Český telekomunikační úřad
ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST
Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Číslo jednací
ČTÚ-54 712/2017-638/V. vyř. - MaK

Ostrava
1.12.2017

Otisk úředního razítkaČeský 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 výplaty dobírkové částky poštovní zásilky Balíku Do ruky podací číslo [redacted] v řízení, jehož účastníky jsou [redacted] **IČO** [redacted] **se sídlem** [redacted] **(dále jen "navrhovatel")** a [redacted] **IČO** [redacted] **se sídlem** [redacted] **(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 vyplatit navrhovateli dobírkovou částku poštovní zásilky Balíku Do ruky podací číslo [redacted] ve výši 696,00 Kč se v souladu s § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách **vyhovuje.** Vzhledem ke skutečnosti, že v průběhu správního řízení navrhovatel požadovanou dobírkovou částku na svůj bankovní účet obdržel, povinnost odpůrce uhradit požadovanou částku byla splněna.

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 na bankovní účet číslo [redacted]

Odůvodnění:

Dne 3. 9. 2016 bylo na základě návrhu navrhovatele zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby. Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl, že jeho reklamace výplaty dobírkové částky ve výši 696,00 Kč byla odpůrcem zamítnuta. Poštovní zásilka Balík Do ruky podací číslo [redacted] s doplňkovou službou „dobírka“ podaná dne 3. 7. 2017 byla dodána na udanou adresu dne 4. 7. 2017. Dobírková částka však byla vyplacena na číslo účtu [redacted] vedeného u Komerční banky, a. s., které, jak se prokázalo, neexistuje, přičemž správné číslo účtu je vedeno u ČSOB, a.s., kód banky 0300 ([redacted]). Navrhovatel nesouhlasil se způsobem vyřízení reklamace a v rámci podaného návrhu požádal o výplatu dobírkové částky ve výši 696,00 Kč.

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 8. 9. 2017.

Účastníci řízení byli dopisem ze dne 19. 9. 2017 vyrozuměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby a poučeni o jejich právech navrhovat 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.

„Balík Do ruky, pod. č. [redacted] podaný 3. 7. 2017 na podací poště [redacted] s doplňkovými službami udaná cena ve výši 1 000 Kč, dobírka při použití dobírkové poštovní poukázky A ve výši 696 Kč a SMS avízo; odesílatel: [redacted] adresát: [redacted] byla dodána při doručovací pochůzce 4. 7. 2017. Reklamace výplaty dobírkové částky byla zahájena 2. 8. 2017 na reklamační poště [redacted] V průběhu šetření reklamace bylo zjištěno, že dobírková částka byla při dodání zásilky vybrána, ale nebyla vplacena, neboť dodací pošta [redacted] neměla k dispozici dobírkovou poukázku.
Reklamační pošta vystavila na základě údajů poskytnutých odesílatelem, tj. čísla účtu uvedeného odesílatelem při reklamaci - [redacted] (viz příloha 1), náhradní dobírkovou poukázku (viz příloha 2) a dobírková částka byla dodací poštou vplacena dne 9. 8. 2017. Odesílatel byl o výsledku reklamačního řízení (dobírková částka 696 Kč byla 10. 8. 2017 předána na účet [redacted]) informován prostřednictvím Oznámení o výsledku reklamace [redacted] ze dne 11. 8. 2017, zaslaného obyčejnou služební zásilkou. Vzhledem k tomu, že odesílatel [redacted] po obdržení výsledku reklamace nijak neinformoval, že částku neobdržel a že číslo účtu, resp. kód banky, uvedený v Oznámení není správný, nemohla [redacted] sjednat nápravu.
Protože se jednalo o neexistující číslo účtu, byla následně platba bankou vrácena [redacted] zpět a částka 696 Kč byla zaúčtována jako neodbytná. Na základě námitky proti vyřízení reklamace navrhovatele byla dobírková částka 25. 9. 2017 poukázána na číslo účtu uvedené navrhovatelem/odesílatelem v návrhu, tj. [redacted]“

Odpůrce v příloze předložil správnímu orgánu následující doklady prokazující výše uvedené skutečnosti:

- Reklamace navrhovatele
- Kopie náhradní poštovní dobírkové poukázky A
- Doklad o nevyplatitelné poštovní poukázce A z důvodu neexistujícího čísla účtu.

V průběhu správního řízení dne 23. 10. 2017 byl navrhovatel telefonicky kontaktován správním orgánem z důvodu ověření informace sdělené odpůrcem, že dobírkovou částku navrhovateli vyplatil na správné číslo účtu. Navrhovatel potvrdil, že mu tato částka byla v pořádku připsána na jeho účet.

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 a dále uplatnit náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva v souladu s § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách. Možnosti nahlédnout do spisu účastníci řízení nevyužili. Navrhovatel dne 6. 11. 2017 zaslal žádost o úhradu nákladů řízení ve výši uhrazeného správního poplatku 100,00 Kč na jeho číslo účtu 1[redacted] které musel v řízení uhradit.

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

Nejprve správní orgán ověřil, zda v posuzované věci byly splněny podmínky pro podání námitky k Českému telekomunikačnímu úřadu stanovené v § 6a odst. 1 zákona o poštovních

službách. Navrhovateli bylo doručeno vyřízení jeho reklamace dne 11. 8. 2017. Navrhovatel podal námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu dne 4. 9. 2017, tedy v zákonem stanovené lhůtě jednoho 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, tj. nevyplacení dobírkové částky poštovní zásilky Balíku Do ruky podací číslo [redacted] na jeho účet. 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*." Tímto zpřístupněním nabízí 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 posuzovaném případě odesílatel uzavřel s odpůrcem smlouvu o poskytnutí poštovní služby, a to dne 3. 7. 2017 podáním poštovní zásilky Balíku Do ruky podací číslo [redacted] s doplňkovými službami udaná cena ve výši 1 000,00 Kč, dobírka při použití dobírkové poštovní poukázky A ve výši 696,00 Kč a SMS avízo. Poštovní služba Balík Do ruky včetně doplňkových služeb a dispozic je poskytována podle Poštovních a obchodních podmínek [redacted] Ostatní služby (dále jen „poštovní podmínky").

Doplňkovou službu „Dobírka" upravuje čl. 17 poštovních podmínek. Ten mimo jiné stanoví, že za vybranou dobírkovou částku podnik (tj. odpůrce) odpovídá odesílateli zásilky. Podnik vyplatí dobírkovou částku ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne, kdy ji od příjemce vybral.

V daném případě bylo v průběhu reklamačního řízení zjištěno, že dobírková částka byla vybrána při dodání zásilky, tj. dne 4. 7. 2017, ale nebyla navrhovateli vyplacena, neboť dodací pošta [redacted] neměla k dispozici dobírkovou poukázku. Z doložených podkladů není zřejmé, jaké číslo účtu bylo uvedeno na prvotní dobírkové poukázce a rovněž není zřejmý důvod chybějící dobírkové poukázky. Reklamace byla vyřízena vystavením náhradní dobírkové poukázky s číslem účtu uvedeným navrhovatelem při reklamaci, tj. [redacted] které však nebylo správné a předáním částky 696,00 Kč dne 10. 8. 2017 na tento uvedený účet.

O výše uvedeném způsobu vyřízení reklamace byl navrhovatel informován dopisem ze dne 11. 8. 2017. (Písemné vyřízení reklamace nebylo správnímu orgánu doloženo.) Navrhovatel měl tedy zato, že mu bude dobírková částka vyplacena. Vzhledem ke skutečnosti, že k jejímu vyplacení nedošlo, dne 3. 9. 2017 uplatnil navrhovatel námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu. Z doložených podkladů není patrné, kdy se dobírková částka vrátila odpůrci zpět jako nevyplatitelná z důvodu neexistujícího čísla účtu a není rovněž zřejmé, z jakého důvodu odpůrce o této skutečnosti navrhovatele neinformoval (navrhovatel v reklamaci uvedl své telefonní číslo i e-mailovou adresu) a naopak vytkl nesdělení této informace navrhovateli.

Podle § 7 odst. 1 a 2 zákona o poštovních službách má právo nakládat s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou až do jejího dodání jen odesílatel; provozovatel může s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou zacházet jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby. Jiné osoby a orgány neuvedené v odstavci 1 mohou s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou až do doby jejího dodání nakládat jen tehdy, je-li to v souladu s poštovní smlouvou nebo stanoví-li tak zvláštní právní předpis.

Z výše uvedených skutečností je zřejmé, že odpůrce porušil čl. 17 poštovních podmínek, když nevyplatil dobírkovou částku ve lhůtě tří pracovních dnů ode dne, kdy ji od příjemce vybral, čímž navrhovateli vznikla majetková újma, a tedy jeho nárok na úhradu dobírkové částky uplatněný v podané námitce proti vyřízení reklamace byl oprávněný. Z toho důvodu správní orgán dospěl k závěru, že reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně, neboť odpůrce je odpovědný za vybranou dobírkovou částku, a proto rozhodl tak, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

S ohledem na skutečnost, že odpůrce dobírkovou částku na základě námitky proti vyřízení reklamace navrhovatele v průběhu správního řízení, tj. dne 25. 9. 2017, poukázal na správné číslo účtu a navrhovatel potvrdil její přijetí, byla jeho povinnost vyplatit dobírkovou částku splněna, a správní orgán proto rozhodl tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

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.

V daném případě měl navrhovatel úspěch ve věci, a jeho prokazatelným a nutným nákladem řízení byl uhrazený správní poplatek ve výši 100,00 Kč. Proto správní orgán rozhodl o náhradě nákladů řízení tak, jak uvedl ve výroku III. tohoto rozhodnutí. Správní orgán má přitom za prokázané, 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 na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast, Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Kateřina Matoušková v. r.
odborný rada

Za správnost: Mgr. Kateřina Matoušková, 1. 12. 2017

Vypraveno dne: 1. 12. 2017