



**Český telekomunikační úřad**  
se sídlem Sokolovská 219, Praha 9  
poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025



Vážený pan

[REDACTED]

Váš dopis značky / ze dne  
28. listopadu 2016

Naše značka  
ČTÚ-109 826/2016-620

Vyřizuje / telefon  
Mgr. Paráková/224 004 508

Praha  
1. prosince 2016

**Sdělení o poskytnutí informace a částečném odložení žádosti**

Vážený pane [REDACTED]

v reakci na Vaše podání ze dne 28. listopadu 2016, kterou Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) ve věci žádosti o poskytnutí informací a jejich zveřejnění podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o svobodném přístupu k informacím“), uvádíme následující.

Úřad je zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, 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 (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů. Působnost Úřadu je dále vymezena § 23 odst. 15 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.

Žádáte po Úřadu „poskytnutí dokumentu s výsledkem vyřízení reklamace dodání u České pošty, tj. dokumentu, který Česká pošta vydala v návaznosti na to, že odesílatel podal reklamací dodání ve smyslu článku 40 Základních poštovních služeb (například ve spojení s článkem 57 Ostatních poštovních služeb).“ Požadujete mj. sdělit, jaké náležitosti má mít vyrozumění o výsledku reklamace.

Podle § 2 odst. 1 zákona o svobodném přístupu k informacím má Úřad povinnost poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti.

Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o poštovních službách“), svěřuje Úřadu působnost provádět kontrolu v oblasti poštovních služeb, kdy kromě jiného může Úřad kontrolovat, zda poštovní podmínky obsahují všechny zákonem stanovené náležitosti. Co se týče reklamací, musí podle § 6 odst. 2 písm. i) zákona o poštovních službách poštovní podmínky srozumitelným, úplným a snadno přístupným způsobem obsahovat minimálně způsob uplatnění reklamace vad poskytované poštovní služby, včetně údajů o tom, kde a v jakých lhůtách lze reklamaci uplatnit a lhůty o jejím vyřízení.

V mezích zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), v rámci dozorové činnosti Úřad v souladu s § 23 odst. 15 dohlíží a posuzuje, zda Česká pošta plní svou zákonné povinnost, podle které spotřebitel po uplatnění reklamace obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Nedodrží-li Česká pošta (či jiný provozovatel poštovních služeb) tuto svou zákonné povinnost, může se jednat o správní delikt podle § 24 odst. 7 písm. v) zákona o ochraně spotřebitele, za což ji v případě prokázání může být uložena pokuta do 3.000.000,- Kč. Konkrétní provozovatel poštovních služeb však může uvést ve vyrozumění o výsledku reklamace i další náležitosti a informace nad rámec zákona.

Konkrétní náležitosti vyrozumění o výsledku reklamace zákon o poštovních službách ani jiný právní předpis nezmiňuje a ani nestanovuje působnost Úřadu podobu či konkrétní náležitosti tohoto vyrozumění stanovit. Ve smyslu citovaného ustanovení § 2 odst. 1 zákona o svobodném přístupu k informacím se tak požadovaná informace nevztahuje k působnosti Úřadu a v této části se tedy Vaše žádost, s odkazem na ustanovení § 14 odst. 5 písm. c) zákona o svobodném přístupu k informacím, podle kterého povinný subjekt posoudí žádost a v případě, že se požadované informace nevztahují k jeho působnosti, žádost odloží a tuto odůvodněnou skutečnost sdělí do 7 dnů ode dne doručení žadateli, odkládá.

Lze shrnout, že výsledkem reklamačního řízení by vždy mělo být vyjádření České pošty k požadavkům uplatněným reklamujícím v rámci reklamace. Žádným právním předpisem však není stanovena forma ani taxativně stanovené (tj. vyčerpávajícím způsobem uvedené) náležitosti tohoto vyjádření.

V případě, že není Vaši reklamaci vad poskytované poštovní služby vyhověno, nebo není-li reklamace vyřízena (může se jednat i o situaci, kdy máte za to, že Vaši reklamaci poskytovatel poštovních služeb vyřídil nedostatečně či neúplně), máte možnost se obrátit v konkrétním případě na Úřad (místně příslušný oblastní odbor určený podle Vašeho bydliště) s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace ve smyslu § 6a zákona o poštovních službách, a to 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. Podání návrhu podléhá správnímu poplatku a řídí se ustanoveními právních předpisů upravujících vedení správního řízení. Návrh musí splňovat náležitosti podání ve smyslu § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Musí z něj být tedy patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje.

S pozdravem

Ing. Miroslav Charbuský  
ředitel odboru  
kontroly a ochrany spotřebitele

Za správnost: Mgr., Bc. Sandra Paráková, 2. 12. 2016  
Vypraveno dne: 2. 12. 2016