



Český telekomunikační úřad

ODBOR PRO JIHOMORAVSKOU OBLAST

Šumavská 35, 602 00 Brno

Číslo jednací
ČTÚ-29 415/2021-637/VI. vyř. - OnT

Brno
15.07.2021

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 § 60 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen "zákon o přestupcích"), a podle § 23 odst. 15 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (zákon o ochraně spotřebitele), ve znění pozdějších předpisů, vydává v řízení zahájeném dne 14. 6. 2021 z moci úřední, ve věci přestupku podle § 24 odst. 7 písm. v) zákona o ochraně spotřebitele, toto

usnesení:

Řízení o přestupku, jehož se měl účastník řízení, kterým je **Česká pošta, s.p., IČO 471 14 983, se sídlem Politických vězňů 909/4, Nové Město, 11000 Praha 1**, dopustit tím, že dne 30. 12. 2020 na provozovně Pošta Brno 8 odmítl přijmout reklamaci poštovní služby poskytované ve spojitosti se zásilkou č. [REDAKCE] čímž mělo dojít k porušení § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, se podle § 86 odst. 1 písm. c) zákona o přestupcích **zastavuje.**

Odůvodnění:

Dne 3. 2. 2021 obdržel Český telekomunikační úřad, odbor pro jihomoravskou oblast (dále jen „správní orgán“) jako věcně a místně příslušný orgán podnět od pana [REDAKCE] (dále jen „oznamovatel“), který uvedl, že obviněný dne 30. 12. 2020 na provozovně Pošta Brno 8 odmítl přijmout jeho reklamaci vadně poskytnuté poštovní služby poskytované ve spojitosti se zásilkou č. [REDAKCE]. V této souvislosti zaslal správnímu orgánu také zvukové nahrávky pořízené v průběhu pokusu o podání výše uvedené reklamace.

Po vyhodnocení těchto poznatků dospěl správní orgán k přesvědčení, že jsou dány důvody k postupu podle § 78 zákona o přestupcích.

Podle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele platí, že prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Porušení tohoto ustanovení je přestupkem dle § 24 odst. 7 písm. v) téhož zákona.

Dne 22. 6. 2021 nařídil správní orgán ústní jednání, jehož předmětem měl být výslech oznamovatele a dále svědkyně paní [REDAKCE] která s oznamovatelem v inkriminované době jednala jménem obviněného. Oznamovatel se řádně omluvil ze zdravotních důvodů. Obviněný sdělil, že nevyužije svého práva být přítomen úkonům.

Svědkyně [REDAKCE] dne 2. 7. 2021 do protokolu potvrdila, že je zaměstnaná u obviněného na provozovně Brno 8 a že s oznamovatelem dne 30. 12. 2021 jednala.

Vypověděla, že oznamovatel se dostavil na provozovnu a domáhal se vydání své zásilky. Kritizoval, že zásilka je poškozená, načež mu svědkyně doporučila podat reklamaci. Jednání s oznamovatelem trvalo okolo 1 hodiny a k ničemu nevedlo. Nejprve s podáním reklamace souhlasil, poté uvedl, že ji podá přes datovou schránku. Oznamovatel byl hrubý a neustále trval na své pravdě a vše zpochybňoval. Domáhal se vystavení potvrzení o poškození, ale přitom odmítl zásilku otevřít a zakázal její zdokumentování. Doslova sdělil: „Nemáte na to právo“. Svědkyně rovněž potvrdila, že oznamovatel si jednání bez jejího souhlasu nahrával. Svědkyně dále naprosto vylučuje, že by oznamovatele odmítla obsloužit, tento odešel sám o vlastní vůli.

Součástí ústního jednání bylo též provedení důkazu poslechem zvukových nahrávek zaslanych oznamovatelem. Jedná se celkem o 4 audionahrávky zachycující několik dílčích okamžiků v průběhu podávání reklamace a v souhrnu mají délku 2 minuty a 11 sekund. Vzhledem k celkové délce jednání a obsahu nahrávek je zcela zjevné, že ty nezachycují průběh celého jednání. Navíc oznamovatel na jedné z nahrávek skutečně hovoří o úmyslu podat reklamaci prostřednictvím datové schránky. Z nahrávek tedy není zřejmé, že by pracovnice obviněného oznamovatele odmítla.

Správní orgán vyhodnotil shromážděné podklady a dospěl k závěru, že za daných okolností skutek nelze zpětně obviněnému prokázat. Svědkyně průběh událostí, tak je popisuje oznamovatel, odmítá. Její výpověď svědčí o tom, že se pokusila vyjít oznamovateli vstříc, tento však odmítl spolupracovat a dobrovolně odešel. Rovněž panují důvodné pochybnosti ohledně úplnosti a autenticity pořízených audiozáznamů. Sám oznamovatel se k podání výpovědi nedostavil. Správnímu orgánu současně není znám žádný jiný důkazní prostředek, kterým by bylo možné zpětně ověřit jednání obviněného.

Na základě výše uvedeného správní orgán konstatuje, že spáchání skutku, o němž se řízení vede, nebylo obviněnému dostatečně prokázáno, a proto bylo v souladu se zásadou „in dubio pro reo“ rozhodnuto tak, jak je uvedeno ve výroku.

Poučení:

Proti tomuto usnesení lze ve lhůtě 15 dnů ode dne jeho doručení podat rozklad k předsedovi Rady Českého telekomunikačního úřadu, a to v listinné podobě na adresu Český telekomunikační úřad, odbor pro jihomoravskou oblast, Šumavská 35, 602 00 Brno, nebo v elektronické podobě do datové schránky Českého telekomunikačního úřadu: a9qaats, či elektronickou poštou s uznávaným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@ctu.cz.

Rozklad nemá podle § 76 odst. 5 správního řádu odkladný účinek.

Mgr. Tomáš Ondrejka
odborný rada