



# Český telekomunikační úřad

se sídlem Sokolovská 219, Praha 9

poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Praha 14. 9. 2021

Čj. ČTÚ-16 360/2021-603

Na základě rozkladu, který podala dne 2. 3. 2021 **Česká pošta, s. p.**, IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, podle § 152 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 10. 2. 2021, čj. ČTÚ-46 483/2020-631/GaR, ve věci námítky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby „EMS-do zahraničí“, spojené s nárokem na vrácení ceny uhrazené za službu u zásilky podací číslo [REDAKCE], ve výši 726 Kč, uplatněné panem [REDAKCE]

[REDAKCE] proti provozovateli, kterým je Česká pošta, s. p., vydávám podle ustanovení § 3 odst. 1 a § 108 odst. 2 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o elektronických komunikacích“), a podle ustanovení § 36a odst. 1 písm. e), § 36a odst. 5 a § 6a zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o poštovních službách“), a po projednání v rozkladové komisi ustavené podle § 152 odst. 3 správního řádu, toto

## rozhodnutí:

- I. Podle § 90 odst. 1 písm. c) správního řádu se napadený výrok II. rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 10. 2. 2021, čj. ČTÚ-46 483/2020-631/GaR, mění tak, že nově zní: „II. Odpůrce je podle § 6a odst. 2 zákona o poštovních službách povinen uhradit navrhovateli částku ve výši 318 Kč za zpoždění zásilky [REDAKCE] a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám navrhovatele. Ve zbytku, tj. v částce 408 Kč, se požadavek navrhovatele na vrácení poštovního zamítá.“
- II. Podle § 90 odst. 1 písm. c) správního řádu se napadený výrok III. rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 10. 2. 2021, čj. ČTÚ-46 483/2020-631/GaR, mění tak, že nově zní: „III. Žádnému z účastníků se náhrada nákladů řízení nepřiznává.“

- III. Podle § 90 odst. 5 správního řádu se rozklad ve zbytku zamítá a napadený výrok I. rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, odboru pro oblast Praha, ze dne 10. 2. 2021, čj. ČTÚ-46 483/2020-631/GaR, se potvrzuje.
- IV. Žádnému z účastníků se náhrada nákladů řízení o rozkladu nepřiznává.

#### Odůvodnění:

Dne 22. 9. 2020 bylo u Českého telekomunikačního úřadu (dále jako „Úřad“ nebo „ČTÚ“), odboru pro oblast Praha (dále jako „správní orgán I. stupně“), zahájeno správní řízení ve věci námitky proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby „EMS-do zahraničí“<sup>1</sup>, spojené s nárokem na vrácení ceny uhrazené za službu, u zásilky podací číslo [REDAKCE] (dále jako „zásilka“), kdy navrhovatelem je pan [REDAKCE] (dále jako „navrhovatel“, nebo „odesílatel“), a odpůrcem je Česká pošta, s. p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 (dále jako „odpůrce“, „Česká pošta“, „provozovatel“ nebo „podnik“). Správní poplatek ve výši 100 Kč byl řádně uhrazen dne 30. 9. 2020.

**Z návrhu na zahájení řízení vyplývá následující:** Navrhovatel dne 12. 6. 2020 podal na pobočce České pošty v ul. Jindřišská, Praha, k poštovní přepravě zásilku adresovanou do Zagrebu v Chorvatsku, přičemž využil poštovní službu EMS-do zahraničí. Za tuto službu navrhovatel zaplatil 726 Kč. Zásilka byla zaevidována pod č. [REDAKCE]. Zaměstnanec odpůrce ověřil při podání předmětné zásilky k poštovní přepravě dostupnost leteckého spojení z Prahy do Zagrebu, a sdělil navrhovateli, že předpokládá doručení zásilky dne 15. 6. 2020 (s využitím nejbližšího leteckého spojení v neděli dne 14. 6. 2020). Navrhovatel poté z údajů v systému track&trace zjistil, že zásilka byla do země určení odeslána již dne 13. 6. 2020, a nebyla dodána ani dne 15. 6. 2020, ani později. Žádné informace o dalším pohybu zásilky nebyly k dispozici a navrhovateli nebyly sděleny ani k jeho dotazu, osobně na pobočce České pošty. Proto navrhovatel dne 22. 6. 2020 uplatnil reklamaci dodání a zpoždění zásilky (potvrzení o jejím podání je uvedeno v příloze návrhu). Odpůrce se k reklamaci vyjádřil až oznámením ze dne 7. 9. 2020, které bylo navrhovateli doručeno dne 8. 9. 2020. Reklamace byla posouzena jako nedůvodná a byla zamítnuta (viz kopie oznámení o vyřízení reklamace č. [REDAKCE] přiložené k návrhu). Odpůrce ve vyřízení reklamace uvedl, že zásilka byla dodána jejímu adresátovi a byla oznámena v limitu. Zpoždění zásilky mělo být způsobeno vyšší mocí. Navrhovatel však s tímto posouzením nesouhlasí a podává návrh k Úřadu podle § 6a odst. 1 a 2 zákona o poštovních službách (v zákonem stanovené lhůtě). Není zřejmé, na jakou přesně krizovou situaci odpůrce ve vyřízení reklamace odkazuje, tedy nelze posoudit, zda je takové odůvodnění oprávněné. Pokud by se odpůrce bránil existencí pandemie

<sup>1</sup> Ve smyslu části 7. Poštovních a obchodních podmínek České pošty, s. p. – Ostatní služby, platných od 1. 6. 2020 (dále jako „poštovní podmínky“), ve spojení s čl. 238 Poštovních podmínek České pošty, s. p. – zahraniční podmínky, platné od 1. 4. 2020 (dále jako „zahraniční podmínky“).

COVID-19 nebo krizovými opatřeními přijatými v té souvislosti, pak skutečnost, že na území ČR byl v období od 12. 3. 2020 do 17. 5. 2020 vyhlášen nouzový stav, rozhodně nemůže mít vliv na doručování zásilky podané k poštovní přepravě dne 12. 6. 2020. Navíc je třeba vzít v potaz, že pandemie COVID-19 bude s velkou pravděpodobností probíhat celosvětově po dobu několika dalších měsíců až let. Možnost zbavit se odpovědnosti za rychlost doručení lakonickým odkazem na její existenci, by odpůrce postavilo do pozice faktické „beztrestnosti“ či „neodpovědnosti“. Dále navrhovatel uvedl, že ke zpoždění při dodání zásilky skutečně došlo, když zásilka putovala z Prahy do Zagrebu celých 18 dní. Navrhovatel má za to, že odpůrce nesplnil svou povinnost odeslat zásilku do země určení nejrychlejším možným způsobem, jak vyplývá z bodu 3 písm. a) poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí; nedodržel závazek doby dodání podle poštovních podmínek; a z toho důvodu měla být navrhovateli vrácena příslušná část poštovního, podle bodu 26 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí. Navrhovatel byl navíc jednáním odpůrce vystaven značné právní nejistotě o osudu předmětné zásilky, když odpůrce po dobu 14 dnů nebyl schopen navrhovateli sdělit, kde se zásilka nachází, a zda vůbec bude ještě doručena. Navrhovatel využil expresní služby dodání zásilky právě z toho důvodu, že potřeboval svému klientovi co nejrychleji doručit listiny potřebné pro vedení soudního řízení na území Chorvatska. Navrhovatel rovněž poukázal na poměrně dlouhou dobu, která byla odpůrcem využita pro vyřízení reklamace. Dle poštovních podmínek má být reklamace vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 měsíců ode dne uplatnění reklamace. Odpůrce však vyřizoval předmětnou reklamaci 2 měsíce a 16 dnů. Výsledkem reklamace bylo přitom lakonické odkázání se na „vyšší moc“, aniž by tato byla, jakkoliv specifikována či dokonce prokázána. Závěrem navrhovatel uvedl, že zásilka pro něj poté, co byla jednáním odpůrce po dobu 18 dnů „pohřešovaná“, ztratila jakoukoliv hodnotu, a žádá proto, aby mu odpůrce vrátil cenu uhrazenou za službu (726 Kč), a aby mu nahradil náklady tohoto správního řízení.

Správní orgán I. stupně vyzval odpůrce přípisem ze dne 1. 10. 2020 k doložení všech dokladů předmětného reklamačního spisu (včetně dokladů vzájemné komunikace mezi ním a zahraničním poštovním provozovatelem při vyřizování reklamace) a k vysvětlení a prokázání svého tvrzení ve vyřízení reklamace, *že zpoždění při přepravě zásilky bylo způsobeno vyšší mocí (jedná se o překážku vzniklou v důsledku krizové situace, která byla vyvolána působením vnějších sil a jejímuž vzniku nemohli zahraniční operátor a Česká pošta ani při řádné péči zabránit).*

**Odpůrce ve vyjádření ze dne 16. 10. 2020 uvedl zejména následující:**

Předmětná zásilka byla podána k poštovní přepravě dne 12. 6. 2020 a dne 13. 6. 2020 byla předána vyměňovací poštou 220 00 Praha 120 k přepravě leteckému dopravci (přes Frankfurt n. M.). Do země určení (Chorvatsko) zásilka vstoupila dne 1. 7. 2020 a dne 2. 7. 2020 byl její příchod oznámen adresátovi. Zásilka byla uložena a následně byla dne 8. 7. 2020 vyzvednuta adresátem. Odesílatel reklamoval dodání zásilky

a její zpoždění prostřednictvím webového formuláře dne 22. 6. 2020. Česká pošta zahájila pátrání po zásilce, v jehož průběhu byla nejprve informována chorvatským poštovním operátorem, že zásilka dosud do země určení nevstoupila, a následně, že je připravena k dodání (vyzvednutí). Protože pro posouzení reklamace je podstatné, kdy byl její příchod adresátovi oznámen (viz čl. 4 poštovních podmínek / ostatní služby / EMS do zahraničí, platných k 1. 6. 2020): „4. Pro účely posouzení, zda byla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, se vychází z okamžiku, kdy zahraniční partner zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci vydal, případně kdy její příchod oznámil.“, zjišťovala Česká pošta u zahraničního operátora dále tuto informaci; po jejím obdržení byla reklamace vyřízena. Výsledek obou reklamací byl zaslán odesílateli obyčejnou služební zásilkou-prostřednictvím písemného Oznámení o výsledku reklamace č. ██████████ ze dne 7. 9. 2020, v němž byly reklamace shledány nedůvodnými, neboť zásilka byla dodána dne 8. 7. 2020, oznámena v limitu, a ke zpoždění došlo při její přepravě z důvodu vyšší moci. Podle čl. 3 poštovních podmínek sjednané služby platí, že „Podáním zásilky vzniká podniku závazek a) odeslat zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem, b) zajistit, že zahraniční partner dodá zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci po příchodu do země určení nejrychlejším možným způsobem, a to v době stanovené zemí určení, která je uvedena v Poštovních podmínkách-Zahraniční podmínky.“ V případě Chorvatska pak podle čl. 220 zahraničních podmínek, platných k 1. 4. 2020 (viz <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/postovni-podminky>) platí, že limit pro dodání do Záhřebu je nejpozději následující den po příchodu zásilky do země určení. „Limit pro dodání: -místa s kódy 10000-10110, 10700-10980 nejpozději následující den po příchodu, -ostatní místa do 2 až 3 dnů po příchodu.“ Na vrácení ceny služby či její části se vztahuje ustanovení čl. 26 poštovních podmínek služby EMS do zahraničí: „Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebo jeho zahraničního partnera nebyla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, podnik vrátí rozdíl mezi cenou zaplacenou za službu a cenou, která by byla zaplacena podle Ceníku v den podání v případě, že by zásilka byla podána jako Standardní balík-prioritní, pokud cena za Standardní balík-prioritní nepřesahuje cenu za zásilku EMS. Nebyla-li služba splněna, protože došlo ke ztrátě, úplnému úbytku nebo úplnému zničení zásilky, podnik vrátí cenu zaplacenou za službu. (...)“. Nárok na vrácení ceny služby ani její části v tomto případě nevznikl a nebyl proto navrhovateli přiznán.

Dále odpůrce uvedl, že *obvyklá doba dopravy reklamované zásilky do země určení sice byla nestandardně dlouhá, nicméně zpoždění v přepravě bylo zapříčiněno přerušením téměř veškerého leteckého spojení z ČR v důsledku zamezení šíření koronavirové pandemie, tedy z důvodu vyšší moci (viz § 12 odst. 1 a 4 a § 15 zákona o poštovních službách). Letecké spojení, k jehož omezení docházelo již od 15. 3. 2020, bylo postupně dle možností nahrazováno ad hoc zajišťovanou náhradní přepravou, vč. pozemní či námořní, neboť kapacita vypravených letů nestačila k přepravě veškerých vypravovaných zásilek,*

*i když zásilky s garantovanou dobou dodání (EMS) měly a mají při přepravě vždy přednost před ostatními. Způsob přepravy zásilky není součástí uzavřené poštovní smlouvy, tzn. že odesílatel nesjednává, zda zásilky budou přepravovány letecky anebo jiným způsobem, případně jakým konkrétním leteckým spojením. Pandemie koronaviru je bezesporu vyšší mocí, tedy zvláštní právní skutečností, spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu, za kterou ale nikdo neodpovídá, protože jde o okolnost zásadně vylučující odpovědnost. Představa, že momentální ukončení nouzového stavu v ČR má přímý vliv na úplné odstranění problémů v mezinárodní přepravě, ať už letecké či pozemní, je zcela nereálná. Problémy způsobené pandemií koronaviru ovlivňují situaci v mezinárodní poštovní přepravě již od počátku roku (Asie) a stále přetrvávají. O omezeních v souvislosti s koronavirovou situací jak ve vnitrostátním, tak i v mezinárodním poštovním provozu, Česká pošta informovala mimo jiné prostřednictvím svých webových stránek v záložce Info COVID-19 <https://www.ceskaposta.cz/omezeni-mezinarodnich-sluzeb>; informace o omezeních v jednotlivých zemích, které Česká pošta obdržela prostřednictvím Světové poštovní unie, jsou zadávány na webové stránky průběžně, jsou k dohledání i zpětně – viz <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/5931386/COVID-Info-k-zasilkam.pdf/bf3e5387-a2e3-c568-4492-20febf48ab20>.*

Přílohou tohoto vyjádření byla kopie reklamace, kopie interního výpisu o sledování zásilky a záznamy o mezinárodní letecké přepravě zásilky „Despatch and receptacle information“, včetně e-mailové komunikace odpůrce se zahraničním poštovním provozovatelem.

Navrhovatel se již dále k věci nevyjádřil.

**Po posouzení předmětné věci vydal správní orgán I. stupně rozhodnutí ze dne 10. 2. 2021, čj. ČTÚ-46 483/2020-631/GaR** (dále jako „napadené rozhodnutí“), kterým návrhu navrhovatele podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách vyhověl, neboť reklamace nebyla vyřízena řádně (výrok I.), a současně rozhodl, že je odpůrce povinen uhradit navrhovateli částku 318 Kč za zpoždění zásilky, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám navrhovatele (výrok II.). Odpůrci byla též, jako v řízení neúspěšnému účastníku, uložena povinnost nahradit náklady řízení ve výši 100 Kč, podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto rozhodnutí k rukám navrhovatele (výrok III.).

V odůvodnění rozhodnutí pak bylo uvedeno následující: Předmětná zásilka vstoupila na území Chorvatska ve středu dne 1. 7. 2020 a dodána byla ve středu 8. 7. 2020 (viz Item Track and Trace), tedy 7. pracovní den po příchodu. Závazná doba dodání tedy nebyla dodržena (odpůrce je povinen zajistit, že zásilka bude dodána ve stanovené době, přičemž

tato doba činí v zemi určení do 3 dnů<sup>2</sup>). V případě, že zaviněním odpůrce nebo jeho zahraničního partnera není dodržena závazná doba dodání, je odpůrce povinen vrátit rozdíl mezi cenou zaplacenou za službu EMS-do zahraničí a cenou za Standardní balík-prioritní. Odpůrce ve vyřízení reklamace uvedl, že: „...*Vaše reklamace byla vyhodnocena jako nedůvodná, neboť zásilka byla dodána. Zásilku převzal dne 8. 7. 2020 oprávněný příjemce. Oznámena byla v limitu. Zpoždění při přepravě zásilky bylo způsobeno vyšší mocí (jedná se o překážku vzniklou v důsledku krizové situace, která byla vyvolána působením vnějších sil a jejímž vzniku nemohli zahraniční operátor a Česká pošta, s.p. ani při řádné péči zabránit.*“ Odpůrce tedy ve vyřízení reklamace nepopírá, že ke zpoždění v doručení předmětné zásilky došlo, nicméně, jako důvod uvádí vyšší moc (detaily pak rozvádí až ve vyjádření k námitce). Správní orgán I. stupně k tomu uvedl, že vyšší moc je zvláštní právní skutečností spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu. Koronavirus COVID-19 sice v obecné rovině podmínky vis maior naplňuje, ovšem aby bylo možné aplikovat ustanovení týkající se vyšší moci i v tomto případě, musela by být (poštovní) smlouva mezi navrhovatelem a odpůrcem uzavřena před tím, než bylo možné šíření viru a následná opatření vlády rozumně předpokládat. Tak tomu však v tomto případě nebylo, neboť zásilka byla podána k poštovní přepravě (tj. poštovní smlouva byla uzavřena) dne 12. 6. 2020, tzn. v době kdy již byl koronavirus COVID-19 na území ČR rozšířen. Správní orgán I. stupně tak neshledává možnost odpůrce zbavit se odpovědnosti vyplývající mu z uzavřené poštovní smlouvy poukazem na vyšší moc (viz vyřízení reklamace ze dne 7. 9. 2020). Proto bylo rozhodnuto tak, jak je uvedeno ve výroku I. rozhodnutí. K výroku II. pak bylo uvedeno, že podle bodu 26 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí platí následující: *Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebo jeho zahraničního partnera nebyla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, podnik vrátí rozdíl mezi cenou zaplacenou za službu a cenou, která by byla zaplacena podle Ceníku v den podání v případě, že by zásilka byla podána jako Standardní balík – prioritní, pokud cena za Standardní balík – prioritní nepřesahuje cenu za zásilku EMS. ... Navrhovatel zaplatil za službu EMS-do zahraničí v tomto případě 726 Kč. Cena, která by byla zaplacena podle Ceníku platného v době uzavření poštovní smlouvy v případě, že by předmětná zásilka byla podána jako Standardní balík – prioritní, by činila 408 Kč. Rozdíl mezi cenou zaplacenou za službu a cenou, která by byla zaplacena podle Ceníku v den podání v případě, že by zásilka byla podána jako Standardní balík – prioritní, tedy činí 318 Kč. Tato částka pak byla navrhovateli přiznána. K výroku III. o nákladech správního řízení bylo uvedeno, že navrhovatel byl ve věci plně úspěšný, a proto mu náleží náhrada nákladů řízení ve výši uhrazeného správního poplatku.*

---

<sup>2</sup> Pro dodání zásilky do Zagrebu nicméně platí limit „nejpozději následující den po příchodu“ (viz níže), poznámka správního orgánu II. stupně.

**Proti tomuto rozhodnutí podal odpůrce dne 2. 3. 2021 včasný rozklad.** Namítal v něm, že reklamace byla vyřízena řádně, když zásilka byla dodána oprávněnému příjemci. Delší dobu přepravy způsobilo přerušení téměř veškerého leteckého spojení z České republiky do zahraničí v důsledku šíření pandemie onemocnění COVID-19. Česká pošta nenese odpovědnost za delší dobu přepravy předmětné zásilky, neboť k této skutečnosti došlo z důvodu vyšší moci. Problémy v mezinárodní poštovní přepravě přetrvávají od počátku roku 2020 dodnes, a to nezávisle na tom, zda je v České republice vyhlášen nouzový stav či nikoliv. Informace o aktuálních omezeních v mezinárodní poštovní přepravě Česká pošta uveřejnila na svých webových stránkách, a odesílatel se tak mohl a měl s těmito informacemi, platnými i v době podání předmětné zásilky dne 12. 6. 2020, seznámit. Dále bylo zopakováno, že způsob přepravy zásilky EMS-do zahraničí není součástí uzavřené poštovní smlouvy. Zvolení způsobu přepravy je tedy záležitostí výhradně České pošty. Odpůrce dále rozporoval závěr správního orgánu I. stupně o nesplnění garantované doby dodání. Správní orgán I. stupně opomněl vzít do úvahy bod 4 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí, dle kterého platí, že „pro účely posouzení, zda byla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, se vychází z okamžiku, kdy zahraniční partner zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci vydal, případně kdy její příchod oznámil.“ Odpůrce v řízení opakovaně uvedl, že předmětná zásilka vstoupila do Chorvatska coby země určení dne 1. 7. 2020 a dne 2. 7. 2020 byl adresátovi oznámen její příchod. Předmětná zásilka byla uložena, a dne 8. 7. 2020 byla vyzvednuta adresátem. Pro účely posouzení, zda byla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí, je rozhodné datum 2. 7. 2020, kdy byla zásilka adresátovi oznámena. Závazek odpůrce vyplývající z bodu 3 písm. b) poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí tak byl splněn, když podle čl. 220 Poštovních podmínek – Zahraniční podmínky, je limit pro dodání nejpozději následující den po příchodu zásilky do země určení, což v tomto případě bylo dodrženo. Odpůrce pak zásilku odeslal do země určení s ohledem na veškeré aktuální okolnosti nejrychlejším možným způsobem. Pokud se týká omezení mezinárodního poštovního provozu v době podání předmětné zásilky až do dne jejího dodání, navrhovatel mohl a měl být o těchto skutečnostech informován (viz výše). Odpůrce dále uvedl, že v důsledku výrazného omezení, prakticky až zastavení leteckého provozu z České republiky do zahraničí, což jsou okolnosti naplňující skutečnosti uvedené v čl. 145 odst. 3 písm. b) a d) Poštovních podmínek – Základní poštovní služby<sup>3</sup>, by ani v případě nesplnění povinnosti odeslat předmětnou zásilku do zahraničí (zde do Chorvatska) nejrychlejším možným způsobem, za toto porušení své povinnosti nenesl odpovědnost. Odpůrce dále, v souvislosti s povinností odeslat zásilku EMS do zahraničí nejrychlejším možným

---

<sup>3</sup> Dle tohoto ustanovení platí, že „Podnik neodpovídá za nesplnění povinností podle uzavřené smlouvy ... b) v důsledku neodvratitelné události, ... d) v důsledku vnějších okolností, které podnik ani zahraniční provozovatel nevyvolal, a které nemohl při své činnosti běžným způsobem zjistit ani jim při řádné péči zabránit.“

způsobem, poukázal na pravomocné rozhodnutí Úřadu čj. ČTÚ-32 892/2020-638/VIII. vyř. - ŽÍT ze dne 2. 11. 2020, které se týkalo zásilky EMS – do zahraničí podané dne 28. 4. 2020 do místa určení v Belgii. Cit.: *Z předložených podkladů je zřejmé, že předmětná zásilka vstoupila na území Belgie dne 6. 5. 2020 a dodána byla dne 8. 5. 2020 (viz Item Trace and Track), tedy do 2 dnů po příchodu. Závazná doba dodání byla bez pochyby dodržena. Za situace, kdy došlo k omezení leteckého provozu, lze považovat kamionovou dopravu za nejrychlejší možný způsob dopravy, byť je výrazně pomalejší, než by byla doprava letecká. Zásilka byla sice zaslána nestandardním způsobem, avšak nikoliv zaviněním odpůrce. Zvolenou kamionovou dopravu nelze považovat za porušení poštovní smlouvy, při němž by navrhovatelé vznikl nárok na vrácení ceny za službu.* Odpůrce z této citace rozhodnutí Úřadu dovedl, že omezení leteckého provozu z České republiky do zahraničí z důvodu zamezení šíření pandemie onemocnění COVID-19 je okolností, která může mít za následek delší dobu přepravy zásilek, než jak by tomu bylo za „standardních okolností“, pokud by letecký provoz z České republiky do zahraničí fungoval tak, jak tomu bylo před 15. 3. 2020. Jedná se přitom o okolnost, která nevznikla zaviněním České pošty a nepředstavuje ani porušení poštovní smlouvy, na základě kterého by odesílateli vzniklo právo na vrácení ceny služby nebo její části. Dále odpůrce citoval z pravomocného rozhodnutí Úřadu čj. ČTÚ-22 363/2020-631/FiP ze dne 7. 7. 2020, které se týkalo zásilky EMS – do zahraničí, podané dne 19. 3. 2020, a adresované do Velké Británie. V odůvodnění tohoto rozhodnutí bylo uvedeno, že: *S vědomím toho, že ve čtvrtek 12. 3. 2020 vláda ČR vyhlásila kvůli koronaviru nouzový stav na celém území ČR a že na základě mimořádných opatření Vlády ze 13. 3. 2020, přijatých podle zákona o ochraně veřejného zdraví (zák. č. 258/2000 Sb.) byly uzavřeny hranice ČR, lze mít za to, že zásilka byla doručena nejrychleji, jak to bylo v dané situaci možné, neprokáže-li se opak. Dále by bylo třeba prokázat, že zpoždění bylo zaviněno odpůrcem. Pokud jde o tato dokazování, důkazní břemeno tížilo navrhovatelku. Ta však žádný důkaz v tomto ohledu nepředložila a skutečnost, že zásilka mohla být v dané situaci doručena rychleji a že zpožděním je vinen odpůrce, neprokázala. ... Správní orgán je toho názoru, že navrhovatelka měla v době podání předmětné zásilky přibližně stejné možnosti zorientovat se v nepřehledné situaci jako odpůrce. Není tedy žádný důvod poskytovat kterékoliv ze stran výhodu.* Z této citované pasáže rozhodnutí dle odpůrce vyplývá, že s ohledem na mimořádnost situace v době podání předmětné zásilky až do dne jejího dodání, zejména pak s ohledem na omezení mezinárodního poštovního provozu v souvislosti s přerušením prakticky veškerého leteckého spojení z České republiky do zahraničí z důvodu zamezení šíření pandemie onemocnění COVID-19, lze mít za to, že předmětná zásilka byla doručena nejrychleji, jak to bylo v dané situaci možné, neprokáže-li se opak. Navrhovatel v průběhu správního řízení o námitce nijak neprokázal, že by předmětná zásilka nebyla doručena do Chorvatska coby země určení nejrychleji, jak to bylo v dané situaci možné, tedy nijak neprokázal, že by Česká pošta porušila svou povinnost



