8. 4. 2021

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Odpovědnost poskytovatele poštovních služeb a spory s ní spojené

Nedobrovolné omezení mezilidského kontaktu v době pandemie nemoci Covid-19 s sebou mimo jiné přináší nutné nadužívání poštovních služeb, díky čemuž jednotlivci mohou jednoduše dostát závazku zůstat doma. Vzhledem k masovosti služeb, které je každý poskytovatel poštovních služeb nucen řešit, je obvyklé, že tu a tam dochází k vadám plnění. Zásilky se mohou ztratit, poškodit, či dorazit se značným zpožděním. V době dlouhodobé přetíženosti pošty i dalších poskytovatelů se však problémy vyskytují znatelně častěji a širšímu okruhu osob tak vyvstává otázka, jak takové problémy řešit.

Cílem tohoto článku je osvětlit stěžejní body pro případ sporu s poskytovatelem poštovních služeb a pomoci se vyvarovat chybám, které mohou stát čas i peníze.

Čím se řídí smlouva s provozovatelem poštovních služeb

Při tak běžném úkonu, jako je odeslání zásilky na nejbližší pobočce České pošty se málokdo zamýšlí, čím se právě vzniknuvší smluvní vztah mezi odesílatelem zásilky a provozovatelem poštovních služeb řídí. Stěžejním je zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, dále pak neméně významné jsou obchodní, respektive poštovní podmínky poskytovatele. Podpůrně se v otázkách neupravených zákonem o poštovních službách a v poštovních podmínkách použije občanský zákoník jako obecný předpis soukromého práva. Takové případy však nebudou časté

Zákon o poštovních službách si vzal za poslání nelehký úkol, který důvodová zpráva vymezuje jako snahu o začlenění oboru poštovních služeb do tržního hospodářství spojenou s ochranou základních poštovních služeb. Takové mají být všem osobám v přiměřené kvalitě a za přiměřenou cenu všeobecně dostupné na celém území státu. Na tomto místě je vhodné zmínit, že zákon byl v roce 2012 významně novelizován za účelem transpozice tzv. třetí poštovní směrnice (směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/6/ES ze dne 20. 2. 2008, kterou se mění směrnice 97/67/ES s ohledem na úplné dotvoření vnitřního trhu poštovních služeb Společenství). Novela rozvolnila podmínky pro soukromé provozovatele poštovních služeb, především zrušila obecný monopol státních poštovních služeb v rámci EU na přepravu zásilek do 50 gramů.

Zákon o poštovních službách vymezuje základní pojmy, udává povinný minimální obsah poštovních podmínek, stanoví možnosti námitek proti způsobu vyřízení reklamace a mimo jiné řeší v § 12–14 základní rámec odpovědnosti provozovatele poštovních služeb za porušení smlouvy.

Poštovní podmínky musí obsahovat v souladu s § 6 zákona o poštovních službách nemalé množství informací od popisu poskytované služby přes postup provozovatele při nemožnosti dodání poštovní zásilky až po informace o způsobu řešení sporů týkajících se předmětu poštovní smlouvy. Podmínky musí být v písemné podobě a provozovatelé poštovních služeb je standardně zveřejňují na svých webových stránkách. Zde je možno se seznámit s podmínkami České pošty (dále již jen jako *„P. Podmínky*“): https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/postovni-podminky. Zorientovat se v poštovních podmínkách a případně v nich nalézt odpověď na vzniklý problém, je nelehký úkol, pro jehož splnění bude potřeba se obrnit trpělivostí.

Využitím služeb provozovatele, tedy například odesláním balíku, automaticky s poštovními

podmínkami souhlasíte. V případě, že jsou podmínky pro Vaši situaci nevhodné proto uvažujte, zda nevyužít služeb jiného poskytovatele.

Prevence sporů

Nelze dostatečně zdůraznit, aby vždy, kdy je zásilka alespoň trochu důležitá, byla odesílána formou, která umožňuje její sledování na základě evidence v systému provozovatele. Takové služby jsou sice dražší (obyčejné psaní do 50 gramů za 19 Kč vs. doporučené psaní za 47 Kč), avšak na rozdíl od těch nejlevnějších služeb ve většině případů dávají možnost se domoci náhrady za porušení smlouvy. Služba obyčejného psaní nedává odesílateli žádné možnosti, jak prokazovat, že odeslal konkrétní zásilku, jaká byla její cena apod. Čl. 11 odst. 2 P. Podmínek stanoví, že *„za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu obyčejné zásilky podnik neodpovídá*."

V případě doporučených zásilek už je odesílatel (a případně i adresát) vůči provozovateli v lepším postavení. Již čl. 13 odst. P. Podmínek napoví, že práv má klient provozovatele více: *„Podání doporučené zásilky podnik stvrzuje. Doporučenou zásilku dodá podnik jen za podmínky, že příjemce její převzetí potvrdí."* Potvrzení o existenci určité skutečnosti je klíčovou informací v jakémkoliv sporu. Neméně to platí při sporu s provozovatelem poštovních služeb.

Provozovatel (Česká pošta) dle čl. 13 odst. 4 P. Podmínek odpovídá za škodu vzniklou ztrátou, poškozením nebo úbytkem obsahu doporučené zásilky.

Pro předcházení sporům nejen s provozovatelem, ale i s adresátem, doporučujeme využití služby tzv. dodejky. V případě této doplňkové služby provozovatel poskytne odesílateli písemné potvrzení prokazující dodání poštovní zásilky příjemci.

Řešení sporu

V souvislosti s doručováním zásilky mohou provozovatelé způsobovat problémy jak odesílateli, tak příjemci. Zásilka odesílatele může být ztracena a tedy nedodána, či dodána pozdě, nebo dodána poškozená či neúplná. Příjemce zásilky může a standardně bude vnímat tyto vady plnění také jako újmu. Na straně příjemce však může vzniknout další, ne zcela zjevný problém, o němž se zpravidla dozví pozdě, což ho může stavět do velmi nevýhodné pozice. Takový problém vznikne, když provozovatel nabude přesvědčení, že zásilku příjemci doručil a o domněle úspěšném doručení (či nevyzvednutí a doručení fikcí) informuje odesílatele. Ve skutečnosti však zásilka doručena nebyla, např. chybou konkrétního doručovatele, který informaci o čekající zásilce na pobočce poskytovatele vhodil do poštovní schránky souseda, který si schránku pravidelně nevybírá.

Tato situace může zapříčinit, že odesílatel z chybné informace o doručení zásilky nabude mylné přesvědčení o existenci právní skutečnosti na doručení vázané. V případě, že by obsahem zásilky bylo například odstoupení od smlouvy, na které se váže nemalá smluvní pokuta, se příjemce zásilky může dostat do nelehké situace v eventuálním soudním sporu. Stejná chyba poštovního doručovatele může v případě, kdy je obsahem zásilky žaloba, zapříčinit vydání rozsudku v neprospěch adresáta. Obdobných hypotetických situací je celá řada.

Může se zdát, že příjemce je ve sporu pouze s odesílatelem zásilky. Odesílateli však v dané situaci svědčí dobrá víra, že provozovatel zásilku doručil. Příjemce se tak může dostat do dvou paralelních sporů – jeden se týká obsahu zásilky a je veden s odesílatelem, druhý se týká doručení zásilky a je veden s provozovatelem. Bez úspěchu ve sporu s provozovatelem však značně klesají také šance na úspěch ve sporu s odesílatelem.

Na první pohled se může zdát, že tato nešťastná situace nemůže nastat, pokud odesílatelem je podnikatel a příjemcem spotřebitel. V případě uzavření kupní smlouvy, kdy její předmět je odesílán

kupujícímu prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, splní prodávající svůj závazek (respektive na kupujícího přechází tímto okamžikem nebezpečí škody na věci) předáním věci k přepravě za předpokladu, že vybral spolehlivého provozovatele (podle § 2082 odst. 1 OZ druhé věty: *„Nabude-li kupující vlastnické právo před odevzdáním věci, má prodávající až do odevzdání věci práva a **povinnosti schovatele**.“*) Pokud je však kupující spotřebitel, je závazek prodávajícího dodat zboží dle kupní smlouvy splněn až dodáním zboží kupujícímu (§ 2089 odst. 2 OZ). Příjemce zásilky spotřebitel by tak měl mít v případě mylného doručení zásilky více práv a snazší pozici než příjemce, který není spotřebitelem. V praxi však může být pro spotřebitele věc řešit stejně tak složité, neboť odesílatel podnikatel je obdobně v dobré víře ohledně dodání zásilky. Bylo by tak pochopitelné, pokud by po spotřebiteli požadoval důkaz, že jemu zásilka doručena nebyla. Spotřebitel takový důkaz ale nemá a poskytnout jej nemůže. I ve vztahu odesílatele podnikatele a příjemce spotřebitele je tak pozice příjemce v případě mylných doručení složitá.

Aby byl jakýkoliv spor s poskytovatelem poštovních služeb úspěšný, musí druhá strana (tedy odesílatel či příjemce) uplatnit reklamaci. V případě sporu s Českou poštou je nutno se řídit čl. 40 P. Podmínek, jejichž odst. 2 stanoví, že *„Odesílatel nebo adresát mohou **do jednoho roku** od podání u kterékoliv pošty reklamovat dodání.“* Hned druhá věta stejného ustanovení však klade značnou překážku příjemci, kterému ve skutečnosti doručeno nebylo a o doručování nevěděl: *„Podnik přijme reklamaci jen za podmínky, že reklamující předloží podací stvrzenku.“* Takový příjemce totiž z logiky věci stvrzenkou nemůže disponovat.

Domnělý příjemce se tak patrně musí obrátit na odesílatele s žádostí o součinnost při uplatnění reklamace, neboť ten by stvrzenkou disponovat měl. Odesílatel však k poskytnutí takové součinnosti není právně vázán.

Pokud po podání reklamace se ve smyslu čl. 40 odst. 5 P. Podmínek bude zjištěno, 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,* poskytovatel reklamujícímu subjektu oznámí zjištěné údaje o osudu této zásilky. Zjištění skutečných údajů může znamenat vyvrácení mylné informace o doručení zásilky. Tím se pro příjemce zakládá důkaz, že právní účinky spojené s doručením zásilky nemohly nastat.

Druhá možnost, kdy může být reklamace příjemce v součinnosti s odesílatelem úspěšná, je neprokázání ze strany poskytovatele, že se zásilka dostala do dispozice některé z osob oprávněných k jejímu převzetí (přičemž se zásilkou nebylo naloženo dle zákona). V takovém případě provozovatel prohlásí zásilku za ztracenou. I to příjemci zakládá důkaz, že právní účinky spojené s doručením zásilky nemohly nastat.

Pokud nebude reklamace úspěšná, může reklamující požádat poskytovatele o přezkum způsobu vyřízení reklamace. Žádost o přezkum však již není podmínkou pro podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.

Výše zmíněný návrh k Českému telekomunikačnímu úřadu je reklamující oprávněn podat do jednoho měsíce ode dne doručení neúspěšného vyřízení reklamace, nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (přičemž provozovatel má na vyřízení 30 dní, pokud není dohodnuto jinak). Po uplynutí lhůty zaniká právo k podání námitky, tedy návrhu na zahájení řízení.

Z výše uvedeného vyplývá, že rozhodování ve sporech s provozovateli poštovních služeb je vyňato z pravomoci civilních soudů (jedná se o soukromoprávní spor, byť jsou práva a povinnosti poskytovatelů značně regulovány veřejnoprávními předpisy). Pokud tak bude nesprávně reklamující osobou podána občanskoprávní žaloba k soudu, bude řízení o ní zastaveno a věc bude postoupena Českému telekomunikačnímu úřadu. To znamená, že věc byla podána k nesprávnému orgánu, to

zakládá povinnost stěžovatele k hrazení případně vzniklých nákladů. Tento postup posvětil ve své judikatuře i Nejvyšší soud a potvrdil tak roli ČTÚ, a to v Usnesení č.j. 27 Cdo 3554/2017-140, ze dne 18.12.2018.

V rámci řízení před ČTÚ je možno s provozovatelem uzavřít smír; v případě, že uzavřen nebyl, úřad rozhodne o tom, zda byla či nebyla reklamace provozovatelem vyřízena řádně. Aby úřad rozhodl také o právech stěžovatele či povinnostech provozovatele, musí to stěžovatel v rámci řízení výslovně navrhnout.

Úřad musí rozhodnout do 90 dní ode dne doručení návrhu, přičemž lhůta může být ve složitých případech prodloužena.

Proti rozhodnutí úřadu lze podat rozklad (§ 152 správního řádu). ČTÚ je ústředním orgánem státní správy, proti jeho rozhodnutí tak nelze podat odvolání, neboť mu není žádný další správní orgán nadřízen. Na řízení o rozkladu se použijí ustanovení o odvolání, lhůta pro jeho podání tedy činí 15 dní ode dne doručení rozhodnutí (§ 83/1 správního řádu).

V případě, že ani na základě rozkladu úřad nevyřešil věc ke spokojenosti reklamujícího, vzniká možnost podat žalobu k civilnímu soudu podle části páté občanského soudního řádu. Bez podání rozkladu není možné úspěšně podat žalobu, neboť žalobce musí nejdříve vyčerpat všechny řádné opravné prostředky. Lhůta k podání žaloby činí 2 měsíce od doručení rozhodnutí úřadu o rozkladu. Lhůta je prekluzivní a její prominutí nelze prominout. Navíc se jedná o procesní lhůtu s hmotněprávními účinky, tedy aby byla zachována, je třeba žalobu doručit soudu v rámci jejího běhu.

Je nutno se vyhnout chybě v podobě podání správní žaloby krajskému soudu, neboť se sice jedná o rozhodnutí správního orgánu, ale rozhodnutí o subjektivních soukromých právech. Pokud by byla podána žaloba správní u krajského soudu (žaloba proti rozhodnutí správního orgánu), správní soud by ji odmítl (§ 46 odst. 2 SŘS). Žalobce by ovšem musel být poučen o tom, že lhůtu k podání žaloby neztratí, pokud do jednoho měsíce od právní moci usnesení o odmítnutí návrhu podá ve věci soukromoprávní žalobu ve smyslu části V. OSŘ u okresního soudu.

Okresní soud rozhoduje dle části V. OSŘ jako soud prvního stupně, proti jeho rozhodnutí tak lze za splnění obecných předpokladů podat odvolání, resp. následně proti němu i dovolání.

Závěr

Jako vždy je radou i zde mít vše písemně. Pokud jste byli zkráceni na svých právech chybou provozovatele poštovních služeb, neváhejte s uplatněním reklamace a v případě pokračování sporu se vyhněte chybám způsobeným nesprávným posouzením pravomoci.

Mgr. Jan Vytřísal,
advokátní koncipient

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Neplatnost usnesení valné hromady akciové společnosti v rozhodovací praxi soudů
- Aktuální novelizace potravinových vyhlášek
- Zaměstnanecké akcie (ESOP) v roce 2026: co přináší novela a jak se na ni připravit
- Zelené standardy pro výstavbu a renovace: jaké povinnosti přinese nová evropská úprava?
- Byznys a paragrafy, díl 25.: Započtení
- Využívání holdingových struktur a na co si dát pozor
- Pluralita vedoucích odštěpného závodu
- „Těžko na cvičišti, lehko na bojišti“, aneb proč je kvalitní prodejní dokumentace klíčová (nejen) v automotive segmentu
- Územní plán jako klíčový faktor při oceňování pozemků
- Výpis z německého živnostenského rejstříku – kdy ho můžete potřebovat a kde a jak jej získat
- Aktuality ze světa nekalé soutěže