



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

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



TOTO Rozhodnutí NABYLO

PRÁVNÍ MOCI dne **7. 4. 2021** a je
VYKONATELNÉ dne **8. 5. 2021**

Český telekomunikační úřad
Odbor pro severomoravskou oblast dne **3.9.2021**

Číslo jednací
ČTÚ-60 150/2020-638/IV. vyř. - ŽIT

Ostrava
17.03.2021

Český telekomunikační úřad (dále jen „správní orgán“) 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“), vydává toto

rozhodnutí:

I. Námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby týkající se ztráty poštovní zásilky cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ v řízení, jehož účastníky jsou

(dále jen „navrhovatelka“) 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 částečně vyhovuje. Reklamace nebyla vyřízena řádně.

II. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách uhradit navrhovatelce náhradu škody ve výši 5 071,40 Kč za ztrátu cenného balíku do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ, a to do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet č. 1179933066/3030.

III. Požadavku navrhovatelky na náhradu škody vzniklé v důsledku ztráty poštovní zásilky cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ ve výši 3 559,60 Kč se nevyhovuje.

IV. Odpůrce je povinen podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách uhradit navrhovatelce náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování práva ve výši 39,24 Kč, a to do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí na účet č. 1179933066/3030.

Odůvodnění:

Dne 15. 12. 2020 bylo na základě návrhu navrhovatelky zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby týkající se ztráty poštovní zásilky cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ. Obsahem zásilky bylo 10 kusů značkových luxusních punčocháčů (dále jen „punčocháče“).

Navrhovatelka jako důvod svého návrhu uvedla, že nesouhlasí s vyřízením reklamace, které bylo ze strany odpůrce pouze částečně vyhověno a na náhradě škody za ztracený obsah zásilky jí bylo vyplaceno 1 369,00 Kč. Navrhovatelka se po odpůrci v rámci správního řízení domáhá náhrady škody ve výši 8 631,00 Kč, tj. zbylá část do výše udané ceny 10 000,00 Kč.

Ke svému podání přiložila navrhovatelka dokumenty: Podací lístek, Oznámení o výsledku reklamace č. 20104645, Prohlášení – náhrada škody, vyřízení reklamace ze dne

13. 11. 2020, zn. R/27881/20 a potvrzení o transakcích za zboží (punčocháče) zakoupené na serveru ebay.com.

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 29. 12. 2020.

Účastníci řízení byli dne 12. 1. 2021 vyrozuměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby.

Navrhovatelka se k hodnotě zboží deklarované na zásilce vyjádřila podáním ze dne 1. 2. 2021 v tom smyslu, že pro celní účely uvedla hodnotu 50 €, neboť se jednalo o dárek. Za relevantní pro náhradu škody pro případ ztráty zásilky považuje udanou cenu, kterou na zásilce uvedla ve výši 10 000,00 Kč. Dále se dotazovala na call centru odpůrce prostřednictvím e-mailu info@cpost.cz a bylo jí potvrzeno, že v případě prokázané škody jí bude vyplacena částka až 10 000,00 Kč, zatímco celní hodnota souvisí s výpočtem cla, které provádí celnice (e-mailová komunikace přiložena).

Odpůrce zaslal dne 1. 2. 2021 vyjádření, v němž zejména k vyplacené náhradě škody uvedl:

„Česká pošta požadavku odesílatele na náhradu škody ve výši udané ceny vyhověla jen částečně dopisem čj. R/27881/20 z 13. 11. 2020 (přiložen k návrhu navrhovatele), dodaným 16. 11. 2020 (příloha 3), a přiznala odesílateli náhradu škody ve výši 1 369 Kč (€ 50) a vrácení ceny služby 452 Kč. Rozhodnutí zdůvodnila výší částky, která byla za obsah zásilky odesílatelem celně deklarována pro celní úřady země určení.

