



NÁZEV MATERIÁLU	Připomínky Svazu průmyslu a dopravy České republiky k Návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
Č. J.	11/2024
DATUM ZPRACOVÁNÍ	12. února 2024
KONTAKTNÍ OSOBA	Jan Šebesta, Anna Hroudová
TELEFON	225 279 201
E-MAIL	<a href="mailto:jsebesta@spcr.cz">jsebesta@spcr.cz</a> , <a href="mailto:ahroudova@spcr.cz">ahroudova@spcr.cz</a>

Svaz průmyslu a dopravy ČR (SP ČR) se vyjadřuje k návrhu zákona, kterým se upravují ustanovení týkající se ochrany spotřebitele, podmínek podnikání na trhu poštovních služeb, procesů spojených s udělováním a změnou poštovní licence a s úhradou čistých nákladů spojených s poskytováním základních poštovních služeb. Svaz připomínkuje zejména nově vznikající povinnosti subjektů, zaměřuje se také na některé nesrovnalosti v procesu reklamace a stanovení některých lhůt.

## KONKRÉTNÍ PŘIPOMÍNKY

### 1. K § 6a odst. 1 – promlčecí lhůtě

Nesouhlasíme s úpravou odst. 1. Jako problematické vidíme stanovení povinnosti přijmout reklamaci v promlčecí lhůtě podle § 7 odst. 3, tj. ve lhůtě 1 roku.

Jako možné řešení navrhujeme variantní úpravu § 6 odst. 1:

**Varianta A** – Vypuštění „v promlčecí lhůtě podle § 7 odst. 3“:

„Provozovatel je povinen přijmout reklamaci ~~v promlčecí lhůtě podle § 7 odst. 3~~ v každé své provozovně určené pro poskytování služeb veřejnosti a způsobem umožňujícím dálkový přístup“.

**Varianta B** – Nahrazení slov „podle § 7 odst. 3“ slovy „stanovené v poštovních podmínkách provozovatele“:

„Provozovatel je povinen přijmout reklamaci v promlčecí lhůtě ~~podle § 7 odst. 3~~ **stanovené v poštovních podmínkách provozovatele** v každé své provozovně určené pro poskytování služeb veřejnosti a způsobem umožňujícím dálkový přístup“.

Vyhovující variantou je také, pokud reklamační lhůta bude stejná, jakou stanoví mezinárodní úmluvy.

### Odůvodnění:

Nevidíme problém v samotné délce promlčecí lhůty, ale v tom, že jde o lhůtu pro přijetí reklamace. Úprava lhůty pro podání reklamace by měla kopírovat právní úpravu obsaženou v mezinárodních úmluvách, resp. obsahovat úpravu obdobnou. V této souvislosti je nutné zohlednit skutečnost, že poštovní zásilky nejsou pouze vnitrostátní, ale i mezinárodní, jejíž přeprava podléhá mezinárodním úmluvám.

Podle Úmluvy o přepravní smlouvě v mezinárodní silniční nákladní dopravě CMR (čl. 30) je reklamaci zapotřebí uplatnit *při převzetí zásilky, jde-li o ztráty nebo poškození zjevně znatelné, a nejpozději do 7 dnů ode dne vydání zásilky, nepočítaje v to neděle a uznané svátky, jde-li o ztráty nebo poškození zjevně nezatelné*. V případě zpoždění, nárok na náhradu za překročení dodací lhůty *může být uplatněn jen tehdy, byla-li dopravci zaslána písemná výhrada do 21 dnů poté, kdy byla zásilka dána k dispozici příjemci*.

Podle Montrealské úmluvy (čl. 31 Úmluvy o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě) je reklamaci zapotřebí uplatnit neprodleně, nebo nejpozději do čtrnácti dnů po převzetí zásilky. Při zpoždění musí být reklamáce učiněna nejpozději dvacet jeden den ode dne, kdy byla zásilka předána příjemci k dispozici.

Podle občanského zákoníku (§ 2569) právo na náhradu škody musí být uplatněno do šesti měsíců ode dne převzetí zásilky, anebo nebyla-li zásilka převzata, do šesti měsíců ode dne, kdy měla být doručena. Jde o dispozitivní ustanovení, není proto vyloučeno odchýlné ujednání smluvních stran.

**Tato připomínka je zásadní.**

## **2. K § 6a odst. 2 – možnost uplatnění práva pomocí více reklamací**

Jako problematické vidíme možnost uplatnit více reklamací vztahujících se k jedné poštovní smlouvě.

Máme za to, že oprávněný by měl mít možnost vznést pouze jednu reklamaci, ve které event. uplatní i více nároků, resp. uplatní alternativně práva vyplývající z různých porušení smlouvy. Provozovatel by měl mít povinnost danou reklamaci posoudit komplexně a zohlednit všechna práva či nároky vzniklé v souvislosti s porušením smlouvy, a vyřízení reklamáce by mělo představovat konečné řešení ze strany provozovatele s tím, že oprávněný již v této věci nemůže podat další reklamaci.

Jako možné řešení navrhujeme úpravu § 6a odst. 2:

*„Jednotlivá práva vyplývající z téhož porušení poštovní smlouvy provozovatelem lze uplatnit prostřednictvím jedné či více reklamací. Domáhá-li se osoba podávající reklamaci splnění povinnosti provozovatele sjednané v poštovní smlouvě, může zároveň uplatnit právo vyplývající z porušení této povinnosti pro případ, že její splnění nebude možné.“*

Odůvodnění:

Možnost uplatňovat více reklamací souvisejících se stejným plněním bude znamenat neúměrný nárůst administrace pro provozovatele, možnost prodlužování reklamačního řízení, kdy provozovatel pokud neuspěje s jedním požadavkem, bude uplatňovat jiný tím, že podá další reklamaci.

**Tato připomínka je zásadní.**

## **3. K § 6a odst. 5 – prokázání doručení výzvy k poskytnutí nutné součinnosti pro vyřízení reklamáce**

Žádáme ustanovení upřesnit ve smyslu, co je považováno za dostatečný důkaz doručení, resp. upravit fikci doručení.

Navrhujeme doplnit odst. 5:

*„(5) Neprokáže-li provozovatel doručení výzvy podle odstavce 3 nebo zprávy podle odstavce 4, má se zato, že doručena nebyla. **Důkaz doručení představuje i odeslání datové či elektronické zprávy provozovatelem na elektronickou adresu poskytnutou odesílatelem či příjemcem při uplatnění reklamace, resp. ze které byla reklamace uplatněná.**“*

Odůvodnění:

Upozorňujeme, že prokazování doručení může představovat značné potíže. Veškerá komunikace zpravidla probíhá emailem, zákazníci nám nepotvrzují, že obdrželi email a takové potvrzení od nich nejsme ani schopni vymáhat.

**Tato připomínka je zásadní.**

#### **4. K § 7 odst. 3**

Navrhujeme vypustit větu o běhu nové promlčecí lhůty nebo ji nahradit ustanovením úmluvy CMR čl. 32 o stavění běhu promlčecí doby.

Navrhujeme variantně upravit odst. 3:

Varianta A – *„Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho roku od poštovního podání, nestanoví-li tento zákon něco jiného. ~~Byla-li podána reklamace, počne dnem podání reklamace běžet nová promlčecí lhůta.~~“*

Varianta B – *„Práva z poštovní smlouvy se promlčují uplynutím jednoho roku od poštovního podání, nestanoví-li tento zákon něco jiného. ~~Byla-li podána reklamace, počne dnem podání reklamace běžet nová promlčecí lhůta.~~ **Písemná reklamace staví běh promlčecí doby až do dne, kdy dopravce reklamaci písemně odmítne a vrátí k ní připojené doklady. Je-li reklamace zčásti uznána, běží promlčecí doba toliko u té části reklamace, která zůstala sporná.**“*

Odůvodnění:

Pokud podání reklamace bude znamenat přerušení promlčecí lhůty, je to snadno zneužitelné ze strany odesílatele či příjemce, kteří mohou vznášet reklamace (opakovaně) i bez opodstatněného důvodu, a tím uměle prodlužovat promlčecí lhůtu. Taková úprava staví dopravce do značné právní nejistoty, kdy i po uplynutí několik let existuje možnost podat reklamaci.

**Tato připomínka je zásadní.**

#### **5. K § 14a – řádné splnění povinnosti**

Navrhujeme ustanovení § 14a úplně vypustit, anebo upravit tak, že bude zcela jasné a nesporné, o jaké případy řádného neplnění povinnosti se má jednat.

Navrhujeme variantně upravit:

Varianta A – „~~§ 14a~~“

~~Nesplní-li provozovatel svoji povinnost sjednanou v poštovní smlouvě řádně, má odesílatel nebo adresát právo na vystavení potvrzení s vymezením konkrétních vad poskytované služby.“~~

Varianta B – „§ 14a“

Nesplní-li provozovatel svoji povinnost sjednanou v poštovní smlouvě řádně **a to tak, že zásilku nedoručí ve lhůtě, ve které se zavázal ji doručit, anebo zásilku nedoručí vůbec, resp. zásilka se považuje za ztracenou**, má odesílatel nebo adresát právo na vystavení potvrzení s vymezením konkrétních vad poskytované služby.“

Odůvodnění:

Jako problematické vidíme, že se má jednat o „řádné plnění smlouvy“. Není jasné, kdo v daném okamžiku bude definovat, jestli se jedná o řádné splnění či nikoliv. V praxi jsou myslitelné případy, kdy zákazník bude tvrdit, že smlouva nebyla splněna řádně, ale provozovatel bude zcela opačného názoru. V praxi není vyloučeno, že je vyžadován i názor odborníka, příp. i znalce, k posouzení, jestli došlo k porušení povinnosti, jestli vznikla škoda apod.

Nesporné případy, kdy dané potvrzení je možné vystavit je případ, kdy dojde k pozdnímu doručení zásilky nebo ztrátě zásilky.

**Tato připomínka je zásadní.**