



TISKOVÁ ZPRÁVA Monitorovací zpráva 9/2019

Praha, 18. září 2019 – Použije-li Česká pošta ve svých podmínkách služeb neurčitý pojem, aniž by ho blíže vysvětlila, je spravedlivé jej vykládat vždy k její tíži. Vyplývá to z pravomocného rozhodnutí o námitkách proti vyřízení reklamace, o kterém informuje dnes vydaná monitorovací zpráva. Odesílatel reklamoval ztracenou zásilku do zahraničí s tvrzením, že obsahovala použité poštovní známky pro sběratelské účely, tzv. skart.

Česká pošta v rámci reklamace odmítla uznat nárok na paušální náhradu škody za ztracenou zásilku s odůvodněním, že obsahem zásilky do zahraničí podle poštovních podmínek nesmějí být „předměty kulturní, umělecké nebo sběratelské hodnoty bez ohledu na jejich stáří a cenu.“

ČTÚ rozhodl, že ne každá známka má sběratelskou hodnotu. Stávající poštovní podmínky neupřesňují výklad pojmu předmět sběratelské hodnoty. V takovém případě bylo na poště, aby tvrdila a prokázala, že zásilka obsahovala sběratelsky hodnotné poštovní známky, aby bylo možné dovodit, že šlo o zakázaný obsah. Protože této povinnosti Česká pošta nedostála, ČTÚ námitce vyhověl a reklamujícímu odesílateli přiznal právo na náhradu škody v paušální výši 998 Kč.

Monitorovací zpráva také zmiňuje, že se na ČTÚ v posledních týdnech obrací účastníci se stížnostmi na nově zavedené účtování po minutách u operátora Vodafone. Operátor při splnění zákonných podmínek může jednostranně změnit smlouvu. Právem účastníka je však tuto změnu odmítnout a smlouvu ke dni účinnosti změny bez jakýchkoliv sankcí ukončit. Zákazník však (ani cestou stížnosti na ČTÚ) nemůže docílit toho, aby mu služba byla dál poskytována za původních podmínek.

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

Mgr. Martin Drtina
tiskový mluvčí
Českého telekomunikačního úřadu