



# Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO SEVEROMORAVSKOU OBLAST

Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava



Číslo jednací  
ČTÚ-21 576/2021-638/l. vyř. - StD

Vyřizuje / telefon  
Ing. Starzyková / 595 138 587

Ostrava  
07.05.2021

## Odpověď na podání k Českému telekomunikačnímu úřadu

Vážený pane

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“ nebo „správní orgán“) obdržel dne 1. 5. 2021 Vaše podání týkající se nespokojenosti s doručováním cenného balíku do zahraničí s podacím číslem CV002262242CZ a následného vyřízení reklamace ze strany České pošty, s.p. („dále jen „Česká pošta“). Vaše elektronické podání bylo správnímu orgánu doručeno z e-mailové adresy

Úřad je zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“), jako ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovení podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb. Jeho působnost je vymezena tímto zákonem a zákonem č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“). Působnost Úřadu je dále vymezena § 23 odst. 16 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kdy je Úřad pověřen vykonáváním dozoru nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele na úseku poštovních služeb.

Z Vašeho podání je patrné, že nejste spokojen s vyřízením reklamace. V případech, kdy provozovatel poštovních služeb nevyhoví reklamaci nebo nevyřídí reklamaci vad poskytované poštovní služby, je odesílatel nebo adresát oprávněn podat u Úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace podle § 6a zákona o poštovních službách. Tento krok však musí být učiněn bez zbytečného odkladu, **nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.**

Z obsahu Vašeho podání je zřejmé, že máte zájem této možnosti využít. Takové podání ovšem musí splňovat náležitosti dané § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

Z podání musí být v první řadě patrné, **kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu**, popřípadě jinou adresu pro doručování. Podání musí obsahovat označení správního orgánu, jemuž je určeno, další náležitosti, které stanoví zákon, a **podpis osoby**, která je činí.

Právnícká osoba uvede v podání **svůj název nebo obchodní firmu, identifikační číslo nebo obdobný údaj a adresu sídla, popřípadě jinou adresu pro doručování**. Podání právnické osoby musí být učiněno prostřednictvím statutárního zástupce, nebo osoby jím zmocněné či pověřené.

Podání je možné učinit písemně na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro severomoravskou oblast, Havlíčkovo nábřeží 2728/38, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava, ústně do protokolu, **v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, anebo na adresu: [podatelna.ostrava@ctu.cz](mailto:podatelna.ostrava@ctu.cz) podepsané uznávaným elektronickým podpisem**. Za podmínky, že podání je do **5 dnů** potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě první, je možno je učinit pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

Podmínky pro elektronické podání jsou podrobněji upraveny v § 6 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.

V případě, že Vaše podání bude doplněno dle výše uvedeného a podáno v zákonné lhůtě stanoveným způsobem, tj. do 1 měsíce od vyřízení reklamace, bude možno na jeho základě zahájit a vést správní řízení v dané věci.

Podání návrhu na zahájení správního řízení o námitce proti vyřízení reklamace podléhá **správnímu poplatku** podle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, v daném případě ve výši 100,00 Kč, který je možné uhradit formou kolků, příp. vyčkat výzvy zasláné správním orgánem po obdržení návrhu a poplatek uhradit v souladu s postupem ve výzvě uvedeným.

**Ve Vašem případě je tedy především zapotřebí, abyste své podání učinil buď písemně poštou, nebo elektronicky datovou schránkou či s využitím elektronického podpisu, pokud jím disponujete. Uvedte i další výše zmíněné náležitosti a rovněž blíže specifikujte, čeho konkrétně se na České poště domáháte – specifikujte případný finanční požadavek a doložte kopii podané reklamace.**

Vzhledem k tomu, že jste nám rovněž doložil e-mailovou komunikaci mezi Vámi a Vaším zákazníkem, která se týkala prodeje Vašeho zboží a následné neprovedené platby, dovolte abychom Vám vysvětlili některé skutečnosti. Česká pošta má za povinnost přijmout Vámi podanou reklamaci a při jejím vyřizování dodržovat mimo jiné „Poštovní podmínky České pošty, s.p., Základní poštovní služby“<sup>1</sup>, v tomto případě zejména čl. 40 až 43a. Předmětem reklamace však musí být poštovní služby. Pokud byl Vámi zasláný balík předán do přepravy, povinností České pošty je jej v co nejkratším možném termínu v pořádku doručit na místo určení. Nelze však Vámi podanou službu zrušit v průběhu dodávání balíku. Z Vámi doložené e-mailové komunikace je zřejmé, že jste neobdržel platbu od zákazníka. Doporučili bychom Vám proto, obrátit se v této záležitosti na Policii České republiky, případně na věcně a místně příslušný soud.

Další informace k náležitostem podání, jejich pravidlům a zásadám jsou také k dispozici na webových stránkách Úřadu, tj. [www.ctu.cz/spory-reklamace](http://www.ctu.cz/spory-reklamace).

---

<sup>1</sup> <https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282441/zps.pdf/a085daea-e843-4885-b60b-af3372319f75>

Vážený pane [REDACTED] věřím, že takto poskytnuté informace jsou pro Vás dostatečné. V případě nejasností či dalších dotazů neváhejte kontaktovat Úřad na výše uvedeném telefonním čísle.

Ing. Darina Starzyková v. r.  
odborný rada

Za správnost: Ing. Darina Starzyková, 7. 5. 2021

Vypraveno dne: 7. 5. 2021