



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO VÝCHODOČESKOU OBLAST

Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové

Číslo jednací
ČTÚ-8 483/2019-636/VII. vyř. - VII

Hradec Králové
17. 6. 2019

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 Standardní balík do zahraničí u poštovní zásilky podací číslo CS051234702CZ podané k poštovní přepravě dne 1. 12. 2018 v řízení, jehož účastníky jsou paní [redacted] nar. [redacted] **trvalým pobytem [redacted] (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, neboť reklamace nebyla vyřízena řádně.

II. V části návrhu na uložení povinnosti odpůrci uhradit navrhovatelce částku ve výši 1 134 Kč za uhrazenou cenu poštovní služby u poštovní zásilky Standardní balík do zahraničí podací číslo CS051234702CZ, uplatněnému podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách, se vyhovuje. Odpůrce je povinen tak učinit do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí.

III. V části návrhu na uložení povinnosti odpůrci uhradit navrhovatelce částku ve výši 2 967, 80 Kč jako náhradu škody za obsah poštovní zásilky Standardní balík do zahraničí podací číslo CS051234702CZ, uplatněnému podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách, se nevyhovuje.

IV. Žádnému z účastníků se nepřiznává náhrada nákladů řízení.

Odůvodnění:

Dne 25. 2. 2019 bylo u Českého telekomunikačního úřadu (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) na základě návrhu navrhovatelky zahájeno správní řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby u poštovní zásilky Standardní balík do zahraničí podací číslo CS051234702CZ.

Navrhovatelka ve svém návrhu uvedla, že dne 1. 12. 2018 uzavřela smlouvu na zásilku s podacím číslem CS05123470CZ. Zásilka byla zabalena v tvrdé krabici, a ještě v tvrdém papíře a přelepena izolepou. Obsahem zásilky bylo textilní zboží, potraviny, vánoční cukroví atd. Kolem 20. 12. 2018 navrhovatelka kontaktovala adresáta ohledně dodání zásilky. Podle svého vyjádření navrhovatelka začátkem ledna vyhledala aplikaci sledování zásilek, kde bylo uvedeno, že zásilka je v Anglii, po pár dnech sledování si přečetla, že zásilka míří zpátky do Čech. Nakonec se navrhovatelka dozvěděla, že zásilka dorazila do Poštovní úložny v Brně. Navrhovatelka dále uvedla, že dne 11. 2. 2019 jí volala vedoucí pošty, aby se dostavila k převzetí zásilky. Zásilka nemohla být doručena, protože byla stržená adresa. Uvedla, že odmítla zásilku převzít a žádá odškodnění podle zákona a proplacení poštovného.

Ke svému návrhu přiložila navrhovatelka kopii podacího lístku a kopii oznámení o výsledku reklamace.

Dopisem č. j. ČTÚ-8 483/2019-636/II. vyř. ze dne 7. 3. 2019 vyzval správni orgán účastníky řízení o zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované služby. Současně s oznámením o zahájení řízení vyzval správni orgán navrhovatelku k upřesnění předmětu řízení. V případě požadavku na náhradu škody, pak doplnění výše požadované náhrady škody a doložení tohoto požadavku. Přílohou oznámení o zahájení řízení zaslal dále správni orgán odpůrci kopii návrhu a vyzval jej, aby se k němu ve stanovené lhůtě vyjádřil a doložil veškerou dokumentaci související s reklamací navrhovatelky.

Dne 13. 3. 2019 navrhovatelka využila svého práva nahlédnout do správního spisu, přičemž doplnila svůj návrh o seznam položek zboží, které bylo obsahem dotčené zásilky spolu s duplikáty pokladních účtenek za toto zboží. Do protokolu o nahlédnutí do spisu navrhovatelka dále uvedla, že potraviny, které byly obsahem balíku, by znovu nebylo možné konzumovat s ohledem na lhůty trvanlivosti. Svůj požadavek na náhradu škody vyčíslila na částku ve výši 4 101, 80 vč. poštovného, přičemž poštovné činí 1 134 Kč.

Dne 27. 3. 2019 obdržel správni orgán vyjádření odpůrce, ve kterém odpůrce uvedl k věci následující:

„Standardní balík do zahraničí, podací číslo CS051234702CZ, podaný 1. 12. 2018 na podací poště 530 09 Pardubice 9 s doplňkovou službou Prioritairé; odesílatel: ██████████

*██████████ adresát: ██████████
██████████, opustil území ČR prostřednictvím vyměňovací pošty 220 00 Praha 120 dne 3. 12. 2018, do země určení (Velká Británie) vstoupil 7. 12. 2018, do ČR byl vrácen 6. 1. 2019 a 14. 1. 2019 byl jako neodbytný uložen v Poštovní úložně Brno.*

*Odesílatel **reklamoval dodání** zásilky dle čl. 136 poštovních podmínek – základní poštovní služby, způsobem dle odst. 7 (prostřednictvím webové aplikace) dne 7. 1. 2019 (příloha 1 – reklamační list). Při pátrání po zásilce bylo zjištěno, že zásilka byla vrácena do ČR a nachází se v Poštovní úložně. Reklamační byla vyřízena Oznámením o výsledku reklamace č. 19002971 ze dne 30. 1. 2019 (příloha k podání navrhovatele), v němž byla reklamační shledána nedůvodnou, neboť „Vaše zásilka byla dohledána mezi neodbytnými na Poštovní úložně v Brně, v nejbližších dnech Vám bude vrácena zpět“ zasláného odesílateli obyčejnou služební zásilkou.*

Zásilka byla reklamační poštou Pardubice 9 vyžádána z Poštovní úložny, a odesílatel byl vyzván k jejímu převzetí. Dne 12. 2. 2019 odesílatel odmítl zásilku na reklamační poště převzít zpět (viz příloha 2) a ta byla znovu odeslána do Poštovní úložny Brno, kde je dosud uložena (příloha 3).

Reklamační poškození nebo úbytku obsahu dle čl. 138 poštovních podmínek – základní poštovní služby tedy vůbec **zahájena a ani řešena nebyla**, neboť odesílatel zásilku zpět

nepřevzal, zásilka jím nebyla otevřena a nebyl zjištěn rozsah poškození obsahu (Zápis nebyl sepsán). Zásilka byla otevřena při příchodu do Poštovní úložny v souladu s § 8 odst. 1 písm. a) ZoPS, neboť ji nebylo možno ani dodat adresátovi, ani vrátit odesílateli z důvodu chybějících adresních údajů a stala se tak neodbytnou. Při otevření je zjišťováno, zda se uvnitř zásilky nenacházejí údaje o adresátovi či odesílateli a zda není její obsah nebezpečný či zdraví ohrožující. Pořízený soupis obsahu (příloha 4) slouží také ke ztotožnění zásilky při reklamaci. Protože ke ztrátě zásilky nedošlo a poškození/úbytek obsahu reklamován nebyl, nárok na náhradu škody ani vrácení ceny služby z důvodu ztráty zásilky nevznikl. Pokud odesílatel požaduje náhradu škody z důvodu poškození/úbytku obsahu, je nutné zásilku převzít a sepsat Zápis, kde bude rozsah poškození obsahu zásilky a jeho úbytek zjištěn a popsán, tedy je nutno uplatnit reklamaci poškození dle čl. 138 podmínek.

Česká pošta však pro úplnost upozorňuje, že vzhledem k tomu, že použitý druh služby (standardní balík dle čl. 122 podmínek) není službou s garantovanou dobou dodání, a tedy, že pokud dle názoru odesílatele došlo ke zničení potravin z důvodu prošlé lhůty jejich trvanlivosti (což by muselo být u zakoupených potravin nejprve ověřeno na jejich obalu), nenese Česká pošta ani zahraniční operátor odpovědnost za takto vzniklou škodu zvláštní povahou nebo vadností obsahu poštovní zásilky (dle § 12 odst. 6 ZoPS). Požadavek na náhradu škody u hraček či oděvů z uvedeného důvodu (prošlá lhůta trvanlivosti) je zcela irelevantní a příp. poškození či zničení je nutno nejprve zjistit a poté hledat jeho příčinu, aby mohlo být přijato rozhodnutí o odpovědnosti“.

Ke svému vyjádření odpůrce přiložil kopii náhledu reklamačního listu ID reklamace č. 19002971, kopii potvrzení o odmítnutí zásilky a kopii dokladu o odeslání a uložení zásilky v Poštovní úložně v Brně.

K věci správní orgán uvádí, že navrhovatelka stejně jako odpůrce byli v průběhu řízení a před vydáním rozhodnutí poučeni o procesních právech, o právu navrhopvat důkazy a činit jiné návrhy a o možnosti se v řízení vyjádřit k podkladům před vydáním rozhodnutí.

Písemností ze dne 29. 3. 2019 oznámil správní orgán účastníkům řízení, že shromáždil podklady pro vydání rozhodnutí a zároveň stanovil účastníkům řízení termín pro možnost se s těmito podklady seznámit a informoval je o nemožnosti dodržet lhůtu pro vydání rozhodnutí. Možnosti vyjádřit se k podkladům pro vydání rozhodnutí využila navrhovatelka, když do protokolu o nahlédnutí do spisu dne 24. 4. 2019 uvedla, že vánoční zásilku zasílá každoročně. Při vrácení zásilky v únoru tuto nemělo smysl posílat zpět, protože obsahovala vánoční zboží. Adresu na zásilku lepila Česká pošta, ne navrhovatelka. Dne 14. 5. 2019 využil možnosti nahlédnout do správního spisu i odpůrce, k věci již bez dalšího vyjádření.

Správní orgán se nejprve zabýval otázkou, zda je návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podaný ve lhůtě stanovené zákonem o poštovních službách.

Podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, 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 vad poskytované poštovní služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.

Reklamaci dodání zásilky uplatnila navrhovatelka dne 7. 1. 2019. Výsledek reklamačního řízení odpůrce oznámil navrhovatelce prostřednictvím písemného Oznámení o výsledku reklamačního řízení dne 30. 1. 2019. Doklad o převzetí vyřízení reklamace odpůrce nepředložil, neboť oznámení bylo odesláno jako služební obyčejná zásilka. Ustanovení § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, stanoví vyvratitelnou domněnku, že *došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání.* Správní orgán nemá pochybnost o tom, že byla

zásilka řádně doručena, neboť navrhovatelka se na ni odkazuje ve svém podání návrhu na zahájení řízení. Z náhledu reklamačního listu doloženého odpůrcem je zřejmé, že oznámení o výsledku reklamace bylo odesláno ve středu dne 30. 1. 2019. Při aplikaci domněnky dojití zásilky podle uvedeného ustanovení občanského zákoníku bylo navrhovatelce doručeno oznámení o výsledku reklamačního řízení v pondělí dne 4. 2. 2019. Návrh na zahájení řízení o námitce byl Úřadu doručen prostřednictvím elektronické pošty dne 25. 2. 2019, přičemž byl navrhovatelkou ve stanovené lhůtě doplněn ve smyslu § 37 odst. 4 správního řádu. Správní orgán tedy konstatuje, že v posuzovaném případě došlo k dodržení lhůty stanovené § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách, a námitka proti vyřízení reklamace byla podána v zákonem stanovené lhůtě.

Podle § 4 odst. 1 zákona o poštovních službách *Provozovatel je povinen zpřístupnit v každé své provozovně a rovněž způsobem umožňujícím dálkový přístup poštovní podmínky. Tímto zpřístupněním nabízí každému uzavření poštovní smlouvy.*

Podle § 4 odst. 4 zákona o poštovních službách *Provozovatel je 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. 1 zákona o poštovních službách *poštovní smlouvou se provozovatel zavazuje odesílateli, že dodá poštovní zásilku nebo peněžní částku z místa poštovního podání sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese, a odesílatel se zavazuje, není-li sjednáno jinak, uhradit provozovateli dohodnutou cenu. Za poštovní smlouvu se považuje jakákoliv smlouva, jejímž předmětem je poskytnutí poštovní služby.*

Podle § 12 odst. 2 téhož zákona *provozovatel odpovídá jen za škodu, která vznikla v době od poštovního podání do dodání či vrácení.*

Službu Standardní balík do zahraničí poskytuje Česká pošta podle Poštovních podmínek České pošty, s.p. - Základní poštovní služby (dále jen „základní poštovní podmínky“).

Podle čl. 101 odst. 5 základních poštovních podmínek *Na zacházení s poštovní zásilkou mimo území České republiky se vztahují mezinárodní předpisy, zejména předpisy Světové poštovní unie, a příslušné národní předpisy.*

Podle čl. 104 odst. 1 základních poštovních podmínek *Poštovní adresa adresáta musí být uvedena tak přesně, aby zahraniční provozovatel neměl pochybnosti, kde a komu má poštovní zásilku dodat.*

Podle čl. 104 odst. 2 základních poštovních podmínek *Poštovní adresa musí obsahovat označení adresáta a místa, kde má být poštovní zásilka dodána. Označení země určení musí být uvedeno v mezinárodně známém jazyce; zkratky lze užít jen tehdy, jde-li o zkratku, která je v zemi určení všeobecně známa a používána. Poštovní adresa musí být napsána v souladu se zvyklostmi a národními předpisy země určení.*

Podle čl. 104 odst. 4 základních poštovních podmínek *Na poštovní zásilce, jejíž podání podnik stvrzuje, musí být uvedena poštovní adresa odesílatele.*

Podle čl. 105 odst. 1 základních poštovních podmínek *Poštovní adresa poštovní zásilky musí být napsána latinkou; používá-li se v zemi určení jiného písma než latinky, poštovní adresa se napíše tímto písmem, přičemž místo a země určení se uvede i latinkou. Poštovní adresa musí být napsána čitelně, přehledně, dostatečně velkým písmem a bez přepisování; je-li poštovní adresa psána strojem, na počítači apod., písmo nesmí být menší než 0,25 cm. Je-li poštovní adresa psána rukou, označení adresáta musí být napsáno hůlkovým písmem. Místo a země určení se píšou velkými písmeny a nesmějí se podtrhávat.*

Podle čl. 105 odst. 2 základních poštovních podmínek *Poštovní adresa musí být napsána takovým prostředkem, aby nemohlo dojít k jejímu vymazání, pozměnění nebo ke ztrátě její čitelnosti. Zejména nesmí být napsána pomocí tužky, průklepu nebo průpisu. Poštovní*

adresa adresáta nesmí být napsána červenou barvou nebo prostředkem obsahujícím luminiscenční barvivo.

Podle čl. 105 odst. 3 základních poštovních podmínek Poštovní adresy adresáta a odesílatele musí být napsány podélně na té straně poštovní zásilky, která je pro tento účel svými rozměry, úpravou apod. nejvhodnější. Nejmenší přípustné rozměry této strany jsou 14 x 9 cm; poštovní zásilky válcového tvaru jsou přípustné za podmínky, že jejich délka je nejméně 14 cm a průměr nejméně 3 cm. Poštovní adresy nemohou být napsány na té straně obálky, na níž jsou chlopně.

Podle čl. 105 odst. 4 základních poštovních podmínek Podnik a zahraniční provozovatelé jsou oprávněni umísťovat na povrch poštovní zásilky své poznámky vztahující se k poskytnutí poštovní služby, nalepovat na něj své nálepky a opatřovat poštovní známky a povrch poštovní zásilky otisky svých razítek včetně reklamních otisků. Na poštovní zásilce může být uvedena spisová značka či jiná obdobná poznámka odesílatele týkající se jejího obsahu.

Podle čl. 105 odst. 5 základních poštovních podmínek Úprava poštovní zásilky musí umožňovat nalepení poštovních známek a zacházení podle odstavců 3 a 4. K těmto účelům lze použít i štítek s rozměry nejméně 14 x 9 cm, který je nalepen na poštovní zásilce. Není-li taková úprava z vážných důvodů možná, lze použít adresní vlaječku schválenou podnikem; ta musí být k poštovní zásilce pevně připojena.

Podle čl. 105 odst. 6 základních poštovních podmínek Adresní údaje, poštovní známky a poznámky se na příslušnou plochu umísťují takto:

- a) v pravé dolní čtvrtině poštovní adresa adresáta,*
- b) v pravé horní čtvrtině poštovní známky,*
- c) v levé horní čtvrtině poštovní adresa odesílatele; pod ní poznámky nebo nálepky týkající se zvolené poštovní služby, obsahu poštovní zásilky nebo způsobu, jakým se má s poštovní zásilkou zacházet.*

Podle čl. 106 odst. 1 základních poštovních podmínek Smlouva o poskytnutí poštovní služby (dále jen „smlouva“) je uzavřena poštovním podáním (dále jen „podání“).

Podle čl. 106 odst. 2 základních poštovních podmínek Práva a povinnosti odesílatele a podniku při poskytnutí poštovní služby se řídí touto částí poštovních podmínek, kterou odesílatel zvolil, případně i těmi odchylkami a doplňky poštovních podmínek, na nichž se odesílatel s podnikem dohodl.

Podle článku 108 odst. 2 základních poštovních podmínek Podání podnik stvrzuje na podací stvrzence, která má formu stanovenou podnikem. Podací stvrzenka vyplněná odesílatelem, není-li dohodnuto jinak, podle předtisku se předloží společně s poštovní zásilkou, jíž se týká; pro její vyplnění platí obdobně ustanovení čl. 105 odst. 1. Údaje uvedené odesílatelem v podací stvrzence musí být shodné s údaji uvedenými na adresní straně poštovní zásilky.

Podle článku 108 odst. 3 základních poštovních podmínek Pošta nebo pověřený pracovník jménem podniku v podací stvrzence stvrzuje

- a) údaje uvedené odesílatelem,*
- b) jaká poštovní služba byla zvolena,*
- c) podací číslo poštovní zásilky,*
- d) den podání,*
- e) cenu poštovní služby; pokud nebyla v hotovosti uhrazena celá cena, uvede se současně i ta její část, která byla uhrazena v hotovosti,*
- f) hmotnost poštovní zásilky zjištěnou při podání.*

Podle čl. 122 odst. 3 základních poštovních podmínek *Podání standardního balíku podnik stvrzuje. Standardní balík dodá zahraniční provozovatel jen za podmínky, že dodání bude prokázáno písemným záznamem.*

Podle čl. 122 odst. 4 základních poštovních podmínek *Za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu standardního balíku podnik odpovídá, a to až do výše částky podle odstavce 5.*

Podle čl. 122 odst. 12 základních poštovních podmínek *Odesílatel stanoví, jak se má se standardním balíkem zacházet v případě, že jej nebude možno dodat na původní poštovní adresu; své rozhodnutí oznámí v příslušném oddíle průvodky.*

Podle čl. 129 odst. 1 základních poštovních podmínek *Jestliže se zahraničnímu provozovateli nepodařilo dodat poštovní zásilku, podnik ji bez průtahů vrátí odesílateli.*

Podle čl. 131 odst. 1 základních poštovních podmínek *Poštovní zásilku, kterou nelze dodat ani vrátit, podnik uschová.*

Podle čl. 131 odst. 2 základních poštovních podmínek *Jestliže odesílatel u kterékoliv pošty požádá, aby podnik vyhledal poštovní zásilku, která by mohla být uschována, podnik se o to pokusí; pokud ji nalezne, poštovní zásilku vydá odesílateli.*

Podle čl. 136 odst. 1 základních poštovních podmínek *Reklamací podle tohoto článku lze uplatnit v případě služby doporučená zásilka, doporučený tiskovinový pytel, doporučená slepecká zásilka, cenné psaní, standardní balík nebo cenný balík.*

Podle čl. 136 odst. 5 základních poštovních podmínek *Jestliže se zjistí, že reklamovaná poštovní zásilka nebyla dodána, bylo s ní však naloženo způsobem, který je v souladu se zákonem o poštovních službách, s jinými zákony a s uzavřenou smlouvou, podnik reklamujícímu písemně oznámí zjištěné údaje.*

V projednávaném případě poštovní zásilky Standardní balík do zahraničí podací číslo CS051234702CZ šlo o poštovní zásilku určenou mimo území České republiky, na zacházení s touto zásilkou se vztahují mezinárodní předpisy.

