

Náhrada škody u poštovní zásilky

Vážené čtenářky, Vážení čtenáři,

v dnešním příspěvku se zaměříme na otázku náhrady škody u zásilky, kterou jsme podali u provozovatele poštovní přepravy (například nejběžnější Česká pošta, s.p.). **Jak budeme jednat, když zásilka přijde poškozená, neúplná anebo je ztracená a nepřijde vůbec?**

Nejvyšší soud se v posledních letech (letos také v usnesení Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 25 Cdo 1089/2018 ze dne 26. 3. 2019) zabýval otázkou, na koho se v těchto případech obracet, pokud se s provozovatelem poštovní přepravy o náhradě škody nedohodneme. Co tedy dělat, když je zde spor, zda vůbec škoda vznikla a v jaké výši? Anebo kdo za ní odpovídá?

Podáme žalobu k soudu? Budeme si stěžovat u jiného orgánu?

Pokud bychom se chtěli s provozovatelem poštovní přepravy rovnou soudit, jak bývá obvyklé, uděláme pravděpodobně chybu.

Odpověď totiž zní, že se postupně obrátíme na provozovatele poštovní přepravy, poté na jiný nesoudní orgán a následně až na soud, jako poslední instanci.

Přeprava zásilek se obecně řídí zákonem 29/2000 Sb., o poštovních službách. Následně je uzavírána poštovní smlouva, kterou doplňují tzv. poštovní podmínky. Nalezneme je na pobočkách anebo internetových stránkách. Ačkoliv jsou mnohdy velmi obsáhlé (a to důvodně, neboť zákon o poštovních službách definuje nemalý povinný obsah v ust. § 6 odst. 2 zejména v rámci ochrany spotřebitele), vyplatí se s nimi seznámit. To zvláště tehdy, pokud klademe velký důraz na danou zásilku (ať již doručení nebo její hodnotu).

Pokud není služba od provozovatele splněna řádně, je na místě realizovat reklamační řízení. Tedy jednoduše řečeno, oznámíme provozovateli, že dodávka zásilky probíhá nebo proběhla jinak, než jsme očekávali. V tomto lze doporučit jednat písemně, alespoň formou vyžádání potvrzení o uplatněné reklamaci.

Způsob reklamace je popsán v poštovních podmínkách. Pokud reklamace nedopadne podle našich představ, pak je na místě ust. § 6a zákona o poštovních službách, kdy 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.*“

Řízení podléhá poplatku ve výši 100,- Kč dle položky 113 sazebníku správních poplatků Úřadu. Současně bývá tomu, kdo měl ve sporu plný úspěch, přiznávána náhrada nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva proti účastníku řízení, který ve věci úspěch neměl.

Úřadem je zde míněn Český telekomunikační úřad. A zde se mohou objevit zmiňované možné chyby. Kdybychom se obraceli s náhradou škody přímo na soud, jako běžně v jiných civilních věcech a reklamacích například při nákupech v obchodech, tak se pravděpodobně svého nároku na náhradu škody nedomůžeme.

Důležitá je zde lhůta 1 měsíce pro podání návrhu k Českému telekomunikačnímu úřadu. Je nutno podotknout, že dle výkladu

Nejvyššího soudu se nejedná o alternativu, kterou bychom si mohli vybrat. Tento postup je zakotven od 1. 1. 2013 jako pevný a jeho nedodržení může vést připravit stěžovatele o nadějnou šanci na úspěch. O nutnosti postupovat skrze Úřad opakovaně utvrzuje právě rozhodovací praxe Nejvyššího soudu.

V případě, že nebudeme spokojeni s výsledkem řízení u Úřadu, tak přichází okamžik, kdy se obrácíme na soud s žádostí o přezkum správního rozhodnutí. Jedná se o řízení podle části páté zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.

Závěrem je vhodné upozornit na podstatnou lhůtu 1 roku od poštovního podání, kdy se dle poštovního zákona tzv. promlčují práva z poštovní smlouvy, nestanoví-li zákon něco jiného. Promlčení pak znamená oslabení požadovaného nároku a při námitce provozovatele poštovní přepravy o promlčení soud již takový nárok nepřizná.

I zde tedy platí zásada „bdělým náležitě práva“ a není vhodné s případným vyjádřením reklamace zásilky vyčkávat.

Nad rámec dnešního tématu a v souladu se zmíněnou zásadou autoři tohoto příspěvku dávají možnost čtenářům obrátit se na advokátní kancelář s náměty na žádaná témata a budoucí příspěvky. Vhodná témata budou přijata a připravena k publikaci v místních zpravodajích.



Mgr. Petr Sopuch, advokát

Phone: 721 738 774
Mail: advokat@aksopuch.cz
Kontakt: Běhounská 20, Brno