Česká pošta upozorňuje, že v případě uvedení nižší hodnoty na celní prohlášení (€ 50) a udané ceny (10 000 Kč) platí ustanovení čl. 18-001 Convention Manual (součást Akt SPU – viz <https://www.mpo.cz/cz/e-komunikace-a-posta/postovni-sluzby/pravni-predpisy/> nebo <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/About-UPU/Acts>)

,Article 18-001

Insured items

2.3 The insured value may not exceed the actual value of the contents of the item, but it shall be permissible to insure only part of that value. Concerning letter-post items, the amount of the insurance for papers whose value resides in the cost of their preparation may not exceed the cost of replacing the documents in case of loss.

2.4 Fraudulent insurance for a value greater than the actual value of the contents of an item shall be liable to the legal proceedings prescribed by the legislation of the country of origin.'

a podle Decisions of the 2016 Istanbul Congress:

,Article 23 Non-liability of member countries and designated operators

...

2 Member countries and designated operators shall not be liable:

..

2.6 in the case of insured items which have been fraudulently insured for a sum greater than the actual value of the contents;

..

2.9 when the sender's actions may be suspected of fraudulent intent, aimed at receiving compensation.

3 Member countries and designated operators shall accept no liability for customs declarations in whatever form these are made or for decisions taken by the Customs on examination of items submitted to customs control."

Ke svému podání přiložil odpůrce dokumenty: Náhled reklamačního listu, komunikace mezi odpůrcem a zahraničním poštovním operátorem a doručenka k vyřízení reklamace.

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 řízení této možnosti nevyužil.

Správní orgán posoudil předložené podklady a dospěl k závěru, že námitka proti vyřízení reklamace je z části 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. Vyřízení reklamace bylo navrhovatelce doručeno dne 16. 11. 2020 a námitka byla podána dne 14. 12. 2020, 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 podala navrhovatelka návrh z důvodu nesouhlasu s vyřízením reklamace ztráty 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.*

Podle § 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 stanovených požaduje.*

Zpřístupněním poštovních podmínek nabízí poštovní provozovatel ke 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.

V souladu s výše uvedeným je tedy na odesílateli, aby z nabídky různých poštovních služeb vybral u poštovního provozovatele takovou službu, která mu z jeho hlediska nejlépe vyhovuje a zásilku podle obsahu připravil a upravil takovým způsobem, který odpovídá sjednaným poštovním podmínkám. Poštovnímu provozovateli není znám obsah zásilky a není povinen zjišťovat, že poštovní zásilka a její úprava odpovídají poštovním podmínkám. Konkrétně v tomto případě byla uzavřena poštovní smlouva dne 9. 4. 2020 poštovním podáním cenného balíku do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ s doplňkovou službou udaná cena ve výši 10 000,00 Kč. Odesílatelkou byla navrhovatelka a adresátem [REDAKCE] USA. Poštovní zásilka byla v průběhu poštovní přepravy ztracena. Podmínky, za kterých je vybraná poštovní služba cenný balík do zahraničí poskytována, jsou obsaženy v Poštovních podmínkách České pošty, s.p. – Zahraniční podmínky a v Poštovních podmínkách České pošty, s.p. – Základní poštovní podmínky (dále jen „základní poštovní podmínky“).

Předmětem posouzení ve správním řízení je zejména skutečnost, zda byla reklamace ztracené poštovní zásilky cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ vyřízena řádně, když byla navrhovatelce vyplacena náhrada škody ve výši 1 369,00 Kč. Navrhovatelka s tímto nesouhlasí a v rámci správního řízení požaduje po odpůrci částku ve výši 8 631,00 Kč jakožto zbývající část do výše udané ceny 10 000,00 Kč.

Podle § 13 zákona o poštovních službách platí, že *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. 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.

Podle čl. 123 odst. 7 základních poštovních podmínek (cenný balík do zahraničí) platí, že za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu cenného balíku podnik odpovídá, a to až do výše udané ceny.

Z citovaného ustanovení základních poštovních podmínek plyne, že při ztrátě poštovní zásilky cenný balík do zahraničí je odpůrce odpovědný až do výše udané ceny, která je tedy limitem pro náhradu škody. Hodnota zboží uvedená v celním prohlášení není pro posouzení náhrady škody nijak relevantní. Správní orgán dospěl k závěru, že odpůrce je odpovědný za škodu až do výše 10 000,00 Kč. Vzniklou škodu je však nutné nejen vyčíslit, ale také náležitě doložit.

