**Informace a odpovědi na dotazy ze Sociálně právní poradny SONS v Praze 06/2020**

V druhé části článku se věnujeme popisu situace kolem smluv o zájezdech, jejichž plnění je opatřeními proti šíření koronaviru na celém světě výrazně omezeno.

V úvodu reagujeme na dění na e-mailové konferenci Inpora, kde přišlo na přetřes téma zvýšené aktivity zprostředkovatelů dodávek energií. Ti, i přesto nebo právě proto, že jsme prožívali a částečně ještě prožíváme složité období, jež zejména pro některé lidi přináší vyšší míru izolace, zvýšili své úsilí o získání podpisu pod smlouvy, o jejichž výhodnosti pro uživatele energií lze v drtivé většině případů úspěšně pochybovat. Slíbil jsem, že kolegyně JUDr. Václava Baudišová naváže na článek z minulého roku, kde se tomuto tématu věnovala a že také zodpoví dotazy, které byly přes konferenci položeny a o nichž se domníváme, že by odpovědi na ně mohly zajímat širší spektrum čtenářů. Splnění tohoto slibu následuje.

* [Aktuální informace ke smlouvám na dodávky energií](#Aktualni_info_ke_smlouvam_na_energie)
  + [Je platná smlouva uzavřená telefonicky?](#Je_platna_smlouva_uzavrena_telefonicky)
  + [Je platná smlouva, kterou podepíše nevidomý?](#Je_platna_smlouva_kdyz_ji_podepise_nevid)
  + [Jak a za jakých podmínek je možno zrušit platnou smlouvu bez penále?](#Zrusit_smlouvu_bez_penale)
  + [Kam se obrátit, když se cítím být jako spotřebitel podveden?](#Kam_se_obratit_cítím_li_se_podveden)
* [Jak postupovat v případě objednaných zájezdů](#Jak_postupovat_v_pripade_obj_zájezdu)
  + [Pomoc cestovním kancelářím](#Pomoc_cestovnim_kancelarim)

**Aktuální informace ke smlouvám na dodávky energií**

V článku 06/2019 jsme se zabývali připravovanými legislativními změnami ve prospěch spotřebitelů v oblasti dodávek energií, motivovanými praktikami tzv. energetických šmejdů v roli zprostředkovatelů smluv. Změny měly být účinné od roku 2020, realita je ale taková, že by nakonec měly platit až od roku 2021, jak nám na náš dotaz sdělil Energetický regulační úřad. Novela energetického zákona je jako sněmovní tisk č. 799 v současnosti projednávána v poslanecké sněmovně. Osud předpisu lze sledovat na webu poslanecké sněmovny na odkazu:

<https://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=8&CT=799&CT1=0>

Protože se jedná o stále běžící zákonodárný proces, počkáme raději na definitivně schválené znění. Hlavní předpokládané změny jsou popsány ve výše uvedeném článku.

V souvislosti s tímto tématem jsme však dostali i obecnější dotazy, na které lze odpovědět bez ohledu na budoucí změny, podle nyní platných předpisů.

**1.** Je platná smlouva uzavřená telefonicky?

**Odpověď:** Zákon u dodávek energií sice nepředepisuje povinnou písemnou formu smlouvy, ale v této oblasti jsme se s takovým případem nesetkali. Zákazník měl vždy písemnou formulářovou smlouvu s všeobecnými obchodními podmínkami v příloze, bez které by zprostředkovatel a dodavatel jen těžko prokazovali, jaká jsou práva a povinnosti účastníků smlouvy. Kromě toho jsou příslušné formuláře a všeobecné obchodní podmínky ke stažení na webových stránkách zprostředkovatele.

**2.** Je platná smlouva, kterou podepíše nevidomý, když je prokazatelné, že si smlouvu nemohl před podpisem přečíst?

**Odpověď:** I pro tyto smlouvy platí obecné ustanovení § 563 odst. 1 OZ: *„Pokud v písemné formě právně jedná ten, kdo nemůže číst a psát, ale je schopen seznámit se s obsahem právního jednání pomocí přístrojů či speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí, opatří listinu podpisem; není-li s to se podepsat, učiní namísto podpisu před alespoň dvěma svědky na listině rukou nebo jinak vlastní znamení, ke kterému jeden ze svědků připíše jméno jednajícího.“*

Z tohoto ustanovení tedy plyne, že nevidomý tím, že vlastnoručně jakoukoliv listinu podepíše, zakládá vyvratitelnou domněnku, že podmínky platnosti splněny byly, opak by musel konkrétně prokázat.

Kdyby však snad někdo předložil zákazníkovi k podpisu smlouvu s tím, že například podepisuje převzetí roušek, jednalo by se o jasný podvod, a tedy o protiprávní jednání, což by v případě prokázání samozřejmě znamenalo neplatnost takové smlouvy. Ovšem důkazní břemeno by leželo na nevidomém.

**3.** Pokud je smlouva platná, jakým způsobem a za jakých podmínek je ji možno zrušit bez penále? To znamená, do jaké doby po jejím podpisu, zda je legislativně určena výpovědní lhůta atd. Přesněji, jak a kdy může člověk takovou smlouvu zrušit a přejít k serióznějšímu dodavateli bez toho, aby musel platit pokutu.

**Odpověď:** U smluv uzavřených mimo obchodní prostory lze bez sankcí:

* od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření (§ 11a odst. 2 energetického zákona č. 458/2000 Sb.) nebo
* smlouvu vypovědět ve lhůtě do 15 dnů po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu (§ 11a odst. 3 energetického zákona).

