



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 05/2017

Praha, 17. května 2017 – I snadno rozbitné věci mohou být posílány poštou za předpokladu, že jsou zabaleny takovým způsobem, aby se při běžné manipulaci se zásilkou nemohly poškodit. Vyplývá to ze sporu o neuznanou reklamaci, v němž ČTÚ řešil náhradu škody za rozbitý secesní lustr. Informuje o něm dnes vydaná monitorovací zpráva. Ačkoliv odesílatel pro balík zvolil doplňkovou službu „křehké“ a vyčlenil tak zásilku k ručnímu zpracování, Česká pošta bez ohledu na tuto dispozici balík zpracovala automatickým třídícím. Následnou reklamaci zamítla s tím, že obsah byl poškozen buď již odesílatelem před podáním zásilky k přepravě, nebo adresátem v době od převzetí balíku do uplatnění reklamace.

ČTÚ vyšel z fotodokumentace obsahu zásilky pořízené prodejcem před odesláním balíku. Fotografie dokumentují, že zabalení obsahu byla věnována náležitá pozornost. Pokud následně k promáčknuté krabici pošta uvedla, že není povinna zjišťovat, zda je zásilka adekvátně zabalená a nepoškozená, rozhodnutí uvádí, že alespoň symbolickou kontrolu přebírané zásilky ze strany zaměstnance pošty lze rozumně očekávat. O takovém poškození obalu při odeslání by tak měl být pořízen záznam. V daném případě ČTÚ uzavřel, že pošta za poškození odpovídá, námitkám vyhověl a adresátovi přiznal náhradu škody 2 730 Kč.

Monitorovací zpráva dále informuje o dvoumilionové pokutě udělené společnosti O2 Czech Republic za užití agresivní obchodní praktiky v souvislosti s předplacenou službou O2 PředplaDENka. V rámci pilotního programu od srpna do prosince 2016 operátor aktivoval u vybraného okruhu 28 tisíc klientů jiný než sjednaný tarif, a to bez jejich souhlasu. Rozhodnutí dosud nenabývalo právní moci.

Příloha monitorovací zprávy je věnovaná detailnímu rozboru přijatých dotazů a stížností, které ČTÚ vyřizoval v I. čtvrtletí. Úřad v tomto období evidoval 634 stížností, nejvíce z nich směřovalo na služby operátora O2.

Monitorovací zprávu č. 05/2017 lze stáhnout [zde](#).

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu