

Monitorovací zpráva 6/2023: právo na reklamaci poškozené zásilky; základní služby České pošty; problematika prémiových služeb

20.6.2023 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

V uplynulých měsících provedl Český telekomunikační úřad kontroly v oblasti poštovních služeb. Kontroly byly zaměřeny například na soulad poštovních podmínek jednotlivých provozovatelů s platnou legislativou. Kontrolami bylo mimo jiné zjištěno, že někteří provozovatelé ve svých poštovních podmínkách paušálně upírají adresátům právo uplatnit reklamaci. Taková praxe se přičií zákonu o poštovních službách, který výslovně stanoví, že právo na náhradu škody náleží po dodání zásilky právě jejímu adresátovi. Minimálně v případě poškození dodané zásilky tak musí být adresátovi podání reklamace umožněno.

Zprávu o plnění povinností držitele poštovní licence vydává ČTÚ jako dozorový orgán pro oblast poštovních služeb každoročně. Zpráva se věnuje výhradně oblasti základních služeb, tedy těch poštovních služeb, které jsou poskytovány Českou poštou jako držitelem poštovní licence na základě povinnosti uložené rozhodnutím Úřadu a za které držitel poštovní licence dostává od státu kompenzaci v podobě úhrady čistých nákladů. Uvedená zjištění o případných nedostacích jsou tak vztažena pouze k oblasti základních služeb, nejsou zde zahrnuty pokuty udělené za jiné přestupky. Po souhrnném zhodnocení všech zjištění lze zkonstatovat, že až na konkrétní jednotlivé nedostatky Česká pošta své zákonné povinnosti vyplývající z udělené poštovní licence v roce 2022 plnila.

Úřad se zabývá rostoucím počtem stížností týkajících se prémiových služeb, které často způsobují nečekané a vysoké náklady. Zákazníci si často stěžují na nedostatečnou informovanost o objednání těchto služeb a na nedostatečnou kvalitu poskytovaného obsahu. ČTÚ nabízí několik rad a nástrojů, jak se bránit nežádoucí aktivaci prémiových služeb a jak reklamovat nevyhovující poskytování.

<https://www.ctu.cz/monitorovaci-zprava-62023pravo-na-reklamaci-poskozene-zasilky-zakladni-sluzby-ceske-posty>