Dále je možné od smlouvy odstoupit v případě porušení smlouvy podstatným způsobem podle § 2002 občanského zákoníku, typicky v případě, že cena novým dodavatelem vyžadovaného odběru elektřiny je vyšší, než cena jím původně garantovaná.

**4.** A nakonec, na jaké instituce se může člověk obrátit o radu nebo pomoc, pokud se cítí být podveden, např. instituce pro ochranu spotřebitele atd.

**Odpověď:** V prvé řadě odbor právní ochrany spotřebitele Energetického regulačního úřadu, dále Česká obchodní inspekce, případně advokát, který sepíše dopis druhé straně.

Pro vaši informaci doporučujeme přehledně pojaté webové stránky Energetického regulačního úřadu, konkrétně tento odkaz pro spotřebitele:

<http://www.eru.cz/cs/informacni-centrum>

**Jak postupovat v případě objednaných zájezdů**

Věřím, že se mezi čtenáři najde dost těch, kteří si ještě v době před vypuknutím opatření proti šíření koronaviru objednali a možná i částečně či úplně zaplatili zájezd, tuzemský či zahraniční. Právě vás bude zajímat, jak je možné tuto situaci řešit. Nejdříve je nutné uvést obecná pravidla pro odstoupení od smlouvy o zájezdu, která obsahuje občanský zákoník

Nejpodstatnější je pro zákazníky v aktuální situaci ustanovení § 2535:

*„Zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.“*

Je tedy jasné, že pokud by Váš zájezd měl proběhnout v zahraničí, kam nebude možné z České republiky vycestovat, máte právo od smlouvy odstoupit a cestovní kancelář Vám je povinna vrátit vše, co jste již případně za zájezd zaplatili, bez ohledu na to, jaké storno poplatky byly stanoveny smlouvou nebo v obecných podmínkách pořadatele zájezdu. Odstoupení doporučujeme cestovní kanceláři, pokud možno v písemné formě, oznámit, nezapomeňte přesně specifikovat, kdo a od jaké smlouvy odstupuje. Odstoupit může vždy ten, kdo je smluvní stranou příslušné smlouvy, nikoliv jen spolucestující. Pozor je třeba dát na to, aby skutečně v době, kdy zájezd má probíhat, existovaly ony zákonem uvedené důvody pro toto odstoupení, tedy v místě zájezdu nebo jeho okolí musí nastat mimořádné a nevyhnutelné okolnosti s významným dopadem na poskytování zájezdu či přepravy. Není tedy rozumné např. již v době vzniku tohoto článku (17. května 2020) takto odstoupit od smlouvy o zájezdu konaném v srpnu, protože není jisté, jaká situace v tu dobu skutečně bude a mohlo by se stát, že pokud se zájezd nakonec uskuteční, CK by mohla účtovat storno poplatky určené uzavřenou smlouvou. Pod popsané zákonné důvody nelze také podřadit toliko obecnou obavu o ohrožení zdraví, pokud zde nebudou okolnosti, které by takovou obavu dostatečně objektivizovaly.

Podle ustanovení § 2536 odst. 1 písm. b) Se stejnými důsledky pro zákazníka, tedy vrácení veškerých plateb, pokud již nějaké proběhly, může od smlouvy odstoupit i pořadatel zájezdu, pokud mu v plnění závazku brání nevyhnutelné a mimořádné okolnosti a zrušení zájezdu oznámil zákazníkovi bez zbytečného odkladu ještě před zahájením zájezdu.

**Pomoc cestovním kancelářím**

Protože je jisté, že takto by cestovní kanceláře byly nuceny vracet v krátké době obrovské objemy peněz, přišel stát s určitou formou pomoci, kterou vtělil do zákona č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu.

Tento zákon stanoví, že pokud zákazník nebo pořadatel zájezdu odstoupí od smlouvy z důvodů popsaných výše, může cestovní kancelář místo vrácení zaplacených částek nabídnout zákazníkovi poukaz na náhradní zájezd (voucher). Toto opatření se týká pouze zájezdů s termínem zahájení mezi 20. únorem 2020 a 31. srpnem 2020. Tento voucher bude zákazník oprávněn uplatnit u konkrétního pořadatele do 31. srpna 2021. Pokud zákazník voucher do konce srpna příštího roku neuplatní, obnoví se dluh pořadatele a ten je povinen dluh uhradit do 14 dnů po 31. srpnu 2021. Pro naši komunitu je však podstatné to, že tento *„odklad“* splacení dlužné částky v podobě nabídky voucheru na náhradní zájezd mohou některé kategorie zákazníků odmítnout, konkrétně

* držitelé průkazu osoby se zdravotním postižením
* uchazeči o zaměstnání vedení v evidenci Úřadu práce
* osoby těhotné nebo čerpající mateřskou či rodičovskou dovolenou,
* osoby starší 65 let,
* osamělí rodiče pečující o nezaopatřené dítě,
* školy a školská zařízení
* zaměstnanci, kteří alespoň po 30 dní nemohli konat práce z důvodu jiných překážek v práci na straně zaměstnavatele.

Jestliže je zákazníkem osoba uvedená výše, může „“voucher“ odmítnout, kdyby jej již obdržela, pak vrátit a žádat vrácení zaplacené částky.

Detailní, přesto přehledné a srozumitelné informace k této problematice společně vypracovala ministerstva pro místní rozvoj a zemědělství a najdete je na této stránce:

<https://www.mmr.cz/getmedia/23a19e07-ba74-4ae7-ab5c-e8d1ff51ffa6/mmr_cr_rgb.aspx?width=400&height=86>

Za Sociálně právní poradnu SONS v Praze ***Václava Baudišová a Luboš Zajíc***