TISKOVÁ ZPRÁVA
Monitorovací zpráva 10/2019

Praha, 16. října 2019 – Česká pošta odpovídá za škodu způsobenou nesprávně poskytnutou radou svého zaměstnance. Vyplývá to z rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva. Odesílatel při podání požádal pracovnici za překážku o radu, jakým způsobem má odeslat zlatý dukát Krále z roku 1845.

Zaměstnankyně pošty mu nabídla využití dvou služeb Cenný balík nebo Balík Do ruky s tím, že v nich není rozdíl. Odesílatel si proto vybral službu Balík Do ruky, protože podle svých slov měl pocit, že adresát dostane balík až ke dveřím, přímo do ruky.

Během přepravy Česká pošta zásilku ztratila. Na základě podané reklamace však nahradila odesílateli pouze poštovné ve výši 117 Kč. Náhradu škody za ztracený obsah ale nepřiznala s odůvodněním, že šlo o nedovolený obsah pro tento typ zásilky. Poštovní podmínky pro Balík do ruky totiž neumožňují tímto způsobem zasílat mince ani cenné kovy. Na námitku, že pochybila její zaměstnankyně poskytnutím nesprávné rady, pošta uvedla, že své zaměstnance odborně školí a zaučuje tak, aby vždy poskytli zákazníkovi nejlepší možné produkty a informace. Jestliže ale jednotlivec tyto pokyny nedodrží, nemůže podnik nést za takové jednání odpovědnost, protože poskytnutím nesprávné rady by se jednalo o exces zaměstnance, za který pošta neodpovídá.

Takový argument ČTÚ odmítl s poukazem např. na usnesení Nejvyššího soudu ze dne 11. 5. 2016, sp. zn. 5 Tdo 44/2016: *„o exces jde typicky v případech, kdy škůdce sledoval výlučně uspokojování svých osobních zájmů či potřeb, příp. zájmů třetích osob.“* Argumentace pošty v tomto případě by tak mohla vést k nesmyslnému závěru, že i samotná ztráta zásilky, na jejíž přepravě se podílí řada (k tomu proškolených) zaměstnanců pošty, by v případě jejich selhání představovala exces. V daném sporu měl ČTÚ k dispozici svědeckou výpověď syna odesílatele, který popsal průběh podání zásilky a potvrdil, že poté, co zaměstnankyně pošty zjistila obsah balíčku, nabídla využití dvou podle ní zcela rovnocenných služeb. Česká pošta žádným relevantním způsobem tuto svědeckou výpověď nezpochybnila. Námitce proto úřad vyhověl a uložil České poště zaplatit náhradu škody v prokázané výši 7 501 Kč.

Monitorovací zpráva dále upozorňuje, že nedávno představené takzvané neomezené datové tarify nezahrnují neomezené používání datových služeb při roamingu v zemích EU. Podle evropských pravidel, která upravují politiku přiměřeného využívání u tarifů bez datového limitu, platí, že poskytovatel musí v rámci roamingu zákazníkovi poskytnout objem dat, který se odvíjí od ceny balíčku. Musí být alespoň dvakrát větší (v GB) než hodnota získaná vydělením ceny ve smlouvě (bez DPH a v přepočtu na €) a maximální velkoobchodní ceny za roaming (4,5 €/GB v roce 2019). Jestliže například zákazník platí tuzemskému operátorovi měsíčně v přepočtu 50 € (bez DPH), což zahrnuje neomezené volání, textové zprávy a data, může během dovolené v EU bez omezení volat a posílat SMS, a zároveň má k dispozici nejméně 22,2 GB dat [2 × (50/4,50) = 22,2].

Dále monitorovací zpráva informuje o vydání změnového rozhodnutí k veřejným telefonním automatům v univerzální službě. Od 1. 1. 2020 budou tyto telefonní automaty povinně pouze v obcích do 199 obyvatel. Jejich seznam je publikován na webu ČTÚ, rovněž i ve formátu otevřených dat.

Monitorovací zpráva je ke stažení zde.

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu