



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 2/2019

Praha, 13. února 2019 – Pokud poškozená zásilka při reklamaci váží téměř dvojnásobek toho, co měla vážit při podání, ukazuje to na nedodržení správného postupu při podání zásilky a není to důvod k zamítnutí reklamace úbytku obsahu. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace vad poštovní služby, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva.

Odesílatel reklamoval poškození jedné ze zásilek, které podal hromadně. Pracovnice za přepážkou při přijetí však zřejmě zvážila pouze první z nich a zjištěnou hmotnost přiřadila i všem ostatním odesílaným zásilkám. Reklamaci Česká pošta zamítla s tím, že nedošlo k váhovému úbytku.

Porovnáním podle přiloženého dodacího listu bylo zjištěno, že roztrženým obalem se ztratila téměř čtvrtina obsahu. ČTÚ seznal, že pošta podle zákona odpovídá za škodu, pokud doručí zásilku neúplnou. Námitkám odesílatele proto vyhověl a České poště uložil nahradit škodu.

Monitorovací zpráva dále připomíná, že automatické prodloužení smlouvy vyžaduje vždy aktuální a prokazatelný souhlas spotřebitele. Tento souhlas musí být poskytnut v reakci na informaci operátora podanou nejdříve tři měsíce a nejpozději měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy uzavřené na dobu určitou. Pokud účastník takový souhlas operátorovi při každém takovém prodloužení neudělí, přechází kontrakt do režimu smlouvy na dobu neurčitou. ČTÚ tím reaguje na dotazy a stížnosti poukazující na praxi Vodafone, který sice v dané lhůtě spotřebitele informuje o tom, že se blíží konec závazku, avšak v případě, že souhlas s prodloužením smlouvy udělil spotřebitel při samotném uzavření smlouvy, tento již nově nevyžaduje. ČTÚ upozorňuje spotřebitele, kteří byli ze strany Vodafone po 2. 9. 2017 informováni o konci jejich závazku a nebyl od nich vyžádán souhlas prodloužením smlouvy, že v jejich případě došlo ze zákona ke změně režimu jejich smlouvy na dobu neurčitou.

Příloha monitorovací zprávy představuje přehled nejčastějších stížností a dotazů, které ČTÚ vyřizoval ve 4. čtvrtletí 2018. Jednalo se mimo jiné o stížnosti na vyúčtování, na problémy s automatickým prodloužováním smluv a na situace, kdy operátor odmítne akceptovat výpověď účastníka.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu