



Zpráva o šetření

Českého telekomunikačního úřadu při prověřování povinností

České pošty, s. p., u doručování poštovních zásilek

Paní A. A. a pan B. A., oba xxxx (dále společně také „stěžovatelé“), namítali nečinnost Českého telekomunikačního úřadu (dále také „ČTÚ“) při vyřizování svého podnětu ze dne 28. března 2018 a stížnosti ze dne 1. června 2018, v nichž upozorňují na pochybení České pošty, s. p. (dále také „pošta“).

A. Shrnutí závěrů

Šetřením jsem dospěl k závěru, že ČTÚ nepostupoval správně, když:

- (1) **na podnět stěžovatelů v souladu s principy dobré správy do 30 dnů přiléhavě nereagoval** (viz část C. 1 zprávy);
- (2) **stížnost stěžovatelů nevyhodnotil a nevyřídil v režimu § 175 správního řádu** (viz část C. 2 zprávy);
- (3) **neověřil tvrzení stěžovatelů, že pošta při prověřování podnětu ČTÚ sdělila nepřesné a nepravdivé informace** (viz část C. 3 zprávy);
- (4) **nezabýval se tvrzením stěžovatelů, že pošta neoprávněně manipuluje s osobními údaji** (viz část C. 4 zprávy).

B. Skutková zjištění

Stěžovatelé upozornili dne 28. března 2018 ČTÚ, že jim pošta opakovaně nedoručuje zásilky nebo je přímo ukládá k vyzvednutí na svých pobočkách, aniž se je pokusí doručit, což učinila např. u nedávné doporučené zásilky.¹ Dále si stěžovali, že pošta jim soustavně doručuje zásilky jiných adresátů, své zásilky nacházejí u cizích osob v okolí a ze strany pošty dochází k manipulaci s údaji. Na pochybení pošty si měli několikrát marně stěžovat.

ČTÚ vyhodnotil výhrady stěžovatelů jako podnět k zahájení správního řízení z moci úřední (dále také „podnět“)² a jejich důvodnost u pošty prověřil.³ Z obdržených informací⁴

1 Stěžovatelé dokládali, že podle online systému sledování zásilek (<https://www.postaonline.cz/trackandtrace>) se pošta měla pokusit jim doporučenou zásilku č. RR0037128654C doručit dne 15. března 2018 (dále také „předmětná zásilka“) a pro jejich nezastižení zásilku uložit na pobočce. Namítali, že pokus o její doručení ve skutečnosti neproběhl a výzvu k vyzvednutí zásilky, jejíž fotografii přikládali, ve schránce našli až dne 19. března 2018.

2 Ve smyslu § 42 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dostupného na <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>.

3 Žádostí o podání informací, údajů a podkladů dne 11. dubna 2018 poštu vyzval, aby se k výhradám stěžovatelů vyjádřila, zejména objasnila způsob a průběh doručování předmětné zásilky a sdělila, zda u ní proběhl pokus o dodání. Současně ji požádal o doložení přehledu zásilek, které stěžovatelům v průběhu čtyř měsíců dodávala.

4 Pošta ČTÚ dne 2. května 2018 sdělila, že dle jejího prošetření se na adrese stěžovatelů nachází dům s neoznačenou domovní schránkou a zvonkem. K předmětné zásilce uvedla, že ji na doručovací pochůzku zaevidovala dne 15. března 2018. Pro neúspěšný pokus o její doručení do domovní schránky stěžovatelům vložila výzvu k vyzvednutí zásilky. Čas vložení výzvy pošta nemohla prokázat a vzhledem k odstupu času a množství doručovaných zásilek si doručovatelka na podrobnosti nevzpomínala. Jinak od 1. prosince 2017 pošta evidovala

usoudil, že ve věci neexistují důvody pro zahájení správního řízení, o čemž stěžovatele vyrozuměl dne 14. května 2018.⁵

Stěžovatelé se dne 1. června 2018 na ČTÚ znovu obrátili se stížností, v níž namítali, že jeho zjištění u pošty neodpovídají skutečnosti.⁶ Stěžovali si, že i když na pochybení ČTÚ i jiné instituce dlouhodobě upozorňují, doposud žádný z nich správní řízení s poštou nezahájil.

ČTÚ na zmíněné výhrady stěžovatelů už nereagoval. Uvedl, že je dle obsahu nevyhodnotil jako stížnost ve smyslu § 175 správního řádu, ale jako doplnění předchozího podnětu. Má za to, že v něm stěžovatelé neuváděli žádné další pochybení či jiné důkazy, které by zahájení správního řízení odůvodnily. Jelikož o vyrozumění na podnět ve smyslu § 42 správního řádu stěžovatelé nepožádali a ČTÚ svou předchozí reakcí věc považoval za uzavřenou, již na doplnění stěžovatelů neodpověděl.

C. Právní hodnocení

C.1 Postup dohledového orgánu při vyřizování podnětu

Pokud podatel upozorňuje na možné porušení povinností v působnosti dohledového orgánu, činí podnět k zahájení řízení z moci úřední. O jeho vyřízení musí dohledový orgán podatele vyrozumět do 30 dnů, pokud o vyrozumění podle § 42 správního řádu požádal.

Smyslem vyrozumění je podatele ujistit, že se dohledový orgán podnětem zabývá, a současně jej seznámit, k jakým zjištěním prověřováním podnětu dospěl.⁷ Proto, i když to není zákonnou povinností dohledového orgánu, **považují za potřebné v souladu s principy dobré správy (principem vstřícnosti a přesvědčivosti)⁸ na podnět reagovat i bez požádání.** Podle mého názoru tím dohledové orgány mohou preventivně zabránit mylnému dojmu podatele, že jsou nečinní nebo podnět podatele neadekvátně prověřují.⁹

na adrese stěžovatelů doručení jen jedné doporučené zásilky. Doručování obyčejných zásilek, jakož i jakékoliv stížnosti stěžovatelů, neevidovala.

5 Přípisem č. j. ČTÚ-20 694/2018-631/II. vyř. - HeM. V něm stěžovatele mj. informoval, že si na postupy poštovních doručovatelů mají nejdříve stěžovat či poskytované služby reklamovat. Současně jim doporučil, aby odstranili překážky v podobě neoznačeného domovního zvonku a schránky, které pravděpodobně brání kvalitnímu doručování zásilek.

6 Stěžovatelé namítali, že domovní zvonek mají označen, což dokládali fotografií zvonku se jménem B. A. a fotografií domu se zákresem tvaru zvonku u dveří. Dále dokládali, že dne 29. května 2018 se pošta stěžovatelům za vzniklé nepříjemnosti písemně omluvila a uvedla, že došlo k markantnímu pochybení poštovního doručovatele, který již u ní nepracuje. K omluvě přikládali částečný printscreen jejich stížnosti ze dne 20. března 2018, na kterou pošta asi reagovala.

7 Srov. GABRIŠOVÁ, Veronika. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 92. ISBN 978-80-87949-39-9.

8 Veřejný ochránce práv. *Principy dobré správy* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 2020. 02. 09]. Dostupné z <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/pripady-a-stanoviska-ochrance/principy-dobre-spravy/>.

9 Viz např. zpráva veřejného ochránce práv ze dne 26. dubna 2019, sp. zn. 7622/2018/VOP, dostupná na <http://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6994>, či závěrečné stanovisko veřejného ochránce práv ze dne 29. října 2014, sp. zn. 7108/2013/VOP, dostupné na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/1646>.



Stěžovatelé se na ČTÚ podnětem obrátili dne 28. března 2018. O vyrozumění ve smyslu § 42 správního řádu v něm nepožádali. Oceňuji proto, že ČTÚ je o svých zjištěních vyrozuměl. Měl tak ale učinit v třicetidenní lhůtě, nikoliv až dne 14. května 2018.

ČTÚ naznačil, že důvodem pozdější reakce bylo vyčkávání na informace od pošty. Ačkoliv tomuto objektivnímu důvodu rozumím, domnívám se, že **v souladu s principy dobré správy mohl ČTÚ stěžovatele na delší dobu šetření včas upozornit a o svých zjištěních je informovat posléze.**¹⁰ Stěžovatelé by včas obdrželi informaci, že ČTÚ podnět prověřuje.

Nepřílehavou se mi pak jeví samotná reakce ČTÚ na podnět stěžovatelů. I když ČTÚ stěžovatelům přetlumočil zjištění od pošty, už srozumitelně neobjasnil, na základě jakých skutečností se její pochybení neprokázalo. Stěžovatelům také dle informací od pošty doporučil označit si domovní schránku (zvonek), aniž by pravdivost této informace ověřil (viz část C. 3 zprávy). Informoval je, že pošta není povinna vydat doporučenou zásilku manželovi adresáta či sousedovi,¹¹ ačkoliv to stěžovatelé nenamítali. Nepřesně a neúplně poučil stěžovatele, aby si na postupy pracovníků pošty stěžovali či její služby reklamovali, již ale nesdělil podstatnou informaci, že případným nevyřízením či neuznáním reklamace se může zabývat v námitkovém řízení.¹² Neposkytnutí této informace podle mého názoru nelze ospravedlnovat tím,¹³ že o námitkovém řízení má stěžovatele informovat pošta.¹⁴ Jsem názoru, že pokud ČTÚ stěžovatelům doporučil služby pošty reklamovat, měl je preventivně v souladu se zásadou vstřícnosti¹⁵ informovat i o svých oprávněních v námitkovém řízení a nespoléhat se, že tak místo něj učiní včas¹⁶ pošta.

ČTÚ nepostupoval v souladu s principy dobré správy (principem vstřícnosti, otevřenosti a přesvědčivosti), když na podnět stěžovatelů přilehavě do 30 dnů nereagoval.

C.2 Postup dohledového orgánu po obdržení reakce na podnět

Pokud podatel podnětu nesouhlasí, jak správní orgán s podnětem naložil, nemá jinou možnost nápravy než podání stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu. Obdrží-li proto dohledový orgán po vyřízení podnětu další reakci podatele, musí zohlednit, nesměřují-li jeho výhrady vůči postupu příslušného dohledového orgánu při vyřizování podnětu

10 Srov. závěrečné stanovisko veřejného ochránce práv ze dne 5. prosince 2019, sp. zn. 5000/2018/VOP/ŽD, dostupné na <https://eso.ochrance.cz/>. Dále také GABRIŠOVÁ, Veronika. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 92. ISBN 978-80-87949-39-9.

11 S odkazem na čl. 25 odst. 5 poštovních a obchodních podmínek, dostupných na <https://www.ceskaposta.cz/ke-stazeni/postovni-podminky>.

12 Ve smyslu § 6a zákona o poštovních službách.

13 V přípise ze dne 7. listopadu 2019, č. j. ČTÚ-39 759/2019-606.

14 Podle § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

15 Podle § 4 odst. 1 správního řádu: „Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc.“

16 Námitkové řízení lze podle § 6a odst. 1 zákona o poštovních službách zahájit v jednoměsíční prekluzivní lhůtě, jejímž uplynutím právo na zahájení řízení zaniká.



a nejedná-li se o stížnost ve smyslu § 175 správního řádu.¹⁷ Pokud ano, má prošetřit ve stížnosti uvedené skutečnosti, např. i vyloučením stěžovatele, a do 60 dnů jej i bez požádání vyzkoušet o způsobu jejího vyřízení.¹⁸

Stěžovatelé namítali, že ČTÚ na jejich stížnost ze dne 1. června 2018 nereagoval. S ohledem na své výhrady v ní usoudili, že ČTÚ je nečinný a odmítá se věcí zabývat.

ČTÚ uvedl, že na stížnost nereagoval, neboť ji vyhodnotil jen jako doplnění předchozího podnětu, u něhož stěžovatelé o vyzkoušení ve smyslu § 42 správního řádu opět nepožádali. Své předchozí vyzkoušení shledal dostačujícím.

Stěžovatelé stížností poukazovali, že zjištění ČTÚ neodpovídají skutečnosti a žádali nápravu – zahájení správního řízení. Namítali, co ještě mají učinit, aby ČTÚ či jiný orgán jimi tvrzené porušení pošty řešil.¹⁹ Mám za to, že tak svými výhradami namítali nečinnost ČTÚ, tj. nedostatečný postup při prověřování věci. Výhrady stěžovatelů měl proto ČTÚ dle obsahu posoudit jako stížnost a prošetřit jejich důvodnost.

