6. 2021 a sdělení, zda bude či nebude pokračovat v náhradovém řízení. Na toto usnesení navrhovatel nijak nereagoval.

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. Žádný z účastníků této možnosti nevyužil.

Dne 27. 7. 2021 informoval správní orgán účastníky řízení o nemožnosti dodržet lhůtu pro vydání rozhodnutí z kapacitních důvodů.

Správní orgán posoudil předložené podklady a dospěl k závěru, že námitka proti vyřízení reklamace je důvodná.

Nejprve správní orgán ověřil, že v posuzované věci byly splněny podmínky pro podání námítky k Českému telekomunikačnímu úřadu stanovené v § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách. Navrhovatel reklamaci podal dne 8. 4. 2021. Odpůrce reklamaci vyřídil dne 5. 5. 2021 a zaslal ji navrhovateli poštou dne 5. 5. 2021. Námitka byla podána dne 4. 6. 2021, tedy v zákonem stanovené lhůtě 1 měsíce.

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 dodání výše popsané poštovní zásilky. Správnímu orgánu není známo, že by mezi účastníky řízení během řízení došlo k uzavření smíru.

Podle § 4 odst. 1 zákona o poštovních službách *je provozovatel povinen zpřístupnit v každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup poštovní podmínky.*

Zpřístupněním poštovních podmínek nabízí poštovní provozovatel každému uzavření poštovní smlouvy v souladu s obsahem těchto poštovních podmínek. Vztahy mezi odesílatelem, adresátem a provozovatelem poštovních služeb, tedy jejich vzájemná práva a povinnosti jsou upraveny (kromě ustanovení zákona o poštovních službách) touto smlouvou. Obsahem smlouvy je i ta část poštovních podmínek týkající se poštovní služby, kterou si odesílatel z nabízených možností vybral.

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 § 13 odst. 1 zákona o poštovních službách *za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky provozovatel odpovídá jen v rozsahu sjednaném*

v poštovní smlouvě. Za jinak vzniklé škody na poštovní zásilce odpovídá, jen bylo-li to v poštovní smlouvě sjednáno.

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

V daném případě byla uzavřena poštovní smlouva dne 30. 3. 2021 poštovním podáním doporučené zásilky s podacím číslem RR737002692CZ, s doplňkovou službou e-dodejka email. Odesílatelem byl navrhovatel a adresátem byla [REDAKCE].

Podmínky, za kterých je vybraná poštovní služba „Doporučená zásilka“ poskytována, jsou obsaženy v Poštovních podmínkách České pošta, s.p. – Základní poštovní podmínky, s účinností od 1. 3. 2021 (dále jen „Poštovní podmínky“).

Dle čl. 13 odst. 4 Poštovních podmínek za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu doporučené zásilky podnik odpovídá. V případě ztráty uhradí náhradu v paušální výši dvacetinásobku základní ceny nejnižší hmotnostní kategorie této služby. Pokud odesílatel zvolí v souladu s odst. 7 možnost poskytnutí služby Doporučená zásilka ekonomicky, uhradí podnik v případě ztráty náhradu v paušální výši dvacetinásobku snížené ceny platné pro nejnižší hmotnostní kategorii této služby.

Předmětem posouzení správního řízení je zejména skutečnost, zda byla reklamace vyřízena řádně, když byla vyhodnocena jako nedůvodná. Z předložených podkladů je zřejmé, že navrhovatel předmětnou zásilku reklamoval elektronicky dne 8. 4. 2021. Tato reklamace byla ze strany odpůrce vyhodnocena jako nedůvodná, neboť na základě předložené kopie podací stvrzenky se nepodařilo předmětnou zásilku dohledat a pro případné další šetření odpůrce požadoval předložení originálu podací stvrzenky, aby bylo možné porovnat údaje s originálem podací stvrzenky.

Dle čl. 40 odst. 3 Poštovních podmínek odesílatel nebo adresát mohou do jednoho roku od podání u kterékoliv pošty reklamovat dodání. Podnik přijme reklamaci jen za podmínky, že reklamující předloží podací stvrzenku. Na základě reklamace podnik zjistí, zda a jak byla poštovní zásilka dodána.

K tomu správní orgán uvádí, že z „Oznámení o výsledku reklamace č. 21049107“ je zřejmé, že odpůrce při podání elektronické reklamace podací stvrzenku doložil. To, že následně navrhovatel požadoval předložení originálu podací stvrzenky spatřuje správní orgán jako nepřiměřené ujednání. Správnímu orgánu není zřejmé, jaké jiné informace o předmětné zásilce může odpůrce vyčíst z originálu podací stvrzenky než z předložené kopie podací stvrzenky. Odpůrce rovněž disponuje zákaznickou kartou, ze které lze vyčíst veškeré zaslané zásilky odpůrcem, včetně podacích čísel.

Podle § 1813 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) má se za to, že zakázaná jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.

Podle § 1814 občanského zákoníku zvláště se zakazují ujednání, která vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy.

Zákon v souvislosti s přijímáním reklamací neklade na spotřebitele žádný požadavek na předložení dokladu o zakoupení jakožto jediného přípustného důkazu o nabytí zboží. Proto ani prodávající nemůže uložit tuto povinnost, která nemá zákonnou oporu.

Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k závěru, že reklamace dodání doporučené zásilky RR737002692CZ nebyla vyřízena řádně a námitka proti vyřízení reklamace je důvodná, a proto rozhodl tak, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Vzhledem k tomu, že reklamace nebyla vyřízena řádně a není pochyb o tom, že zásilku je nutno považovat za ztracenou, správní orgán rozhodl i o návrhu navrhovatele na přiznání náhrady škody. V návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace navrhovatel uplatnil nárok na náhradu škody za ztracenou zásilku ve výši 780,00 Kč, (tj. částka nižší než dvacetinásobek základní ceny nejnižší hmotnostní kategorie služby doporučená zásilka), proto správní orgán rozhodl tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Vzhledem k tomu, že reklamace nebyla vyřízena řádně a není pochyb o tom, že zásilku je nutno považovat za ztracenou, správní orgán rozhodl i o návrhu navrhovatele na vrácení ceny za službu. Z ceníku platného v době uzavření poštovní smlouvy mezi navrhovatelem a odpůrcem a z podacího lístku vyplývá, že cena služby byla 55,00 Kč, proto správní orgán rozhodl tak, jak uvedl ve výroku III. tohoto rozhodnutí.

Vzhledem k tomu, že navrhovatel byl ve své věci plně úspěšný, neboť správní orgán dospěl k závěru, že mu požadovaná náhrada náleží, přiznal mu správní orgán v souladu s § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů řízení ve výši 100,00 Kč za uhrazený správní poplatek a ve výši 67,00 Kč za uhrazené poštovné za podání námítky proti vyřízení reklamace, tedy v celkové výši 167,00 Kč, jak uvedl ve výroku IV. tohoto rozhodnutí.

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.

Ing. Petra Urbancová, DiS.
odborný rada