**dTest: Povinnosti České pošty a práva spotřebitelů**

*Každý z nás někdy potřebuje zaslat dopis či nějaký balík. Takovou službu nabízí mnoho doručovatelů, mezi které se řadí i Česká pošta, jež je státním podnikem provozující poštovní služby na území České republiky. Prakticky denně se můžeme setkat s různými narážkami a stížnostmi na kvalitu těchto služeb. Někdy jsou oprávněné, někdy nikoliv. Jaké povinnosti Česká pošta má? A jaká práva mají odesílatelé a příjemci zásilek?*

**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 štědrá, 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 tíži 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*](https://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna)*,“* uzavírá Eduarda Hekšová ze spotřebitelské organizace dTest.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

[media@dtest.cz](mailto:media@dtest.cz), tel.: +420 604 556 874

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.