ČTÚ pochybil, **když „doplnění“ stěžovatelů nevyřídil jako stížnost ve smyslu § 175 správního řádu.**

C.3 Dohled ČTÚ nad nedoručováním zásilek či nečinění pokusů o doručení

Doručování obyčejných i doporučených poštovních zásilek spadá mezi základní poštovní služby,²⁰ jež se poskytují každý pracovní den a u nichž v těchto dnech musí být umožněno alespoň jedno poštovní podání a dodání na adresu každé fyzické nebo právnické osoby.²¹ Z daného požadavku lze dovodit, že primárně mají být poštovní zásilky doručovány na adresu osob. Výjimkou jsou situace, kdy je místo dodání nebezpečné nebo obtížně dostupné (např. vyvstávají důvodné obavy o ohrožení života či majetku), jež blíže upravuje § 16 vyhlášky č. 464/2012 Sb.²² V těchto případech se pokusy o doručení na adresách osob činit nemusí za předpokladu, že uplatnění výjimky je osobám předem oznámeno.²³

17 Srov. GABRIŠOVÁ, Veronika. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 113. ISBN 978-80-87949-39-9.

18 Podle § 175 odst. 4 a 5 správního řádu.

19 Konkrétně poukazovali na reakci ČTÚ ze dne 18. dubna 2010, č. j. 65 302/2010-631.

20 Ve smyslu § 2 písm. j) ve spoj. s. § 3 odst. 1 písm. a) zákona č. 29/2000 Sb., poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, dostupného na <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-29>.

21 Ustanovení § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách.

22 Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, dostupná na <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-464>.

23 Srov. oficiální webové stránky ČTÚ, sekce Poštovní a balíkové služby, oddíl Práva a povinnosti držitelů poštovních služeb, dostupné na <https://www.ctu.cz/postovni-sluzby/prava-povinnosti-uzivatele>, jež zmiňují: „Které služby jsou považovány za základní a jakým způsobem mají být zajišťovány, stanovuje vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Tato vyhláška obsahuje technickou specifikaci jednotlivých základních služeb, dostupnost pošt a poštovních schránek, **výjimečné případy, kdy není držitel poštovní licence povinen učinit pokus o dodání poštovní zásilky v místě určeném v poštovní adrese i další požadavky na kvalitu základních služeb.**“

Bezdůvodné nedoručování na adresu osob či nečinění pokusů o doručení představuje porušení § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách, podle něhož držitel poštovní licence musí „**plnit poštovní povinnost způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky**, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití“. Porušením této povinnosti se dopouští přestupku,²⁴ za nějž mu ČTÚ může udělit pokutu.²⁵

Podle stěžovatelů se ČTÚ náležitě nezabýval upozorněním, že pošta jako držitel poštovní licence dlouhodobě na jejich adresu buď nedoručuje zásilky, či nečiní pokusy o doručení.

ČTÚ prověřením věci pochybení pošty nezjistil. Z vyjádření, že stěžovateli uváděné informace a přiložené listiny neprokazovaly jakékoliv další pochybení pošty a nepředstavovaly dostatečné důkazy k jim tvrzeným skutečnostem, dovozují, že postup pošty blíže neprověřoval.

Obdržel-li dohledový orgán podnět, má **se zabývat veškerými v něm uvedenými skutečnostmi.**²⁶ **Ověření, zda tvrzení podatele podnětu odpovídají skutečnosti, je přitom jeho úkolem, nikoliv podatele.**²⁷ Za tímto účelem může dohledový orgán požádat podatele i dohlížený subjekt o nezbytnou součinnost – např. podání vysvětlení či poskytnutí nezbytných podkladů.

Stěžovatelé nebyli povinni prokázat, že pošta se tvrzených pochybení dopustila. ČTÚ měl činit takové úkony, aby potřebné podklady a informace ve věci zajistil. Za tímto účelem měl o nezbytné podklady požádat nejen poštu,²⁸ ale skutkový stav věci ověřit za účasti stěžovatelů – např. jejich prostřednictvím zjistit, kdy a které konkrétní doporučené/nedoporučené zásilky jim pošta nedoručila či u nich neučinila pokus o dodání.

Současně, pokud stěžovatelé upozorňovali a dokládali,²⁹ že sdělení pošty neodpovídají realitě, měl ČTÚ z úřední povinnosti jejich správnost přezkoumat – ověřit, jakou stížnost, v jaké věci a z jakého důvodu pošta uznala a proč ČTÚ na jeho žádost uvedla, že žádnou stížnost neeviduje. K ověření ČTÚ mohl využít své oprávnění podle § 32 odst. 3 zákona o poštovních službách, kdy může zkontrolovat informace, údaje či jiné podklady, jenž mu

24 Ustanovení § 37a odst. 3 písm. a) zákona o poštovních službách: „Držitel poštovní licence se dopustí přestupku tím, že neplní poštovní povinnost způsobem podle § 33 odst. 1 písm. a) nebo podle rozhodnutí o udělení poštovní licence.“

25 Srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. ledna 2019, č. j. 4 As 344/2018-51, dostupný na <http://www.nssoud.cz/>, jehož bod 22 uvádí: „Nejvyšší správní soud uzavřel, že odpovědnost stěžovatele za správní delikt bylo v posuzované věci možné dovodit ze zjištěného porušení poštovní povinnosti podle § 3 odst. 2 písm. d) zákona o poštovních službách, aniž by to znamenalo výkladové rozšíření skutkové podstaty správního deliktu podle § 37a odst. 3 písm. a) téhož zákona.“

26 Srov. GABRIŠOVÁ, Veronika. *Kontrolní orgány*. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 95. ISBN 978-80-87949-39-9.

27 V souladu s ustanovením § 3 správního řádu: „Nevyplývá-li ze zákona něco jiného, postupuje správní orgán tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2.“

28 Prostřednictvím svého oprávnění podle § 32a zákona o poštovních službách.

29 Především vyřízení své stížnosti ze dne 29. března 2018, v němž pošta připustila markantní pochybení svého doručovatele při doručování na adresu stěžovatelů.



dohlížený subjekt na žádost poskytl. Přičemž shledá-li poskytnuté informace nepravdivými či záměrně neúplnými, má pochybení řešit jako možný přestupek.³⁰ Mám za to, že pokud takto ČTÚ neučinil, nemohl oprávněně dovodit, že řízení s poštou nezahájí z důvodu, že její pochybení se neprokázala.

ČTÚ pochybil, když **dostatečně nezjišťoval skutkový stav věci a neprověřil výhrady stěžovatelů, že pošta ČTÚ sdělila nepřesné a nepravdivé informace.**

C.4 Dohled ČTÚ nad nakládáním s údaji o adresátovi a odesílateli zásilky

Podle § 16 zákona o poštovních službách poskytovatel poštovní služby musí zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl ohledně poskytované či poskytnuté poštovní služby. Mlčenlivost se obecně neváže jen na informace, z nichž plyne, kdo byl adresátem nebo odesílatelem zásilky,³¹ neboť z těchto údajů nevyplyvá nic, co povahu poskytnuté služby specifikuje – identifikuje její obsah.³² Jinak tomu ale je, pokud uniknou informace o adresátovi i odesílateli, z nichž třetí osoba může kontext poskytované služby dovodit; tyto informace už mlčenlivosti mohou podléhat.³³

Nositeli poštovního tajemství jsou nejen pracovníci poskytovatele poštovní služby (např. poštovní doručovatelé), ale i třetí osoby podílející se na poštovních službách. Tito nesmí připustit, aby se s chráněnými informacemi seznámila neoprávněná osoba, a to ať již v důsledku nedbalosti, či vědomého jednání nositele poštovního tajemství. Jinak dochází ke spáchání přestupku,³⁴ jehož řešení je v gesci ČTÚ.

Stěžovatelé v podnětu ze dne 28. března 2018 ČTÚ upozorňovali, že pošta dlouhodobě manipuluje s osobními údaji. Poukazovali, že poštovní doručovatelé na jejich adresu doručují dopisy jiných osob nebo své zásilky nacházejí u jiných adresátů. Ke stížnosti ze dne

30 Ve smyslu §37a odst. 2 písm. m) zákona o poštovních službách.

31 Podle § 16 odst. 2 zákona o poštovních službách.

32 Srov. BUZEK, Lukáš. *Zákon o poštovních službách: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2018, s. 207. ISBN 978-80-7598-065-6.

Dále také Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách). In: Beck – online [online]. Nakladatelství C. H. Beck. Copyright © 2014 [cit. 2020-02-09]. Tato k dotčenému ustanovení uvádí: „Poštovní tajemství má přitom podstatně širší rozsah než listovní tajemství dle čl. 13 Listiny základních práv a svobod. Utajení se tedy týká podstatně více informací než jen obsahu zprávy dodávané prostřednictvím poštovní zásilky. V souladu s dosavadní právní úpravou i s logikou věci však nejsou utajovány obecné údaje, tedy taková data, z nichž nevyplyvá, které konkrétní osoby se týkají (např. údaje o celkovém počtu dodávaných zásilek).“

33 Viz nálezný Ústavního soudu ze dne 29. dubna 2004, sp. zn. IV. ÚS 554/03, dostupný na <http://nalus.usoud.cz/Search/Search.aspx>. Ústavní soud v něm shledal: „Pokud však jde o jiné ‚vedlejší‘ písemnosti a záznamy, vzniklé v souvislosti s provozem poštovních a telekomunikačních služeb, na jejichž vzniku se podílí také provozovatel poštovních a telekomunikačních služeb, event. též státní orgány, není tato ochrana bezvýjimečná. Tato ochrana se vztahuje toliko na ty ‚vedlejší‘ údaje, z nichž by bylo možno, byť i zprostředkovaně, zjišťovat informace týkající se osobní sféry lidí, zejména osobních dat, intimního, společenského a hospodářského života lidí a institucí.“

34 Podle § 37a odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách.

1. června 2018 přikládali i dopis adresovaný Policii ČR, v němž fotografií dokládali doručení cizí zásilky.³⁵

Z doložených listin jsem však nezjistil, že by se ČTÚ výše zmíněným upozorněním stěžovatelů jakkoliv zabýval – např. stěžovatele či poštu požádal o nezbytná vysvětlení.³⁶ Přitom bez bližšího prověření ČTÚ nemohl vyloučit, že k porušování poštovního tajemství nedochází, neboť minimálně pochybnosti budila skutečnost, že stěžovatelé měli k dispozici fotografii cizí zásilky.

Jsem názoru, že ČTÚ měl tato upozornění stěžovatelů ověřit. Teprve kdyby předběžným prověřením věci tvrzení stěžovatelů shledal neopodstatněná či zjistil, že pro důkazní nouzi je nebude moci prokázat, nemusel řízení zahájit. Do té doby však důvodné pochybnosti o možném porušení poštovního tajemství přetrvávaly a jejich existenci se měl z úřední povinnosti zabývat.

ČTÚ pochybil, když neproověřil tvrzení stěžovatelů, že pošta neoprávněně manipuluje s osobními údaji.

D. Informace o dalším postupu

ČTÚ pochybil tím, že na podnět stěžovatelů včas a přiléhavě nereagoval a jejich stížnost nesprávně vyhodnotil a vyřídil. Současně neproověřil tvrzení stěžovatelů, že pošta neoprávněně manipuluje s osobními údaji a ČTÚ při prověřování podnětu sdělila nepřesné a nepravdivé informace.

Zprávu zasílám předsedkyni Rady ČTÚ Mgr. Ing. Haně Továrkové a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv³⁷ žádám, aby se ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřila ke zjištěným pochybením a informovala mě o přijatých opatřeních k nápravě.

Zpráva shrnuje mé dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

Zprávu zasílám rovněž stěžovatelům.

Brno 2. března 2020

JUDr. Stanislav Křeček, v. r.
veřejný ochránce práv
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)

35 V dopisu ze dne 13. dubna 2018 stěžovatelé uváděli, že i když chybně doručené zásilky vrací na patřičná místa, situace trvá, čímž dochází k narušování ochrany osobních údajů. Dokládali to fotografií zásilky se jménem cizího adresáta s odlišnou adresou od té jejich a odesílatelem depa pošty v Říčanech u Prahy. Zmiňovali, že se nejedná o první případ s odkazem na korespondence pošty z roku 2016 a 2017.

36 V rámci poště adresované žádosti o podání informací, údajů a podkladů ze dne 11. dubna 2018.

37 Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.