

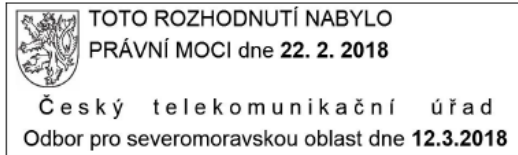


# Český telekomunikační úřad

## ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST



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



Číslo jednací  
CTÚ-62 172/2017-638/V. vyř. - ŽIT

Ostrava  
30.1.2018

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 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 9 600,00 Kč se nevyhovuje.
- III. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

### Odůvodnění:

Dne 5. 10. 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 bylo asi 40 kusů cibulového porcelánu, z toho 11 kusů bylo rozbito.

Navrhovatel jako důvod svého návrhu uvedl, že zboží bylo řádně zabaleno, když ve stejný den obdržel více stejně zabalených balíků a pouze tento „byl plný střeptů“, přičemž při reklamaci zřejmě došlo k záměně balíků, neboť v předloženém Zápisu pro vnitrostátní zásilky je uvedeno podací číslo poškozeného balíku [REDAKCE] zatímco poškozeným balíkem byl ve skutečnosti balík s podacím číslem [REDAKCE]. Navrhovatel dále uvedl: „V odůvodnění se píše, že k rozbití došlo doručovatelem při nakládání do auta“.

K návrhu jeho doplnění ze dne 10. 10. 2017 bylo přiloženo Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 1. 8. 2017, Zdůvodnění (vyřízení reklamace) ze dne 5. 9. 2017, zn. [REDAKCE] a fotodokumentace předmětné zásilky a poškozeného porcelánu.

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. 10. 2017.

IČO: 70106975

Účastníci řízení byli dne 23. 10. 2017 vyrozuměni o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby. Toho dne oznámil navrhovatel telefonicky, že předmětná zásilka se již nenachází na pobočce odpůrce a v současné době již nelze zrekonstruovat balení zásilky tak, jak vypadalo při jejím dodání.

Odpůrce zaslal dne 16. 11. 2017 vyjádření, v němž uvedl:

„Balík Do ruky, pod. č. [REDAKCE] byl podán 1. 8. 2017 na podací poště [REDAKCE] s doplňkovými službami udaná cena ve výši 5 000 Kč a křehce; hmotnost: 9,31 kg, odesílatel: [REDAKCE] adresát: [REDAKCE]

Zásilka byla bez známek viditelného poškození vnějšího obalu na dodací poště [REDAKCE] po příchodu 2. 8. 2017 zaevidována na doručovací pochůzku a byla při ní doručena a převzata bez námitek.

Poškození nebylo během celého přepravního procesu zjištěno, stejně jako nebyla zaznamenána ani žádná nepravdelnost, která by k němu mohla vést.

Adresátka zaslala reklamační poště [REDAKCE] dne 3. 8. 2017 email, v němž oznámila poškození obsahu zásilky doručené 2. 8. 2017, zaslala seznam poškozených částí obsahu zásilky, jimž byl cibulový porcelán, s vyčíslením ceny ve výši 9 600 Kč dle [www.\[REDAKCE\].cz](http://www.[REDAKCE].cz) a přiložila fotografie poškozeného obsahu zásilky (viz příloha 1). Protože však tyto fotografie nedostatečně dokumentovaly obsah, způsob balení a stav poškozené zásilky při dodání, byla adresátka vyzvána k doplnění a dostavení se na reklamační poštu za účelem sepsání Zápisu, což učinila 10. 8. 2017. Dle Zápisu (příloha 2) bylo obsahem poškozené zásilky cca 40 ks cibulového porcelánu, z nichž 11 ks bylo poškozeno; adresátka zároveň požádala o náhradu škody ve výši 9 600 Kč (příloha 3 – Prohlášení-náhrada škody, příloha 4 - email). Samotná poškozená zásilka reklamační poště předložena nebyla; hodnota obsahu zásilky doložena nebyla.

Vzhledem k celému obsahu zásilky (40 ks porcelánu) a výši udané ceny (5 000 Kč) jeví se požadovaná výše náhrady škody za poškození 11 ks porcelánu 9 600 Kč jako zcela neadekvátní.

[REDAKCE] zaslala adresátovi své rozhodnutí o nedůvodnosti reklamace včetně odůvodnění (nedostatečné balení vzhledem k charakteru obsahu zásilky, posuzovanému pouze dle fotografií) dopisem čj. [REDAKCE] ze dne 5. 9. 2017, doručeným 8. 9. 2017 (viz příloha 5).

Balení použité odesílatelem bylo dle názoru [REDAKCE] vzhledem k charakteru obsahu nedostatečným a nevhodným pro poštovní přepravu, při níž jsou zásilky různých tvarů, rozměrů a hmotností (až do 30 kg) přepravovány společně, přičemž obsah a způsob vnitřního balení jednotlivých konkrétních zásilek není [REDAKCE] znám. Dle poštovních podmínek použité služby musí být vnější a vnitřní balení přiměřené povaze a hmotnosti věci 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. Vzhledem ke zvolené službě křehce byla zásilka během poštovní přepravy zpracovávána se zvláštní opatrností; sjednaná služba křehce nezbavuje odesílatele povinností důkladného a charakteru, hmotnosti i rozměrům obsahu přiměřeného vnitřního i vnějšího balení, a předpokládá, že zásilka podaná s doplňkovou službou křehce je i jako křehká zabalena.

Námitku proti (zamítavému) stanovisku [REDAKCE] k požadavku na náhradu škody ve smyslu čl. 45, odst. 6 poštovních podmínek [REDAKCE] neobdržela.

K předloženému Zápisu, sepsanému provozovnou [REDAKCE] [REDAKCE] [REDAKCE] k zásilce [REDAKCE] uvádíme, že tato zásilka byla podána 31. 7. 2017 a Zápis byl sepsán při zjištění poškození jejího vnějšího obalu dodací poštou dne 1. 8. 2017. Zásilka nebyla

adresátce z toho důvodu doručována a tato si ji vyzvedla na ukládací poště [REDAKCE] dne 2. 8. 2017, u níž byl sepsán ještě jeden Zápis (viz příloha 6). Tato zásilka reklamována nebyla.

[REDAKCE] nesouhlasí s tvrzením navrhovatele, že „V odůvodnění se píše, že k rozbití došlo doručovatelem při nakládání do auta.“, neboť taková informace v odůvodnění zamítnutí nároku na náhradu škody [REDAKCE] uvedena není. Navrhovatel měl možná na mysli informace uvedené v hlavičce Zápisu z 1. 8. 2017 k zásilce [REDAKCE] které se ovšem netýkají toho, kde, kdy a jak došlo k „rozbití“, ale uvádějí kde, kým a za jakých okolností došlo ke zjištění poškození či úbytku obsahu zásilky. Naopak doručovatelé reklamované zásilky k tvrzení adresátky uvedli, že všechny doručované zásilky převzala adresátka bez výhrad, žádnou informaci o údajném „sesunutí balíků v dodávce“ při komunikaci s adresátkou neuvedli. Adresátka se pouze domáhala ještě jedné zásilky, která, jak bylo později zjištěno (viz text u [REDAKCE] výše), nebyla z důvodu poškození vnějšího obalu doručována, což zmínění balíkoví doručovatelé v té chvíli nevěděli.“

Ke svému podání přiložil odpůrce Zdůvodnění (vyřízení reklamace) zn. [REDAKCE] [REDAKCE] ze dne 5. 9. 2017 (s doručenkou ze dne 8. 9. 2017), Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 10. 8. 2017, Prohlášení – náhrada škody ze dne 10. 8. 2017 a Potvrzení o převzetí poštovní zásilky, e-mailová komunikace a Zápis pro vnitrostátní zásilky ze dne 2. 8. 2017 vztahující se k zásilce s podacím číslem [REDAKCE]

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 neúvodná.

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 8. 9. 2017 a námitka byla podána dne 5. 10. 2017, tedy v zákonem stanovené lhůtě 1 měsíce, námitku k Českému telekomunikačnímu úřadu.

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 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 1. 8. 2017 poštovním podáním zásilky Balík Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] s doplňkovými službami „udaná cena“ ve výši 5 000,00 Kč a „křehké“. 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 věci 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 reklamace 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 pořízené fotodokumentace a Zápisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 10. 8. 2017. Ohledání zásilky nebylo provedeno, neboť dle sdělení navrhovatele byla zásilka vyzvednuta a již nebylo možné rekonstruovat balení zásilky.