Navrhovatelka v průběhu správního řízení (předtím i v reklamačním řízení) předložila potvrzení o nákupu 10 kusů punčocháčů na serveru ebay.com uhrazených prostřednictvím platební služby PayPal. Doklady zní na částky celkem ve výši 54,62 GBP a 177 EUR (správní orgán nepřihlížel k poštovnímu ve výši 3,75 GBP a 6,99 EUR, neboť se nejedná o cenu za zboží). Po přepočtu kurzem ČNB při podání zásilky (tj. dne 9. 4. 2020; 1 GBP = 30,725 CZK; 1 EUR = 26,905 CZK) činila celková kupní cena punčocháčů 6 440,40 Kč.

Vzhledem k tomu, že navrhovatelka doložila vzniklou škodu ve výši 6 440,40 Kč, měla jí být tato částka vyplacena jakožto náhrada škody. Pakliže odpůrce při reklamačním řízení vycházel z celní prohlášky ve výši 50 € a vyplatil jí pouze 1 369,00 Kč, nejednal v souladu s uzavřenou poštovní smlouvou.

Správní orgán přezkoumal písemnosti obdržené v průběhu správního řízení jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k závěru, že reklamace vad poskytnuté poštovní služby cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ nebyla vyřízena řádně. Námitka proti vyřízení reklamace je z části důvodná, a proto rozhodl správní orgán tak, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Navrhovatelka prokázala, že jí vznikla škoda ve výši 6 440,40 Kč. S ohledem na skutečnost, že odpůrce jí vyplatil v reklamačním řízení částku 1 369,00 Kč, rozhodl správní orgán tak, že odpůrce je povinen uhradit navrhovatelce zbytek náhrady škody do prokázané výše za ztracenou poštovní zásilku cenný balík do zahraničí s podacím číslem CV002158854CZ, tj. 5 071,40 Kč, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Navrhovatelka požadovala za ztracený obsah zásilky částku v celkové výši 10 000,00 Kč, resp. 8 631,00 Kč nad rámec částky vyplacené v průběhu reklamace. Vzhledem k tomu, že navrhovatelka nárok na zbylou částku ve výši 3 559,60 Kč nijak neprokázala, rozhodl v této části správní orgán tak, že návrhu nevyhověl, jak uvedl ve výroku III. tohoto rozhodnutí.

Odpůrce odkazuje (bez uvedení bližšího důvodu) na Akta Světové poštovní unie. Nicméně správní orgán je toho názoru, že citované mezinárodní předpisy jsou v souladu s právním posouzením správního orgánu, např. ustanovení *Udaná hodnota nesmí převyšovat skutečnou hodnotu a členské země a určení provozovatelé nejsou odpovědní, jde-li o zásilky s udanou cenou, jejichž cena byla podvodně udána vyšší částkou, než je skutečná hodnota obsahu* odpovídá principu aplikovanému správním orgánem na tento případ, tedy navrhovatelce je přiznána částka do prokázané výše škody a zbytku se nevyhovuje.

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

Navrhovatelce vznikly v průběhu správního řízení náklady ve výši 100,00 Kč za uhrazený správní poplatek, 62,00 Kč za doporučený dopis s návrhem na zahájení správního řízení a 62,00 Kč za doporučený dopis s dalším vyjádřením.

Navrhovatelka byla v řízení úspěšná ve výši 58,76 % (tj. 5 071,40 Kč ze sporné částky 8 631,00 Kč) a odpůrce ve výši 41,24 % (tj. 3 559,60 Kč ze sporné částky 8 631,00 Kč). Z toho důvodu byly navrhovatelce přiznány náklady odpovídající rozdílu mezi jejím úspěchem a úspěchem odpůrce, tj. ve výši 17,52 % jejich účelně vynaložených nákladů.

Správní orgán po posouzení rozhodl o nákladech řízení tak, 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.

Mgr. Tomáš Žíla v.r.
odborný rada

Za správnost: Mgr. Jana Koralová, 7. 9. 2021

Vypraveno dne: 17. 3. 2021