Co se týká skutkového stavu správní orgán uvádí, že mezi navrhovatelkou a odpůrcem byla dne 1. 12. 2018 uzavřena poštovní smlouva, a to poštovním podáním Standardního balíku do zahraničí podací číslo CS051234702CZ. Adresátem zásilky byl: [REDAKCE]

[REDAKCE]. Území České republiky opustila zásilka dne 3. 12. 2018, do země určení vstoupila dne 7. 12. 2018. Protože zásilka nebyla doručena, uplatnila navrhovatelka dne 7. 1. 2019 prostřednictvím webové aplikace odpůrce reklamaci dodání.

Po provedeném šetření odpůrce vyhodnotil reklamaci jako nedůvodnou, protože zásilka byla dohledána mezi neodbytnými v Poštovní úložně Brno. Navrhovatelka v návrhu uvedla, že zásilka nemohla být doručena, protože byla stržena adresa, chyběly totiž adresní údaje. To potvrdil ve svém vyjádření ke správnímu řízení i odpůrce, když uvedl, že zásilku nebylo možno dodat adresátovi ani odesílateli z důvodu chybějících adresních údajů. Tyto skutečnosti byly dále zřejmé z doložené fotografie adresní strany zásilky při jejím uložení v Poštovní úložně, kdy adresní údaje jsou strženy včetně větší části odpůrcem nalepené podací stvrzenky, která obsahovala kromě jiného adresu odesílatele a adresáta.

Správní orgán uvádí k věci následující:

Odpůrce v člancích 104 a 105 základních poštovních podmínek uvádí poměrně striktní požadavky na úpravu adresní strany zásilky, na obsah a formu uvádění poštovní adresy

adresáta. Uvádí zde např. povinnost napsat adresu čitelně, přehledně, dostatečně velkým písmem, bez přepisování, bez podtrhávání místa a země určení, při psaní rukou povinnost napsat tuto hůlkovým písmem. Další povinností je použití takového prostředku na psaní, aby nemohlo dojít k jejímu vymazání, pozměnění nebo ztrátě čitelnosti. Kromě způsobu napsání adresy stanoví v ustanovení uvedených článků striktní požadavky na umístění adresních údajů na příslušnou plochu.

Z vyjádření navrhovatelky ani odpůrce nevyplývaly žádné skutečnosti, které by dokazovaly, že při uzavření smluvního vztahu dne 1. 12. 2018 podáním dotčené poštovní zásilky odpůrce poukázal na nesplnění některé z uvedených povinností, daných poštovními podmínkami při napsání a umístění adresních údajů na poštovní zásilce. S ohledem na to, že odpůrce nenamítal žádné skutečnosti k úpravě adresní strany předmětné zásilky, které by mohly svědčit o jeho pochybnostech řádně dostát jeho závazku dodat zásilku adresátovi v určeném adresním místě, má správní orgán za prokázané, že poštovní zásilka Standardní balík do ruky podací číslo CS051234702CZ v době jejího podání splňovala stanovené poštovní podmínky. Uzavřením poštovní smlouvy tak odpůrce vzbudil oprávněnou důvěru odesílatele (navrhovatelky) ve splnění jeho závazku dodat zásilku sjednaným způsobem.

Jestliže tedy při uzavření poštovní smlouvy bylo zjevné, že adresní údaje na zásilce jsou a jejich obsah, forma a úprava odpovídá poštovním podmínkám odpůrce, přičemž k jejich poškození, stržení došlo prokazatelně mimo sféru vlivu odesílatele (navrhovatelky), nedostal odpůrce řádně svého závazku a nemůže se tudíž podle názoru správního orgánu zbavit své odpovědnosti za vadně poskytnutou službu odkazem na znění poštovních podmínek ve věci jeho povinnosti vrátit cenu služby.

Podle § 5 odst. 1 zákona o poštovních službách *poštovní smlouvou se provozovatel zavazuje odesílateli, že dodá poštovní zásilku nebo peněžní částku z místa poštovního podání sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese, a odesílatel se zavazuje, není-li sjednáno jinak, uhradit provozovateli dohodnutou cenu.* Odpůrce se tedy zavazuje, že zásilku dodá sjednaným způsobem, a především ji dodá řádně do určeného adresního místa. V případě, že tuto povinnost nesplní, sjednaná služba není řádně poskytnuta, má odesílatel (navrhovatelka) nárok na vrácení ceny poštovní služby. V dané věci, podle názoru správního orgánu odpůrce tento závazek nesplnil, když z příčin, které prokazatelně nebyly na straně navrhovatelky, dotčenou zásilku nedoručil adresátovi.