Vnější obalem zásilky byla kartonová krabice. Obsahem zásilky bylo asi 40 kusů cibulového porcelánu. Z předložené fotodokumentace nelze jednoznačně určit, jak byly jednotlivé kusy porcelánu v krabici uloženy, resp. kde se nacházely rozbité kusy. Jednotlivé kusy byly proloženy papírem (letáky) a jeden kus porcelánu byl zřejmě obalen bublinkovou fólií. Vnější obal (kartonová krabice) nejeví znaky poškození. Žádný další obalový materiál nebyl zjištěn. Za této situace nelze prokázat, že byl použit obalový materiál v dostatečném množství, a tedy již z tohoto důvodu je nutné návrhu nevyhovět.

Papír, resp. karton jsou snadno stlačitelné materiály (při kontaktu s ostatními zásilkami různě těžkými zásilkami se obsah zásilky uvnitř může stlačit). Je zřejmé, že k zabalení zásilky nebyl použit další materiál, který by lépe absorboval případné nárazy. Vnitřní balení musí poskytovat přepravovanému obsahu přiměřené deformační zóny, které spolehlivě utlumí nárazy, pády, otřesy či vibrace vzniklé přepravou zásilky, které se nevymykají standardu a zároveň zabrání posunu či převrnutí vnitřního obsahu. Vhodné jsou zejména pěnové profily, fixace z polystyrenu, vzduchové polštářky, PS drť či dřevitá vata.

Správní orgán nevylučuje, že k poškození mohlo dojít během přepravy zásilky, ale pokud odesílatel nikterak neochránil přepravovaný obsah odpovídajícím vnitřním balením, nelze toto přičíst k tíži odpůrce. Krabice byla bez viditelného vnějšího poškození. Skutečnost, že nebyly z vnější strany viditelné stopy poškození na zásilce, potvrzuje také to, že zásilka byla adresátem převzata bez námitek. Vnější obal tedy nesevčí o tom, že by se zásilkou bylo v průběhu poštovní přepravy nestandardně manipulováno.

K námitce navrhovatele, že „k rozbití došlo doručovatelem při nakládání do auta“, k sesunutí balíků v dodávce (a k možné záměně balíků), lze konstatovat, že tyto skutečnosti se zjevně vztahují k jiné zásilce s podacím číslem [REDAKCE] jak vysvětlil ve svém podání odpůrce dne 3. 11. 2017. V Zápisu pro vnitrostátní zásilky ze dne 2. 8. 2017 vztahujícím se k zásilce s podacím číslem [REDAKCE] je uvedeno, že „Horní část kartónu proražena“. Tato zásilka však nebyla předmětem správního řízení. Zásilka s podacím číslem [REDAKCE] která je předmětem správního řízení, nejeví znaky vnějšího poškození.

Správní orgán po posouzení zjištěných skutečností na základě předložených důkazních prostředků považuje zvolený způsob zabalení za nedostatečný, neodpovídající stavu, charakteru a hmotnosti přepravované věci. Dle názoru správního orgánu samotný přepravovaný obsah nebyl dostatečně vnitřně chráněn. Ze strany odesílatele tak nebyly dodrženy sjednané poštovní podmínky pro poskytnutou poštovní službu, konkrétně uvedené v bodu 8 poštovních podmínek služby Balík Do ruky.

Uvedené platí i pro zásilky s doplňkovou službou „Křehké“, jak vyplývá z poštovních podmínek ostatních služeb, které v čl. 20 stanoví, že „Odesílatel může požádat, aby podnik zacházel se zásilkou o hmotnosti nejvýše 10 kg se zvláštní opatření tak, aby bylo omezeno nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ní. V takovém případě se poštovní služba poskytne za zvýšenou cenu (příplatek ‚Křehké‘).“ Povinností zvláštní opatření je nebezpečí poškození zásilky pouze omezeno, nikoli však zcela vyloučeno, přičemž nadále trvá povinnost odesílatele opatřit obsah zásilky balením, jež mu poskytne přiměřenou ochranu.

Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k závěru, že reklamáce poškození obsahu poštovní zásilky Balík Do ruky s podacím číslem [REDAKCE] byla vyřízena řádně a námitka proti vyřízení reklamáce 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 9 600,00 Kč. 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“ [REDAKCE] 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 [REDAKCE] 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 rozhodl o nároku na náhradu škody tak, jak uvedl ve výroku II. tohoto rozhodnutí.

Obiter dictum lze doplnit, že navrhovatel se může domáhat po odesílateli zásilky náhrady škody, neboť je to právě on, kdo odpovídá za řádné zabalení zásilky, avšak tento spor nespadá do kompetence správního orgánu podle zákona o poštovních službách.

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, 12. 3. 2018

Vypraveno dne: 30. 1. 2018