



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

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



TOTO ROZHODNUTÍ NABYLO
PRÁVNÍ MOCÍ dne 28. 12. 2017

Český telekomunikační úřad
Odbor pro severomoravskou oblast dne 22.1.2018

Číslo jednací
CTÚ-56 999/2017-638/IL vyř. - ZIT

Ostrava
11.12.2017

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), 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 poškození obsahu poštovní zásilky Balíku Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] v řízení, jehož účastníky jsou [REDAKCE] nar. [REDAKCE] trvalým pobytem [REDAKCE] [REDAKCE] (dále jen „navrhovatel“) a [REDAKCE] IČO [REDAKCE] se sídlem [REDAKCE] (dále jen „odpůrce“), jako provozovatel poštovních služeb, podané podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, se nevyhovuje. Reklamace byla vyřízena řádně.

II. Požadavku navrhovatele na náhradu škody vzniklé v důsledku poškození obsahu reklamované zásilky Balíku Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] ve výši 2 030,00 Kč se nevyhovuje.

III. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Dne 18. 9. 2017 bylo na základě návrhu navrhovatele zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby, týkající se poškození obsahu poštovní zásilky Balíku Do ruky s podacím číslem [REDAKCE]. Obsahem zásilky byly dva přední blatníky na automobil zn. Fiat (dále jen „blatníky“).

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl, že nesouhlasí s vyřízením reklamace ze strany odpůrce, neboť se zejména domnívá, že zásilka byla dostatečně zabalena (odesílatel sdělil, že takto balí zásilky standardně) a označena jako křehká.

K návrhu bylo přiloženo Prohlášení – náhrada škody ze dne 15. 8. 2017, Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 15. 8. 2017, Paragon ze dne 14. 8. 2017 a Zdůvodnění (vyřízení reklamace) ze dne 6. 9. 2017, zn. [REDAKCE].

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl uhrazen navrhovatelem dne 18. 9. 2017.

Účastníci řízení byli dne 13. 10. 2017 vyzooměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby a o tom, že dne 25. 10. 2017 bude

IČO: 70106975

provedeno ohledání předmětné zásilky na poště [REDAKCE]

Dne 25. 10. 2017 byl proveden důkaz ohledáním předmětné zásilky a bylo zjištěno a do protokolu zaznamenáno následující: „Bylo provedeno ohledání zásilky Balík Do ruky s podacím číslem [REDAKCE]. Zásilka má rozměry 120 cm, 90 cm, 25 cm (velmi orientačně), hmotnost zásilky činila 8,480 kg. Zásilka má nepravidelný tvar. Obsahem zásilky byly blatníky – na obou je viditelné poškození – ohnutí. Ohnuta je zeslabená část blatníků (oba blatníky jsou ohnuty ve stejném místě). Blatníky jsou na několika místech poškrábané, avšak toto nevzniklo během poštovní přepravy. Obal zásilky tvoří bublinková fólie, dále 3 kusy kartonu, které byly nasunuty na bocích blatníků. Z vnější strany byla zásilka obalena černou stahovací fólií.“ Dále byla pořízena fotodokumentace předmětné zásilky a poškozených blatníků.

Odpůrce zaslal dne 25. 10. 2017 vyjádření, v němž uvedl:

„Poštovní zásilka Balík Do ruky [REDAKCE] byla podána dne 14. 8. 2017 u pošty [REDAKCE] odesílatel [REDAKCE] adresát [REDAKCE] o hmotnosti 8,500 kg, s doplňkovými službami Udaná cena 2 030,- Kč a dobírka 2 030,- Kč. K dodávací poště [REDAKCE] byla přepravena dne 15. 8. 2017 a tento den byla i doručena.

Reklamací poškození byla uplatněna adresátem na poště [REDAKCE] dne 15. 8. 2017. Zároveň byly sepsány: Zápis pro vnitrostátní zásilky a Prohlášení – náhrada škody (přílohy), kterým adresát uplatnil nárok na náhradu škody ve výši Kč 2 030,- (přílohy). Hodnota obsahu byla doložena stvrzenkou. Reklamovaná zásilka se stále nachází na reklamační poště.

Rozhodnutím čj. [REDAKCE] ze dne 6. 9. 2017 byla reklamací shledána nedůvodnou. Rozhodnutí si adresát převzal dne 11. 9. 2017 (příloha dodejka). Při uplatnění reklamací a přešetření případu bylo zjištěno, že obsahem zásilky byly dva přední blatníky, levý a pravý, na auto Fiat. Blatníky byly společně obaleny bublinkovou fólií, překryty rozloženými kartonovými krabicemi a zabaleny do černé igelitové fólie. Jiné balení použito nebylo. Poškození spočívalo v ohnutí obou blatníků v jednom místě.

Zvolené balení předmětné zásilky bez dalšího vnitřního a vnějšího balení, nemohlo dostatečně ochránit obsah proti poškození při manipulaci během přepravy. Balení musí být dostatečně tuhé a poskytovat obsahu balíku přiměřenou deformační zónu, která spolehlivě tlumí nárazy při jakémkoliv pádu, ořesu, nárazu, vibraci, atd.

Balení předmětné zásilky neodpovídalo poštovním podmínkám, v kterých je stanoveno, že vnitřní a vnější balení musí být přiměřené povaze a hmotnosti věci tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování poštovní služby manipulovat. Obsah zásilky musí být řádně zabaleno k přepravě s přihlédnutím k hodnotě a povaze zboží.

Zásilka musí být zabalena tak, aby poskytovala přirozenou ochranu přepravovanému zboží při běžné manipulaci v přepravní síti. Zásilka musí vydržet několikeré přeložení na manipulační vozíky, ruční manipulaci, dopravu po válečkových dopravnících a statické a dynamické namáhání ve stohu zásilek na ložné ploše vozidel.

Doplňková služba ‚Křehce‘ nebyla odesílatelem zvolena. Odesílatel [REDAKCE] podává zásilky hromadně přes zázemí pošty. Data k zásilkám jsou předávána poště elektronicky prostřednictvím podání on line. Služba křehce nebyla u této zásilky odesílatelem požadována, přestože zásilku nálepkou ‚Křehce‘ označil. Při náátkové kontrole při podání nebyla tato nesrovnalost zjištěna.

Podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách platí, „Pokud provozovatel nevyhoví nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.“

se domnívá, že fyzická osoba, pan v pozici navrhovatele, není v tomto případě oprávněna podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, neboť dle výše uvedeného ustanovení zákona je oprávněn podat námitku pouze odesílatel nebo adresát. Adresátem zásilky byla v tomto případě společnost

Nesouhlas s vyřízením reklamace dle článku 45, odst. 6) Poštovních podmínek – Základní poštovní služby nebyl vznesen.“

Ke svému podání přiložil odpůrce Zdůvodnění (vyřízení reklamace) zn. ze dne 6. 9. 2017 (s doručenkou ze dne 11. 9. 2017), Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 15. 8. 2017, Prohlášení – náhrada škody ze dne 15. 8. 2017 a fotodokumentaci poškozené zásilky.

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.

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

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. Adresátovi bylo doručeno zamítavé vyřízení jeho reklamace a požadavku na náhradu škody dne 11. 9. 2017 a námitka byla podána dne 15. 9. 2017, tedy v zákonem stanovené lhůtě 1 měsíce, námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu.

Lze však souhlasit s námitkou odpůrce, že navrhovatel nebyl oprávněn k podání námítky, neboť touto osobou je adresát, kterým v tomto případě byla společnost V Příloze č. 2 Poštovních podmínek – základní poštovní služby (dále jen „Příloha č. 2“) jsou upraveny doporučené vzory psaní poštovních adres. Na předmětné zásilce byla adresa adresáta upravena takto:

Uvedená adresa na zásilce odpovídá poštovní adrese zásilky adresované právnické osobě, jejíž vzor je v Příloze č. 2 upraven takto:

Vzor poštovní adresy zásilky adresované fyzické osobě k dodání prostřednictvím právnické osoby však vypadá takto (jméno fyzické osoby se uvádí před firmou):

Ačkoliv se jedná o skutečnost, která již sama o sobě znemožňuje návrhu navrhovatele vyhovět, přistoupil správní orgán z důvodu případného sporu mezi navrhovatelem a odesílatelem zásilky v souladu s § 4 odst. 1 správního řádu k dalšímu dokazování.

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 reklamáce vyřízena řádně či nikoli. Úřad na návrh v řízení o námitce proti vyřízení reklamáce 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 reklamáce poškození výše popsané poštovní zásilky a zamítnutím nároku na náhradu škody. 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.*

Podle § 4 odst. 4 zákona o poštovních službách *je provozovatel oprávněn při uzavírání poštovní smlouvy požadovat, aby odesílatel prokázal, že poštovní zásilka a její úprava odpovídají poštovním podmínkám, není však povinen to zjišťovat.*

Podle § 5 odst. 3 zákona o poštovních službách *není-li s provozovatelem dohodnuto něco jiného, odesílatel je povinen upravit poštovní zásilku způsobem podle poštovních podmínek, ve kterých je stanovena požadovaná úprava poštovní zásilky, její rozměry a hmotnost a které také stanoví jaký obsah poštovní zásilky je považován za nebezpečný anebo vyžaduje zvláštní zacházení, jakož i povinnou zvláštní úpravu takové poštovní zásilky.*

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 14. 8. 2017 poštovním podáním zásilky Balík Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] s doplňkovými službami „dobírka“ na částku 2 030,00 Kč a „udaná cena“ ve výši 2 030,00 Kč. Podmínky, za kterých je vybraná poštovní služba „Balík Do ruky“ poskytována, jsou obsaženy v Poštovních podmínkách [REDAKCE] – Ostatní služby (dále jen „poštovní podmínky ostatních služeb“) a dále v Poštovních podmínkách [REDAKCE] – Základní poštovní podmínky (dále jen „základní poštovní podmínky“).

Dle čl. 3 odst. 3 základních poštovních podmínek *vnější a vnitřní balení musí být přiměřené povaze a hmotnosti věcí tvořících obsah, způsobu a délce přemístování poštovní zásilky a způsobu, jakým se s poštovní zásilkou bude během poskytování služby manipulovat, včetně případného třídění za pomoci mechanických zařízení.*

Dle čl. 3 odst. 4 těchto podmínek *vnější a vnitřní balení musí být dostatečně pevné k tomu, aby účinně chránilo věci tvořící obsah proti možnému poškození v důsledku kontaktu s jinými*

poštovními zásilkami (třením, tlakem a nárazem) a dle odst. 5 věci tvořící obsah musí být zajištěny tak, aby se nemohly poškodit třením, tlakem a nárazem mezi sebou a obalem nebo mezi sebou navzájem.

Předmětem posouzení ve správním řízení je zejména skutečnost, zda byla reklamacie vyřízena řádně, když byla zamítnuta ze strany odpůrce z důvodu nedostatečného způsobu zabalení zásilky.

Správní orgán v tomto posuzovaném případě vycházel z předložených podkladů a zejména z provedeného ohledání zásilky a pořízené fotodokumentace.

Obsahem zásilky byly dva přední blatníky nepravidelného tvaru na osobní automobil zn. Fiat. Tyto byly položeny na sebe a obaleny bublinkovou fólií, která tak tvořila vnitřní obal zásilky. Vnější obalem zásilky byly tři kusy kartonu, z nichž dva byly nasunuty na vyčnívající části blatníků a třetí kus kartonu byl nasunut na část blatníků, které se vzájemně překrývaly. Kartony byly umístěny tak, že na sebe navazovaly či se na styčných stranách nepatrně překrývaly. Zásilka byla z vnější strany potažena černou stahovací fólií. Zásilka byla po zabalení rovněž nepravidelného tvaru. Žádný další obalový materiál nebyl zjištěn.

K poškození obou blatníků, které jsou vyrobeny z poměrně tenkého plechu, došlo v místě, kde na sebe navazovaly jednotlivé kusy kartonu. Vnější obalem zásilky nebyla celistvá např. kartonová krabice, která by zamezila vnějšímu tlaku (při kontaktu s ostatními zásilkami různé těžkými nebo při mechanickém třídění zásilek se obsah zásilky uvnitř může stlačit). Je zřejmé, že k zabalení zásilky nebyl použit další materiál, který by lépe absorboval případné nárazy.

Správnímu orgánu tak nezbyvá po zhodnocení předložených důkazů než souhlasit s odpůrcem v tom, že vzhledem k povaze zasílaného obsahu obalový materiál v tomto množství nemohl efektivně ochránit obsah zásilky. Lze konstatovat, že takto zvolené balení je nedostatečné vzhledem k charakteru přepravované věci. Během vedeného správního řízení se nepodařilo navrhovateli prokázat tvrzení o tom, že by poškození zásilky bylo způsobeno při přepravě nevhodnou manipulací odpůrce se zásilkou.

Při přepravě balíků jsou používány balíkové třídící stroje. Tomuto způsobu třídění lze zamezit využitím služby „Křehké“, kterou lze zvolit u balíků do hmotnosti 10,00 kg. V tomto případě však služba „Křehké“ nebyla využita, ačkoliv zvolena být mohla (hmotnost předmětného balíku činila 8,50 kg). Na uvedeném faktu nic nemění skutečnost, že odesílatel na balík nalepil nálepku „Křehké“, neboť jak bylo zjištěno v průběhu správního řízení, tato služba nebyla u odpůrce objednána ani zaplacená. Odpůrce tak v souladu s uzavřenou smlouvou nezasílal předmětnou zásilku v režimu „Křehké“.

Ve věci uplatňované náhrady škody navrhovatelem podle zákona o poštovních službách platí, že provozovatel odpovídá za škodu vzniklou při poskytování poštovních služeb, a to v rozsahu stanoveném tímto zákonem a poštovní smlouvou. Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu poštovní zásilky provozovatel odpovídá jen v rozsahu sjednaném v poštovní smlouvě. Uvedené je v souladu s § 12 a § 13 zákona o poštovních službách.

V případě poštovní služby „Balík Do ruky“ [redacted] s.p. dle čl. 57 poštovních podmínek ostatních služeb odpovídá za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu cenného balíku, a to až do výše udané ceny. Poštovní provozovatel však může být v některých případech výslovně stanovených poštovními podmínkami odpovědnosti zproštěn nebo je jeho odpovědnost omezená.

Podle čl. 47 odst. 3 základních poštovních podmínek [redacted] neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy z příčin na straně odesílatele nebo příjemce.

Vzhledem k tomu, že v rámci vedeného správního řízení bylo správním orgánem zjištěno, že balení zásilky neodpovídalo poštovním podmínkám, kdy nevhodně zvolené balení neumožnilo dostatečně ochránit přepravovaný obsah zásilky, nevznikl navrhovateli nárok na náhradu škody.

Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k závěru, že reklamacie poškození obsahu poštovní zásilky Balíku Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] byla vyřízena řádně a námitka proti vyřízení reklamacie je nedůvodná, a proto rozhodl tak, jak uvedl ve výroku I. tohoto rozhodnutí.

Navrhovatel v rámci správního řízení požadoval za poškozený obsah zásilky náhradu škody ve výši 2 030,00 Kč. Vzhledem k tomu, že správní orgán námitce proti vyřízení reklamacie nevyhověl, nebylo tak navrhovateli současně přiznáno právo na náhradu vzniklé škody, jak uvedl správní orgán 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.

Vzhledem k tomu, že navrhovatel nebyl v řízení úspěšný, nebyly mu přiznány žádné náklady řízení. Odpůrce náhradu nákladů nepožadoval. Správní orgán na základě výše uvedeného rozhodl o nákladech řízení tak, jak uvedl ve výroku III. 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 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. Tomáš Žíla v. r.
odborný rada

Otisk úředního razítka

Za správnost: Mgr. Tomáš Žíla, 22. 1. 2018

Vypraveno dne: 11. 12. 2017