Český telekomunikační úřad
SEKCE ROZHODOVÁNÍ SPORŮ A OCHRANY SPOTŘEBITELE
Oddělení metodiky rozhodování sporů a ochrany spotřebitele
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Číslo jednací
ČTÚ-39 432/2026-639/I. vyř. - ThA 8.10.2026

Český telekomunikační úřad jako příslušný správní orgán podle § 10 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), podle § 103 odst. 3 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“), a podle § 37b odst. 1 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, vydává podle § 150 odst. 1 správního řádu a podle § 90 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky tento

příkaz:

I. Obviněný z přestupku, kterým je **Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, Nové Město, 11000 Praha 1**, (dále jen „obviněný“ nebo „Česká pošta“), se uznává vinným ze spáchání přestupku podle § 37a odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, kterého se dopustil tím, že dne 24. 11.2026 neinformoval adresáta [redacted] o možnosti vyzvednout zásilku s podacím číslem [redacted] z výdejního boxu ani mu nezaslal kód k jejímu vyzvednutí, a tím mu znemožnil převzetí zásilky. Nedodržel tak čl. 53 písm. b) a čl. 58 Poštovních podmínek Balíkovna. Tímto jednáním porušil obviněný § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách, tedy nezacházel se zásilkou jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby

II. Za přestupek uvedený ve výroku I. se podle § 37a odst. 6 písm. c) zákona o poštovních službách ukládá pokuta ve výši **4 000,00 Kč**, splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu na účet vedený u České národní banky, číslo účtu 3754-725001/0710, pod variabilním symbolem 6100394326.

Odůvodnění:

Správní orgán prošetřoval podnět pana [redacted], v němž uvedl, že jemu adresovaná zásilka s podacím číslem [redacted] byla uložena do výdejního boxu, aniž by byl vygenerován a zaslán kód k jejímu vyzvednutí. Zásilku tak neměl možnost převzít, ta byla následně vrácena odesílateli.

Za účelem ověření těchto skutečností byla Úřadem zahájena kontrola č. 2606-356-00. Ve své reakci na oznámení o zahájení kontroly Česká pošta poskytla informace k předmětné zásilce a jejímu doručování. Dodala též interní výpis ze sledování zásilky. Bylo zjištěno, že adresátem zásilky byl [redacted] odesílatelem pak Koninklijke PostNL B.V., Sazečská 598/7, 22310 Praha Malešice. Jednalo se o službu Balíkovna na adresu.

Stran doručování zásilky bylo sděleno, že dne 24. 11. 2025 proběhl neúspěšný doručovací pokus, což Česká pošta doložila zeměpisnými souřadnicemi a výpisem z interního systému

ESVP, z něhož je patrné, že vozidlo doručovatele zastavilo v předmětný den v 15:05 hod. v bezprostřední blízkosti dodací adresy. Zásilka byla následně označena k uložení do výdejního boxu [redacted] do něhož byla téhož dne i vložena. Česká pošta dále potvrdila slova stěžovatele, že po skončení úložní doby byla zásilka zaslána zpět odesílateli, ten si ji dne 19. 12. 2025 převzal. Tyto skutečnosti dokládá interní výpis ze sledování.

K notifikaci adresáta Česká pošta uvedla, že dne 21. 11. 2025 bylo adresátovi zasláno avízo o podání zásilky a dne 24. 11. 2025 informace o jejím doručování. Tyto zprávy byly zasílány formou SMS na tel. číslo [redacted] a e-mailem na adresu [redacted] Z neznámých příčin však nebyla vygenerována SMS ani e-mailová zpráva o uložení zásilky a možnosti jejího převzetí. Tyto informace vyplývají i z interního výpisu ze sledování, kde jsou automaticky generovaná avíza rovněž zaznamenávána.

K pochybení při nakládání se zásilkou s podacím číslem [redacted] se Česká pošta doznala ve dvou dopisech předložených Úřadu. Ty byly zaslány panu [redacted] ve dnech 23. 1. a 24. 2. 2026 v odpovědi na jeho stížnost. V dopise ze dne 24. 2.2026 se se uvádí: *„Opakovaným prošetřením způsobu dodání předmětné zásilky bylo zjištěno, že byla dne 24.11.2025 předána na doručení a poté doručovatelem indikována k uložení na systémem určenou Balíkovnu Box – [redacted]. Doručovatel do boxu zásilku téhož dne fyzicky předal, avšak nebyla vygenerována SMS a e-mailová zpráva informující adresáta o uložení zásilky a jejím připravení k výdeji.“*

Výstupem kontroly byl protokol o kontrole č. 2606-356-00/1K ze dne 16. 7. 2026, v němž Úřad dospěl k závěru, že při dodávání zásilky s podacím číslem [redacted] porušila Česká pošta ustanovení § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách, když v rozporu s poštovními podmínkami sjednané služby nezaslala adresátovi identifikační kód, a tím mu znemožnila převzetí zásilky.

Proti kontrolním zjištěním nevznesla Česká pošta námitky. Po vyhodnocení získaných poznatků dospěl správní orgán k přesvědčení, že jsou dány důvody k postupu podle § 78 zákona o odpovědnosti za přestupky.

Při posuzování spáchání přestupku vycházel správní orgán z následujícího skutkového stavu:

- Poštovní zásilka s podacím číslem [redacted] byla podána dne 21. 11. 2025. Odesílatelem zásilky byla společnost Koninklijke PostNL B.V., Sazečská 598/7, 223 10 Praha Malešice. Adresátem pan [redacted] Jednalo se o službu Balíkovna na adresu. – *Tyto skutečnosti jsou zřejmé z interního výpisu ze sledování zásilky a z vyjádření České pošty poskytnutého v kontrole.*
- Dne 24. 11. 2025 byla zásilka doručována v místě adresy [redacted] doručovací pokus však nebyl úspěšný. Zásilka byla téhož dne uložena ve výdejním boxu [redacted]. – *Tyto skutečnosti dokládá interní výpis ze sledování; neúspěšný doručovací pokus v místě adresy potvrzují data ze systému ESVP (sledování vozidel).*
- Adresát neobdržel informaci o uložení zásilky, jejíž součástí je identifikační kód nezbytný k jejímu vyzvednutí. – *Tuto skutečnost dokládá interní výpis ze sledování zásilky, který obsahuje informace o všech zaslaných e-mailových a SMS avízech. Současně to potvrzuje jak stížnost adresáta, tak vyjádření České pošty (v kontrole i v odpovědích na stížnosti adresáta).*
- Zásilka nebyla z boxu vyzvednuta a vrátila se odesílateli. – *Opět vyplývá z interního výpisu ze sledování zásilky i z vyjádření adresáta a České pošty.*

Podle § 5 odst. 1 zákona o poštovních službách *se poštovní smlouvou provozovatel zavazuje odesílateli, že dodá poštovní zásilku nebo peněžní částku z místa poštovního*

podání sjednaným způsobem příjemci do místa uvedeného v adrese, a odesílatel se zavazuje, není-li sjednáno jinak, uhradit provozovateli dohodnutou cenu.

Dle § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách *má právo nakládat s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou má až do jejího dodání jen odesílatel; provozovatel může s poštovní zásilkou nebo poukázanou peněžní částkou zacházet jen v nezbytné míře a jen takovým způsobem, který je součástí poskytování poštovní služby.*

Obsah poštovní smlouvy se řídil Poštovními podmínkami Balíkovna. Popis služby Balíkovna na adresu je obsažen v čl. 11 těchto podmínek: *„V případě zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus Podnik učiní pokus o dodání zásilky v místě určeném v poštovní adrese obvykle následující pracovní den po dni podání.“*

V daném případě není sporu, že pokus o dodání v místě adresy byl učiněn (24. 11. 2025), skončil však neúspěšně. Další postup je zakotven v čl. 58 Poštovních podmínek Balíkovna: *„Nebude-li pokus o dodání zásilky Balíkovna na adresu a Balíkovna plus v místě určeném v poštovní adrese úspěšný, nebo nebyl-li takový pokus za podmínek uvedených v bodě 21 vykonán, podnik zásilku může uložit na vhodném boxu, Balíkovně nebo na poště. Podnik o neúspěšném pokusu o doručení, respektive o uložení zásilky adresáta informuje elektronickou formou. Adresát nemůže požadovat doručení jiným způsobem.“*

Obviněný tedy postupoval správně, když zásilku po neúspěšném doručovacím pokusu uložil do výdejního boxu. Nedodržel však již svou povinnost adresáta informovat. Tato informace byla pro vyzvednutí zásilky z boxu stěžejní. Adresát tak nebyl zpraven o tom, kde a kdy si zásilku může vyzvednout. Současně mu nebyl sdělen ani identifikační kód, který je nutnou podmínkou pro vyzvednutí zásilky z boxu, jak se uvádí např. v čl. 55 Poštovních podmínek Balíkovna: *„Zásilku uloženou v boxu podnik vydá fyzické osobě, která uvede identifikační kód zásilky.“*

Na rozdíl od vyzvednutí zásilky na poště, kde je možno se alternativně prokázat dokladem totožnosti, neumožňují výdejní boxy jiný způsob ověření. Způsob získání kódu je popsán v čl. 53 písm. b) Poštovních podmínek Balíkovna: *„Identifikační kód zásilky adresát obdrží v avíze o připravení zásilky k vyzvednutí.“*

Identifikační kód tedy adresátovi nebyl sdělen, a tím mu bylo znemožněno převzetí zásilky. Ta se v důsledku vrátila odesílateli. Správní orgán v souladu se shora uvedeným považuje za prokázané, že obviněný nejenže nenakládal se zásilkou způsobem odpovídajícím podmínkám sjednané poštovní služby, ale jeho počínání dokonce odporovalo i samotnému účelu poštovní služby, jímž je dodání zásilky adresátu.

Správní orgán nemá pochybnosti o tom, že obviněný svým jednáním porušil § 7 odst. 1 zákona o poštovních službách. Uvedeným jednáním obviněného došlo k naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a) zákona o poštovních službách. Za uvedený přestupek může správní orgán podle § 37a odst. 6 písm. c) téhož zákona uložit pokutu do 1 000 000 Kč.

Přestupkem je dle § 5 zákona o odpovědnosti za přestupky *společensky škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.*

Právnická osoba je dle příslušného ustanovení § 20 zákona o odpovědnosti za přestupky objektivně odpovědná za osobu, jejíž jednání je přičitatelné právnické osobě a která porušila právní povinnost uloženou právnické osobě při činnosti právnické osoby. Touto osobou je mimo jiné i zaměstnanec nebo osoba v obdobném postavení při plnění úkolů vyplývajících z tohoto postavení. Přičemž platí, že odpovědnost právnické osoby za přestupek není podmíněna zjištěním konkrétní fyzické osoby, která se považuje za osobu, jejíž jednání je přičitatelné právnické osobě.

Vytýkané jednání je přičitatelné obviněnému, neboť je nepochybné, že přestupek byl spáchán při činnosti právnické osoby, v souvislosti se službami, které obviněný poskytuje.

V tomto řízení současně nic nenasvědčuje, že by k protiprávnímu jednání došlo v důsledku excesu zaměstnance obviněného, ostatně ani obviněný toto netvrdil.

V řízení nebylo prokázáno, že by byly na straně obviněného dány liberační důvody podle § 21 odst. 1 zákona o odpovědnosti za přestupky, tedy že by obviněný vynaložil veškeré úsilí, které bylo možno požadovat, aby přestupku zabránil. Obviněný ani netvrdil, a tedy ani neprokazoval, že by veškeré úsilí vynaložil. Ke zproštění odpovědnosti obviněného proto nedošlo.

Vzhledem k tomu, že správní orgán považuje skutková zjištění za dostatečná a nemá pochybnosti o tom, že se uvedeného jednání účastník řízení dopustil, a že toto jednání naplnilo jak formální, tak materiální stránku přestupku, bylo rozhodnuto tak, jak je uvedeno ve výroku I. tohoto příkazu.

Při určení druhu a výměry správního trestu přihlédl správní orgán v souladu s § 37 a násl. zákona o odpovědnosti za přestupky k:

a) *povaze a závažnosti přestupku, která je dána zejména:*

- *významem zákonem chráněného zájmu, který byl přestupkem porušen nebo ohrožen.* Spácháním přestupku byl porušen veřejný zájem na řádném fungování poštovních služeb spočívající konkrétně v důvěře odesílatele, že se provozovatel pokusí dodat zásilku adresátovi sjednaným způsobem. Zákonodárce dal zakotvením deliktu spočívajícího v poskytování poštovních služeb mimo rámec podmínek sjednaných ve smlouvě jednoznačně najevo, že takové jednání je v rozporu se zájmy veřejnosti.
- *významem a rozsahem následku přestupku.* K prokázanému pochybení došlo ve vztahu k jedné zásilce, rozsah následku přestupku je tedy minimální. Následkem přestupku nebylo adresátovi umožněno, aby si zásilku převzal. Účel poštovní služby tak byl zcela zmařen. Na druhou stranu lze však uvést, že zásilka se nedostala do dispozice neoprávněných osob, ani nebyla ztracena. Následek přestupku tak lze hodnotit jako středně závažný.
- *způsobem a okolnostmi spáchání přestupku*. K okolnostem spáchání přestupku, tedy nezaslání avíza s identifikačním kódem, Česká pošta uvedla, že příčina nepravidelnosti nebyla zjištěna. Tato skutečnost však nemá vliv na odpovědnost obviněného za jeho protiprávní jednání.

b) *k povaze činnosti účastníka řízení,* kdy správní orgán shledal, že tento je profesionálem v oboru poštovních služeb, jako takový je povinen zajistit, že jím poskytované služby budou provozovány vždy v souladu se stanovenými podmínkami.

c) *k přitěžujícím a polehčujícím okolnostem podle § 39 a § 40 zákona o odpovědnosti za přestupky,* kdy správní orgán konstatuje, že takových okolností neshledal.

Správní orgán může přihlédnout i k jiným okolnostem, pokud jsou svou povahou podstatné pro posouzení společenské škodlivosti přestupku, přičemž správní orgán takovéto okolnosti neshledal.

Správní orgán po posouzení všech okolností daného případu konstatuje, že v daném případě nepřipadá v úvahu aplikace institutu upuštění od uložení správního trestu podle § 43 zákona o odpovědnosti za přestupky a nelze uvažovat ani o napomenutí dle ustanovení § 45 téhož zákona, neboť intenzita protiprávního jednání účastníka přesahuje míru škodlivosti, kde by jako trest postačovalo pouhé napomenutí, či kde by bylo dokonce možno upustit od uložení správního trestu.

S přihlédnutím k § 2 odst. 4 správního řádu, kdy *správní orgán dbá, aby přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem a aby odpovídalo okolnostem daného případu, jakož i na to, aby při rozhodování skutkově shodných nebo podobných případů nevznikaly nedůvodné*

rozdíly, se správní orgán při určení konkrétní výše pokuty zabýval pravomocnými rozhodnutími Úřadu z nedávné doby, v nichž byla udělena pokuta za přestupek dle § 37a odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách. Konkrétně se jednalo o:

- ČTÚ-22 354/2026-638/I. vyř.-HoP ze dne 29. 7. 2026: pokuta ve výši 8 000 Kč za ztrátu jedné balíkové zásilky; právní moc ke dni 8. 8. 2026;
- ČTÚ-19 283/2026-638/I. vyř.-MaD ze dne 23. 7. 2026: pokuta ve výši 11 000 Kč za vydání jedné doporučené zásilky neoprávněné osobě, jednočinný souběh přestupků – současné porušení § 16 odst. 1 zákona o poštovních službách; právní moc ke dni 4. 8. 2026.

V aktuálně projednávaném případě nedošlo ke ztrátě zásilky, současně se zásilka nedostala ani do dispozice neoprávněné osoby, reálný dopad přestupku tak nebyl tak závažný. Správní orgán proto oproti těmto případům výši pokutu odpovídajícím způsobem snížil.

Správní orgán dále posuzoval možný likvidační charakter pokuty. Vycházel přitom z poslední zveřejněné výroční zprávy České pošty, která je veřejně dostupná ve Sbírce listin na portálu www.justice.cz. V roce 2024 vykázal obviněný ztrátu ve výši 1,25 mld. Kč a jeho čistý obrat činil 15,5 mld. Kč. Správní orgán konstatuje, že pokuta udělená ve výši tak, jak je uvedeno ve výroku II. tohoto příkazu, tedy při dolní hranici zákonné sazby, nemůže být v žádném případě považována za finanční ohrožení podnikání či existence účastníka řízení a nemůže mít tedy likvidační charakter. Uložená sankce má mít kromě represivní složky i složku preventivní, musí být tedy taková, aby zároveň motivovala sankcionovaný subjekt k tomu, aby řádně plnil své právní povinnosti.

Podle ustanovení § 90 zákona o odpovědnosti za přestupky lze povinnost v řízení z moci úřední a ve sporném řízení uložit formou písemného příkazu. Příkaz může správní orgán vydat, považuje-li skutkové zjištění za dostatečné, vydání příkazu přitom může být prvním úkonem v řízení. V důsledku výše popsaného skutkového stavu je správní orgán toho názoru, že byly dostatečně zjištěny všechny okolnosti a byla spolehlivě prokázána skutková zjištění daného případu, a proto přistoupil k vydání tohoto příkazu. S ohledem na skutečnost, že příkaz je prvním úkonem řízení, není v něm v souladu s ustanovením § 150 odst. 4 správního řádu účastníku řízení ukládána povinnost nahradit náklady řízení

Poučení:

Proti tomuto příkazu lze ve lhůtě 8 dnů ode dne jeho doručení podat odpor k Českému telekomunikačnímu úřadu, a to v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, oddělení metodiky rozhodování sporů a ochrany spotřebitele, Sokolovská 219, Praha 9, pošt. př. 02, 225 02 Praha 025, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.gov.cz.

Podáním odporu se příkaz ruší a v řízení se pokračuje. Příkaz, proti němuž nebyl podán odpor, se stává pravomocným a vykonatelným rozhodnutím.

Mgr. Michal Špalek v. r.
vedoucí oddělení metodiky rozhodování sporů
a ochrany spotřebitele

Za správnost: Mgr. Bc. Anna Thompson, 8. 10. 2026

Vypraveno dne: 8. 10. 2026