



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 11/2018

Praha, 14. listopadu 2018 – Při reklamaci poškozené zásilky nemusejí adresát nebo odesílatel prokazovat, že se zásilka poškodila při přepravě. Uplatní se totiž domněnka poctivosti zakotvená v § 7 občanského zákoníku. Podle ní se má za to, že kdo jednal určitým způsobem, jednal poctivě a v dobré víře. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace vad poštovní služby, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva.

ČTÚ řešil případ poškozeného balíku zaslaného s doplňkovou službou křehké. Obsahem byl monitor k počítači. Adresát jej ale dostal s prasklým displejem. Česká pošta reklamaci zamítla s tím, že zásilka byla nedostatečně zabalena. V rámci námitkového řízení navíc uváděla, že reklamující neprokázal, že k poškození monitoru nedošlo před odesláním nebo až po jeho doručení.

Úřad dospěl k závěru, že je třeba vycházet z presumpce poctivého jednání odesílatele i adresáta. Jinak by to předpokládalo, že buď odesílatel, nebo adresát se dopustili podvodného jednání. K reklamaci předmětné zásilky by museli přistoupit s vědomím, že zásilka je poškozena a že se na úkor jiného obohacují tím, že jej uvádějí v omyl nebo mu zamlčují podstatné skutečnosti. Protože v daném řízení byla navíc doložena fotodokumentace obsahu zásilky před odesláním i po jejím doručení, tuto možnost správní orgán jednoznačně vyloučil. Vzhledem k tomu, že zásilka byla zabalena standardním způsobem, ČTÚ námitce vyhověl a přiznal odesílateli náhradu škody ve výši udané ceny balíku.

Monitorovací zpráva dále informuje o rozhodnutích o úhradě ztráty z poskytování zvláštních cen za rok 2017, resp. o čistých nákladech za stejný rok. ČTÚ v obou případech dokončil ověření předložených výpočtů a rozhodl o výplatě čistých nákladů společnosti O2 ze státního rozpočtu.

Příjem TV signálu ve standardu DVB-T2 zlepšil 16 nových vysílačů přechodové sítě. Zpráva přináší přehled o tom, odkud tyto vysílače od října signál šíří.

Příloha monitorovací zprávy se věnuje přehledu stížností a dotazů došlých za III. čtvrtletí letošního roku. Tradičně nejvíce podnětů ČTÚ zaznamenal k problematice jednostranných změn smluv. Setrvale rovněž stoupá počet stížností na dodávání poštovních zásilek. Úřad proto provedl kontrolní akci u dodávacích pošt napřed v Praze a následně na území celé ČR. Výsledky nyní vyhodnocuje.

Monitorovací zpráva je ke stažení [zde](#).

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu