

dTest: Povinnosti České pošty a práva spotřebitelů

18.3.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Povinnosti držitele poštovní licence

Dle zákona je držitel poštovní licence povinen mimo jiné plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky a nabízet poštovní služby, na něž se vztahuje poštovní povinnost, podle poštovních podmínek.

Počet přepravených zásilek se pohybuje v desítkách milionů kusů. Přestože trend zasílání obyčejných zásilek klesá, jsou jich zasílány stovky tisíc denně. V minulém roce bylo Českou poštou doručeno přes 75 milionů dopisů (pro srovnání jich v roce 2020 bylo přes 150 milionů), u balíků bylo číslo logicky nižší, ale i tak jich bylo přes 5 milionů. Kvalita dodání však může být diskutabilní – asi každý z nás si již prošel nějakým problémem, kterým mohla být poškozená, ale také úplně ztracená zásilka.

Reklamace - je tu šance?

„V případě, že zásilka nedorazí nebo dorazí poškozená či s úbytkem obsahu, je možné doručení reklamovat,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Je však reklamace opravdu tak snadná? Zákon o poštovních službách umožňuje České poště stanovit si vlastní podmínky pro reklamace. V některých případech se však můžeme setkat s problémy, u kterých je řešení mnohem složitější.

Například u obyčejného psaní, tedy běžného dopisu, dle svých podmínek Česká pošta neodpovídá za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu. *„Reklamace je tedy v těchto případech prakticky nemožná,“* upozorňuje Hekšová. Chcete-li tedy mít možnost dopis reklamovat, je nutné zvolit dražší řešení, kterým je doporučené psaní. Za něj již pošta odpovídá, a to do výše 1 540 korun (u prioritního do 1 640 korun). Odesílatel zároveň obdrží stvrzení podání, což v případném sporu s příjemcem může hrát podstatnou roli.

Lhůta reklamační - není šibeniční?

U nedodání zásilky může odesílatel uplatnit reklamaci do jednoho roku u kterékoliv pošty. Tato lhůta je pro odesílatele štedrá, ale ne vždy tomu tak je. *„Za problémovou však považujeme dvoudenní lhůtu pro uplatnění reklamace příjemcem v případě úbytku obsahu, který navíc může reklamovat pouze příjemce, a to ještě osobně,“* upozorňuje Hekšová. V případě, že příjemce ví přesně, co má balík obsahovat a s odesílatelem komunikuje, dá se tato lhůta stihnout, ale i tak může být šibeniční, kvůli nutnosti osobní návštěvy pošty. *„Pro spoustu spotřebitelů to může znamenat problém například kvůli práci. Pokud navíc příjemce nedisponuje řidičským průkazem a ve své obci nemá poštu, může se jednat o bezvýchodnou situaci,“* varuje Hekšová a dodává: *„V současnosti je u většiny společností možnost uplatnění reklamace on-line, což by i u pošty alespoň zčásti pomohlo.“*

Problém s touto lhůtou však nemají pouze spotřebitelé. Nedávno jsme se setkali s případem, kdy spotřebitelka odstoupila od kupní smlouvy a podnikateli zaslala zboží zpět. Protože podnikatel nekontroluje zásilky ihned a zároveň komunikace e-mailem není vždy nejrychlejší, nestihl úbytek obsahu u pošty reklamovat. Protože však zboží spotřebitelka odeslala a ona sama úbytek podle podmínek České pošty reklamovat nemohla, jednalo se o pochybení podnikatele, které nelze přičíst k

tíží spotřebitelce. „Přesto v tomto ohledu chápeme i podnikatele, pro které může být situace prakticky neřešitelná, pokud nevyhradí osobu pouze na tyto úkony,“ vyjadřuje pochopení Hekšová.

V případě, že by spotřebitelé nebyli spokojeni s vyřízením reklamace Českou poštou mohou se obrátit na Český telekomunikační úřad návrh na zahájení řízení ve věci námitky proti vyřízení reklamace. „Pokud by si spotřebitelé nebyli jisti ohledně svých práv v obdobných případech, případně měli jiné dotazy k tomuto tématu, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu na čísle 299 149 009 či elektronicky,“ uzavírá Eduarda Hekšová ze spotřebitelské organizace dTest.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11460/dtest-povinnosti-ceske-posty-a-prava-spotrebitelu>