Předmětem vedeného správního řízení je posouzení, zda se námitce navrhovatelky proti vyřízení reklamace vyhovuje nebo nikoliv a zda byla sporná služba poskytnuta řádně nebo nikoliv. Správní orgán písemnosti obdržené v průběhu správního řízení přezkoumal jak jednotlivě, tak i ve vzájemné souvislosti a dospěl k názoru, že reklamace č. 19002971 u poštovní zásilky podací číslo CS051234702CZ nebyla odpůrcem vyřízena řádně a přiznal navrhovatelce nárok na vrácení ceny ve výši 1 134 Kč za vadně poskytnutou službu a rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku uvedeno ve výroku I. a II. tohoto rozhodnutí. Požadovanou výši ceny za poskytnutou službu doložila navrhovatelka kopií podacího lístku, cena služby je v souladu s ceníkem platným v době uzavření poštovní smlouvy.

Podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách Úřad v řízení o námitce rozhodne na návrh o právech a povinnostech účastníků vyplývajících z poštovní smlouvy nebo ze zákona o poštovních službách. Navrhovatelka v rámci vedeného řízení žádala dále o náhradu škody za obsah poštovní zásilky podací číslo CS051234702CZ, přičemž v průběhu řízení tuto výši upřesnila na částku 2 967, 80 Kč. Požadovanou výši náhrady škody doložila kopiemi účtenek z nákupu zboží, které bylo obsahem zásilky.

Z návrhu, z vyjádření odpůrce a z doloženého potvrzení o odmítnutí převzetí doloženého v rámci správního řízení vyplynulo, že zásilku zaslanou z Poštovní úložny, navrhovatelka odmítla dne 12. 2. 2019 převzít. Podle § 138 odst. 3 základních poštovních podmínek

odesílatel může u kterékoliv pošty reklamovat, že poštovní zásilka byla vrácena poškozená nebo s úbytkem obsahu. Na základě reklamace podnik ve spolupráci se zahraničním provozovatelem zjistí, zda a v jakém rozsahu k poškození nebo úbytku obsahu poštovní zásilky došlo. Odmítnutím převzetí zásilky se navrhovatelka zbavila možnosti zahájit reklamační řízení, při kterém by bylo možné zjistit rozsah poškození nebo úbytek obsahu zásilky a uplatnit náhradový požadavek. S ohledem na uvedené, vzhledem k tomu, že náhradový požadavek byl uplatněn až v námitkovém řízení, je správní orgán nucen takový požadavek odmítnout. Správní orgán požadavku na náhradu škody nevyhověl a v dané věci rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku III. tohoto rozhodnutí.

Správní poplatek vyměřený podle sazebníku zákona č. 634/2014 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, položka 113 písmeno d), byl navrhovatelkou uhrazen dne 14. 3. 2019.

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách rozhoduje Úřad též o úhradě nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva. *Úřad přizná účastníku řízení, který měl ve věci plný úspěch, náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl. Měl-li účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může Úřad náhradu nákladů poměrně rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků řízení nemá na náhradu nákladů právo. I když měl účastník řízení ve věci úspěch jen částečný, může mu Úřad přiznat plnou náhradu nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části nebo záviselo-li rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze Úřadu.*

Vzhledem ke skutečnosti, že navrhovatelka byla ve věci úspěšná v menší míře (byla úspěšná co do nároku na vrácení ceny služby a neúspěšná ohledně požadavku na náhradu škody za obsah zásilky) a odpůrce náhradu nákladů nepožadoval, nepřiznal správní orgán náhradu nákladů řízení žádnému z účastníků řízení a rozhodl o právu na náhradu nákladů řízení tak, jak je uvedeno 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 na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro východočeskou oblast, Velké náměstí 1, 500 03 Hradec Králové, nebo do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: podatelna@ctu.cz v případě, že účastník řízení disponuje uznávaným elektronickým podpisem.

Mgr. Jakub Kotlant
vedoucí oddělení rozhodování sporů a ochrany
spotřebitele