vyplývající z uzavřené poštovní smlouvy odeslat předmětnou zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem. Navrhovatel rovněž nijak neprokázal, že by případné zpoždění bylo zaviněno Českou poštou. Pokud jde o tato zmíněná dokazování, důkazní břemeno tížilo navrhovatele, a to v souladu s povahou správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace vad poskytované poštovní služby coby správního řízení sporného (ve smyslu ust. § 141 správního řádu). Navrhovatel však žádný důkaz v tomto ohledu nepředložil a skutečnosti, že předmětná zásilka mohla být v dané situaci doručena rychleji a že údajné zpoždění bylo zaviněno Českou poštou, neprokázal. Do třetice odpůrce citoval z rozhodnutí Úřadu ze dne 26. 11. 2020, čj. ČTÚ-43 059/2020-631/VI. vyř. – HeM, které nabylo právní moci dne 16. 12. 2020, a které se týkalo zásilky EMS-do zahraničí, podané dne 25. 6. 2020 do země určení Černá Hora. V odůvodnění tohoto rozhodnutí bylo uvedeno, že: *...S ohledem na skutečnost, že zásilka byla dodána, byť s delším časovým odstupem, byla reklamace dodání shledána jako nedůvodná oprávněně. Dodání rovněž proběhlo v souladu s poštovními podmínkami, když byl dodržěn závazek doby dodání v zemi určení. Lze mít určité pochybnosti o splnění závazku odeslat zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem, pokud doba přepravy trvala ode dne 26. 6. 2020 do 23. 7. 2020, tato skutečnost však nemá vliv na posouzení nároku navrhovatelky, neboť v případě porušení tohoto závazku nevyplývá z poštovních podmínek nárok na vrácení poštovního nebo jeho části. Z tohoto rozhodnutí tak dle odpůrce zcela jasně vyplývá, že pakliže došlo k dodání předmětné zásilky, byť s delším časovým odstupem, pak zkoumání, zda byl splněn závazek odeslat předmětnou zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem, není vůbec relevantní, neboť tato skutečnost nemá vliv na posouzení nároku navrhovatele, když ani v případě jeho porušení nevyplývá z poštovních podmínek nárok na vrácení poštovního nebo jeho části.*

Vzhledem k těmto pravomocným rozhodnutím Úřadu má odpůrce za to, že se správní orgán I. stupně v nyní projednávané věci odchýlil od ustálené rozhodovací praxe Úřadu, a porušil tak zásadu legitimního očekávání (§ 2 odst. 4 správního řádu).

Závěrem odpůrce uvedl, že navrhovatel v řízení neprokázal nade vši pochybnost, že se odpůrce při poskytování poštovní služby dopustil zaviněného porušení povinnosti při poskytování poštovní služby spočívající v nedodržení závazné doby dodání, na základě kterého by bylo možné uložit odpůrci povinnost k vrácení části ceny služby. V rámci předmětného správního řízení navrhovatel neunesl důkazní břemeno, když se mu nepodařilo prokázat jím tvrzené skutečnosti. Následkem neunesení důkazního břemene je pak prohra ve sporu, tedy neúspěch v řízení.

S ohledem na tyto skutečnosti odpůrce navrhoval, aby předseda Rady Úřadu napadené rozhodnutí zrušil a řízení zastavil.

**Navrhovatel ve vyjádření k rozkladu ze dne 30. 4. 2021 uvedl**, že Česká pošta neuvádí žádné konkrétní skutečnosti, které by měly nebo mohly mít vliv na správnost

napadeného rozhodnutí. Setrvalé opakování argumentu, že pandemie COVID-19 je vyšší mocí, která fakticky způsobila rozsáhlé zpoždění zásilky, nelze za takový argument považovat (mimo jiné i proto, že v době podání zásilky k poštovní přepravě dne 12. 6. 2020 nebyla pandemie COVID-19 okolností nepředvídatelnou, a tudíž je otázka, zda vůbec naplňuje definici pojmu „vyšší moc“). Pakliže Česká pošta tvrdí, že problémy při doručování zásilky byly skutečně způsobeny vyšší mocí, pak by měla být taková vyšší moc blíže popsána a ze strany České pošty konkretizována, a to do detailů, až po konkrétní okolnosti mající vliv například na zrušení leteckého spojení, které Česká pošta plánovala pro přepravu zásilky využít. Toto však prokázáno nebylo. Dále navrhovatel uvedl, že má pochopení pro jisté nesnáze na poli mezinárodní poštovní přepravy v důsledku pandemie COVID-19, a to i obtíže charakteru dlouhodobého, nicméně nemá pochopení pro naprosto neflexibilní reakce České pošty na takovou situaci. Samotná skutečnost, že Česká pošta na svých internetových stránkách zveřejní obecné upozornění na problémy v mezinárodní přepravě, nemůže postačovat k tomu, aby se Česká pošta zbavila veškeré odpovědnosti za kvalitu poskytované poštovní služby, zejména jedná-li se o prémiovou a expresní službu. Česká pošta v rozkladu uvedla, že to byl navrhovatel, kdo si měl být vědom obtíží při doručování mezinárodních zásilek, neboť Česká pošta o takových obtížích transparentně informovala. Toto konstatování považuje navrhovatel za nepřijatelné a zavádějící. Ze zveřejněných informací nelze poznat konkrétní problémy, které v souvislosti s doručováním konkrétní zásilky mohou nastat. Navíc možnost, že expresní, a tudíž prémiově placená zásilka, která je přepravována do nedaleké země v rámci Evropské unie, bude nakonec doručována po dobu 19 dnů, se zcela přičí jakýmkoliv představám a očekáváním spotřebitele. Pokud by měl spotřebitel předvídat tak rozsáhlé zpoždění, resp. pokud by byl na možnost (či dokonce pravděpodobnost) takového zpoždění výslovně upozorněn, takovou službu by nikdy nevyužil. Je to naopak primárně Česká pošta, kdo si měl být vědom omezení, která jsou aktuálně předvídatelná a známá. Z veřejně dostupných informací lze vyčíst, že Česká pošta v určitých případech skutečně reagovala a „přestala přijímat“ zásilky adresované do určitých zemí. Otázkou tedy je, co konkrétně činila Česká pošta za účelem ujištění se, že je vůbec schopna plnit podmínky expresní poštovní přepravy zásilek, a zda služby, které poskytuje, dosahují kvality odpovídající prémiové ceně produktu a všem přepravním podmínkám. Za žádných okolností nelze přijmout argumentaci, že Česká pošta může poskytovat (prodávat!) službu, o které již předem ví, nebo při zachování odborné péče by vědět předem měla a mohla, že ji není schopna poskytnout v přijatelné kvalitě. Takové jednání spíše připomíná definici podvodu z norem práva trestního, když Česká pošta v takové situaci v úmyslu obohacení se uvádí jiné do omylu o předmětu poskytované služby. Takové jednání rozhodně nemůže požívat právní ochrany. Co se týče argumentu České pošty, že navrhovatel „neprokázal, že by předmětná zásilka nebyla doručena do Chorvatska coby země určení nejrychleji, jak to bylo v dané situaci možné“, navrhovatel konstatoval,

že zásilka byla z ČR do Chorvatska doručena za 19 dnů (od 12. 6. 2020 do 1. 7. 2020). Jako důkaz o tom, že předmětná zásilka objektivně mohla být do Chorvatska doručena rychleji, navrhovatel poukázal na obecně dostupnou informaci (ověřitelnou například na webu mapy.cz), že vzdálenost 600 km mezi Prahou a Záhřebem by zdatný chodec, cestou přes Prčice, zvládl za 123 hodin neboli 5 dnů a 4 hodiny soustavného pochodu. Na kole by tuto vzdálenost překonal ještě rychleji. Závěrem navrhovatel poukázal na návrh Járy Cimrmana rakouské c. a k. poště, doručovat spěšné zásilky pomocí polního dělostřelectva. Nevýhodou návrhu bylo, že adresátů ubývalo. S ohledem na kvalitu služeb České pošty pak v dnešní době spíše hrozí úbytek odesílatelů. S ohledem na uvedené navrhoval, aby předseda Rady Úřadu rozklad zamítl.

Správní orgán I. stupně neshledal důvod pro postup podle ustanovení § 87 správního řádu (tzv. autoremedura) a dle ustanovení § 88 odst. 1 správního řádu postoupil správní spis odvolacímu (rozkladovému) správnímu orgánu spolu se svým stanoviskem.

Podle § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách platí, že o rozkladu proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně rozhoduje předseda Rady Úřadu (dále jako „správní orgán II. stupně“).

Podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách platí, že *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. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku.*

Podle § 6a odst. 2 věty první a druhé zákona o poštovních službách platí, že *neuzavrou-li účastníci řízení smír nebo Úřad tento smír neschválí, Úřad rozhodne o tom, zda byla reklamace vyřízena řádně či nikoli. Na návrh Úřad rozhodne v řízení podle odstavce 1 o právech a povinnostech účastníků řízení vyplývajících z poštovní smlouvy nebo tohoto zákona.*

Podle § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách platí, že *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. Úřad přizná náhradu nákladů řízení v plné výši účastníkovi také v případě, že byl pro chování dalšího účastníka řízení vzat zpět návrh, který byl účastníkem podán důvodně.*

Podle § 152 odst. 5 správního řádu, nevylučuje-li to povaha věci, platí pro řízení o rozkladu ustanovení o odvolání.

Podle § 89 odst. 2 správního řádu odvolací správní orgán přezkoumává napadené rozhodnutí včetně řízení, které jeho vydání předcházelo, z hlediska souladu s právními předpisy a dále správnost napadeného rozhodnutí podle § 141 odst. 9 správního řádu jen v rozsahu námitek uvedených v rozkladu. K vadám řízení, o nichž nelze mít důvodně za to, že mohly mít vliv na soulad napadeného rozhodnutí s právními předpisy, popřípadě na jeho správnost, se nepřihlíží.

V tomto případě se napadené rozhodnutí přezkoumává též s ohledem na platné poštovní podmínky služby EMS-do zahraničí, tj. Poštovní a obchodní podmínky České pošty, s. p. – Ostatní služby, platné od 1. 6. 2020, a to část 7., týkající se služby „EMS-do zahraničí“, a dále, je nutno vzít v potaz též Poštovní podmínky České pošty, s. p. – zahraniční podmínky, platné od 1. 4. 2020 (dále jako „zahraniční podmínky), konkrétně pak čl. 220, týkající se služeb poskytovaných do Chorvatska.

Podle čl. 3 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí platí, že: „Podáním zásilky vzniká podniku závazek a) odeslat zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem, b) zajistit, že zahraniční partner dodá zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci po příchodu do země určené nejrychlejším možným způsobem, a to v době stanovené zemí určení, která je uvedena v Poštovních podmínkách-Zahraniční podmínky.“

Podle čl. 4 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí platí, že: „Pro účely posouzení, zda byla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, se vychází z okamžiku, kdy zahraniční partner zásilku adresátovi či jinému možnému příjemci vydal, případně kdy její příchod oznámil.“

Podle čl. 26 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí platí, že: „Prokáže-li se, že zaviněním podniku nebo jeho zahraničního partnera nebyla dodržena závazná doba dodání podle bodu 3, podnik vrátí rozdíl mezi cenou zaplacenou za službu a cenou, která by byla zaplacená podle Ceníku v den podání v případě, že by zásilka byla podána jako Standardní balík-prioritní, pokud cena za Standardní balík-prioritní nepřesahuje cenu za zásilku EMS.“

Podle čl. 220 zahraničních podmínek platí, že limit pro dodání zásilky EMS na území Chorvatska je v případě místa s kódy 10000-10110, 10700-10980 nejpozději následující den po příchodu; pro ostatní místa pak do 2 až 3 dnů po příchodu.

K otázce zachování zákonné lhůty pro podání námítky dle § 6a zákona o poštovních službách se uvádí, že navrhovatel obdržel vyřízení reklamace dne 8. 9. 2020, a námitka byla k Úřadu podána dne 22. 9. 2020, tedy zjevně v zachované lhůtě *do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace*. Samotná reklamace pak byla podána i vyřízena ve lhůtách dle platných poštovních podmínek.

**Po posouzení předmětné věci správní orgán II. stupně uvádí, že rozklad odpůrce je nedůvodný.**

Odpůrce v rozkladu uvedl, že zásilka byla oprávněnému příjemci dodána, a delší doba přepravy byla způsobena v důsledku přerušení téměř veškerého leteckého spojení z České republiky do zahraničí z důvodu zamezení šíření pandemie onemocnění COVID-19 (ve vyřízení reklamace ze dne 7. 9. 2020 nicméně odpůrce pouze konstatoval, že „zpoždění při přepravě zásilky bylo způsobeno vyšší mocí (jedná se o překážku vzniklou v důsledku krizové situace, která byla vyvolána působením vnějších sil a jejímuž vzniku nemohli zahraniční operátor a Česká pošta, s. p., ani při řádné péči zabránit.“). Odpůrce tedy trvá na tom, že za delší dobu přepravy uvedené zásilky nenese odpovědnost, neboť k této skutečnosti došlo z důvodu vyšší moci.

**Správní orgán II. stupně k tomu uvádí následující:**

Ze správního spisu vyplývá, že **odpůrce věděl v době podání zásilky k poštovní přepravě (12. 6. 2020) o omezeních v leteckém provozu**, ke kterému docházelo již ode dne 15. 3. 2020, přičemž sám uvedl, že na situaci v letecké přepravě reagoval tím, že *postupně podle možností nahrazoval letecké spojení ad hoc zajišťovanou pozemní či lodní dopravou, neboť kapacita vypravených letů nestačila k přepravě veškerých vypravovaných zásilek*. Odpůrce pak též konstatoval, že *zásilky s garantovanou dobou dodání (EMS) měly i v době omezeného leteckého provozu při přepravě vždy přednost před ostatními zásilkami*. Omezení v mezinárodním poštovním provozu byla v době podání zásilky pro odpůrce nejen předvídatelná, ale dokonce mu byla i známá, což odpůrce sám potvrzuje. Správní orgán II. stupně se tak v tomto směru zcela ztotožňuje se závěrem správního orgánu I. stupně, že pandemie onemocnění COVID-19 a s ní související omezení v mezinárodní poštovní přepravě, zejména pak v přepravě letecké, nelze ve vztahu k projednávané věci považovat za vyšší moc, když se nejednalo o okolnost (událost) odpůrcem nepředvídatelnou. **Odpůrce se tedy nemůže v tomto případě zbavit odpovědnosti za splnění svých závazků z uzavřené poštovní smlouvy poukazem na „přerušení téměř veškerého leteckého spojení z České republiky do zahraničí“, zvláště za situace, kdy byl povinen zajistit přednostní přepravu zásilky, odeslané (a zaplacené) v režimu expresní služby EMS, a o situaci v mezinárodní poštovní přepravě, omezené v důsledku pandemie onemocnění COVID-19, prokazatelně věděl** (odpůrce v rozkladu mimo jiné odkázal na informace o omezeních v mezinárodním poštovním provozu, které průběžně zveřejňuje na svých webových stránkách).

Co se týká *Informací k zásilkám od zahraničních poskytovatelů poštovních služeb, Základní a ostatní poštovní služby a informace o COVIDu*, tak z těchto informací zveřejněných na: <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/5931386/COVID-Info-k-zasilkam.pdf/bf3e5387-a2e3-c568-4492-20feb48ab20>, konkrétně vyplývá pouze to, že: *„Určený provozovatel Chorvatska informuje ostatní členské země Unie a jejich určené*

provozovatele, že za účelem omezení šíření COVID-19 a v zájmu zdraví a bezpečnosti chorvatských zaměstnanců pošty, byl od středy 18. března 2020 zaveden zvláštní postup pro poštovní zásilky podléhající podpisu při doručení. U registrovaných nebo pojištěných zásilek, balíků a zásilek EMS bude zásilka umístěna do poštovní schránky adresáta nebo uložena na přední straně dveří jejich domu nebo bytu. Do pole podpisu pošťák/poštačka zadá „C-19“, což znamená, že položka byla doručena bez podpisu příjemce. Cílem tohoto opatření je zabránit kontaktu mezi příjemci a poštovními zaměstnanci. Společně s určenými provozovateli jiných zemí postižených vypuknutím choroby COVID-19 chorvatská pošta považuje tuto situaci za případ vyšší moci.“; přičemž tato opatření byla zrušena 28. 2. 2021. Z těchto informací navrhovatel coby odesílatel nemohl zjistit jakákoliv omezení co se týká doby přepravy zásilky do země určení, jak odpůrce uvádí v rozkladu, když tvrdí, že navrhovatel měl o omezeních v poštovní přepravě vědět, a měl se tedy sám rozhodnout, zda je ochoten službu odpůrce využít i s omezeními ohledně doby jejího dodání. Taková argumentace však postrádá logiku, protože je to odpůrce, kdo při přijetí zásilky do poštovní přepravy garantuje její dodání ve stanoveném limitu, a současně garantuje její co nejrychlejší odeslání do země určení, jak také odpovídá povaze poskytované služby jako expresní. Odpůrce v tomto případě prokazatelně věděl o tom, že je zde pravděpodobnost zpoždění zásilky při dodání, a navzdory tomu navrhovatele poučil, že předpokládané datum dodání je 15. 6. 2020. Odpůrce tedy nejednal s řádnou péčí, když nabízel službu, u které věděl, respektive byl srozuměn s tím, že jí není schopen poskytnout řádně a bez vad. Je v rozporu s dobrými mravy požadovat po zákaznících plné ceny za služby, jejichž kritéria nemusí být respektována, a odkazovat se přitom na jednostranná jednání zahraničních subjektů nebo informace o nich na svých online stránkách. Dále je též nutno zdůraznit, že pro účastníky poštovní smlouvy jsou závazná ujednání poštovní smlouvy a právní předpisy, nikoli jednostranná prohlášení odpůrce nebo zprávy a stanoviska zahraničních subjektů (v tomto případě chorvatského operátora), jak uvádí odpůrce ve svém rozkladu.

Navrhovatel byl při uzavření poštovní smlouvy v dobré víře, že Česká pošta využije pro přepravu uvedené zásilky nejrychlejší možný způsob (odpovídající expresní povaze služby a její vyšší ceně), což se však v této věci nestalo. Jako nejrychlejší možný způsob přepravy zásilky nelze považovat její leteckou přepravu z Prahy do Frankfurtu nad Mohanem, dále do Vídně, a až následně do Zagrebu v Chorvatsku (do země určení), trvající celých 18 kalendářních dnů. To vyplývá z údajů uvedených v dokumentu „Despatch and receipt information“. Předmětná zásilka byla naložena do letadla směřujícího do Frankfurtu nad Mohanem, kam dorazila dne 23. 6. 2020. Dne 26. 6. 2020 dorazila zásilka letecky do Vídně. Dne 30. 6. 2020 dorazila zásilka letecky do Zagrebu a vstoupila tak do země určení (tj. do Chorvatska) osmáctého dne po dni jejího podání. Takové zpoždění nelze akceptovat, zvláště za situace, kdy obvyklá doba dopravy zásilek adresovaných do Chorvatska je v případě prioritních doporučených zásilek 2-3 kalendářní dny ode dne

podání zásilky. V tomto směru se jeví jako příznačné, že automobilem lze cestu z Prahy do Zagrebu (přes Brno a Vídeň) absolvovat (dle obecně dostupných údajů na [www.mapy.cz](http://www.mapy.cz)) za 7:08 hod., a cestou přes České Budějovice a Linz za 7:12 hod. Nelze se tedy ztotožnit s tvrzením odpůrce v rozkladu, že „Česká pošta splnila řádně svou povinnost vyplývající z uzavřené poštovní smlouvy týkající se předmětné zásilky, když předmětnou zásilku odeslala do Chorvatska s ohledem na veškeré aktuální okolnosti nejrychlejším možným způsobem.“

Odpůrce dále namítal, že závěr správního orgánu I. stupně ohledně nedodržení závazné doby dodání, není správný. Odpůrce namítal, že zásilka vstoupila do země určení dne 1. 7. 2020 a její příchod byl adresátovi oznámen dne 2. 7. 2020, což je v limitu dle čl. 220 Poštovních podmínek – Zahraniční podmínky (tj. limit pro dodání nejpozději následující den po příchodu zásilky do země určení pro místa s kódy 10000-10110, což se vztahuje právě i na Zagreb). Správní orgán II. stupně k tomu uvádí, že správní orgán I. stupně skutečně neposoudil rozhodný okamžik správně. Rozhodným okamžikem není dodání zásilky (8. 7. 2020), ale její oznámení adresátovi, respektive, pokus o její dodání a zanechání výzvy (2. 7. 2020). Správní orgán II. stupně se však ztotožňuje s tím, že limit pro dodání zásilky nebyl dodržen, neboť zásilka byla na území Chorvatska přijata již 30. 6. 2020, a nikoliv 1. 7. 2020 (což je zřejmě okamžik, kdy se zahraniční provozovatel o příchodu zásilky do Chorvatska dozvěděl). I kdyby pak správní orgán II. stupně vycházel z data 1. 7. 2020, jako dne příchodu zásilky do země určení, pak by i nadále setrval na stanovisku, že reklamace nebyla odpůrcem vyřízena řádně, když byla zamítnuta s odkazem na vyšší moc, která však nebyla nijak prokázána.

Odpůrce též namítal, že pakliže došlo k dodání zásilky, byť s delším časovým odstupem, v zemi určení dle uzavřené poštovní smlouvy, pak zkoumání, zda byl splněn závazek odeslat zásilku do zahraničí nejrychlejším možným způsobem, není vůbec relevantní, neboť v případě porušení tohoto závazku nevyplývá z poštovních podmínek nárok na vrácení poštovního nebo jeho části. Správní orgán II. stupně k tomu uvádí, že se s tímto tvrzením odpůrce neztotožňuje. Je spravedlivé a v souladu se zásadou poctivosti v právních vztazích, aby i v případě jednoznačného porušení závazku České pošty odeslat zásilku do země určení nejrychlejším možným způsobem (bod 3 písm. a) poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí), byla odesílateli vrácena část ceny uhrazené za službu, podle bodu 26 poštovních podmínek služby EMS-do zahraničí, neboť postrádá smyslu, aby se ustanovení bodu 26 těchto podmínek vztahovalo pouze na nesplnění garantované doby dodání v zemi určení. Služba EMS-do zahraničí má zajistit expresní dodání zásilky do země určení, a poskytování této služby by zcela ztratilo smyslu, pakliže by Česká pošta mohla zásilku odeslat do zahraničí jakýmkoliv způsobem, bez vymahatelné povinnosti činit tak nejrychleji jak je možné, a to v souladu se svými poštovními podmínkami.

Dále pak námitka odpůrce, že je to navrhovatel, kdo má v řízení podle § 6a zákona o poštovních službách prokázat, že zpoždění při dodání zásilky (které odpůrce v tomto případě nepopírá) bylo zaviněno odpůrcem, tj. že ke zpoždění při dodání došlo z důvodů na straně odpůrce, je lichá. Navrhovatel nemá možnost něco takového prokázat, neboť se zásilkou po jejím přijetí do poštovní přepravy fakticky nenakládá; zásilka je v dispozici odpůrce, který je také odpovědný za řádné dodání zásilky do místa uvedeného v poštovní adrese (srov. § 5 zákona o poštovních službách), a to ve shodě s podmínkami konkrétní zvolené poštovní služby. Navrhovatel taktéž není v řízení o námitce proti vyřízení reklamace zpoždění zásilky povinen prokazovat, že bylo možné zásilku dodat jiným, rychlejším způsobem. Naopak je to odpůrce, kdo je povinen prokázat, že splnil to, k čemu se smluvně zavázal, a že tedy odeslal zásilku do země určení nejrychleším možným způsobem, což v tomto případě neučinil.

Správní orgán II. stupně dále uvádí, že pravomocná rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, která byla vydána v I. stupni, nejsou pro správní orgán II. stupně závazná. Správní orgán II. stupně není vázán právním názorem správního orgánu I. stupně, nad to vysloveným ve zcela jiné věci. Odpůrcem odkazované rozhodnutí čj. ČTÚ-22 363/2020-631/FiP ze dne 7. 7. 2020 se týkalo zásilky EMS-do zahraničí, podané k poštovní přepravě dne 19. 3. 2020, tedy jen 7 dnů po vyhlášení nouzového stavu na území ČR a 6 dnů poté, co byly uzavřeny hranice České republiky. V takovém případě lze pochopit argumentaci správního orgánu I. stupně, že se jednalo o nepředvídatelnou situaci, ve které nebylo možné ihned reagovat, a ve které mohlo dojít ke zpoždění při dodání z důvodu vyšší moci. V nyní projednávané věci však byla situace jiná, neboť zásilka byla k poštovní přepravě podána dne 12. 6. 2020, přičemž omezení spojená se zamezením šíření onemocnění COVID-19 tak již nemohou být posouzena jako nepředvídatelná. Ohledně dalšího odpůrcem odkazovaného rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu, čj. ČTÚ-32 892/2020-638/VIII. vyř. – ŽIT ze dne 2. 11. 2020, se uvádí, že v tomto citovaném případě byla pro přepravu zásilky do země určení využita kamionová doprava; nikoliv letecká. Není tedy zřejmé, jaký vztah má tato věc k nyní projednávané věci.

Správní orgán II. stupně dospěl na základě výše uvedených skutečností k závěru, že reklamace zpoždění zásilky byla důvodná, a proto se ztotožňuje s rozhodnutím správního orgánu I. stupně, který námitce navrhovatele ve výroku I. napadeného rozhodnutí vyhověl.

K výroku II. napadeného rozhodnutí se uvádí, že je správný, nicméně je nutno jej formulačně upravit tak, že se ve zbytku nároku navrhovatele ve výši 408 Kč nevyhovuje. Navrhovatel totiž požadoval vrácení plné výše poštovního, které uhradil při podání zásilky (726 Kč), avšak nárok má pouze na vrácení rozdílu mezi cenou, kterou uhradil, a kterou by uhradil v případě využití služby Standardní balík – prioritní (tj. v tomto případě 318 Kč).

Dále se uvádí, že nákladový výrok III. napadeného rozhodnutí je nutno taktéž upravit (změnit), když navrhovatel byl ve věci úspěšný jen částečně, nikoliv plně. Navrhovatel



měl ve věci úspěch v rozsahu 43,8 %; odpůrce byl úspěšný v rozsahu 56,2 %. V případě částečného úspěchu ve věci má právo na náhradu nákladů řízení ten účastník, jehož míra procesního úspěchu převažuje nad mírou procesního neúspěchu, a to ve výši, která odpovídá rozdílu jeho úspěchu a neúspěchu. Odpůrce byl sice procesně úspěšnějším účastníkem (výše jeho procesního úspěchu převažuje nad výší jeho procesního neúspěchu), ale vzhledem ke skutečnosti, že nepožadoval náhradu nákladů řízení, a ani ze správního spisu nevyplývá, že by mu nějaké náklady ve smyslu § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách v řízení vznikly, je nutno rozhodnout tak (a změnit napadený výrok III.), že se žádnému z účastníků náhrada nákladů řízení nepřiznává.

K výroku o nákladech správního řízení o rozkladu se pak uvádí, že odpůrce nebyl v řízení o rozkladu úspěšný, když se napadené rozhodnutí, kromě dílčích úprav, potvrzuje, neboť reklamace nebyla vyřízena řádně. Navrhovateli pak žádné náklady ve smyslu § 6a odst. 3 zákona o poštovních službách v řízení o rozkladu nevznikly, respektive, žádné takovéto náklady nebyly navrhovatelem v řízení o rozkladu uplatněny. Proto bylo rozhodnuto tak, že se žádnému z účastníků náhrada nákladů řízení o rozkladu nepřiznává.

Z výše uvedených důvodů rozhodl správní orgán II. stupně na základě svého oprávnění podle § 36a odst. 5 zákona o poštovních službách tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

#### **Poučení:**

Proti tomuto rozhodnutí se podle § 91 odst. 1 ve spojení s § 152 odst. 5 správního řádu nelze odvolat.

Mgr. Ing. Hana Továrková , v.r.  
předsedkyně Rady  
Českého telekomunikačního úřadu

Otisk úředního razítka

Za správnost: Zuzana Soldátová, 5.10.2021