

Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



STANDARD ENERGY s.r.o.
IČ: 275 22 962
Pražská 1114
393 01 Pelhřimov



Vaše zn.	Sp. zn. ČOI 72678/18/O100	Vyřizuje [REDACTED]	E-mail [REDACTED]	Praha 29.8.2018
----------	------------------------------	------------------------	----------------------	--------------------

Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu

- I. Podle § 20u odst. 2 ve spojení s § 20u odst. 1. písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v aktuálním znění (dále „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 31. května 2018, vedené pod sp. zn. **ČOI 72678/18/O100**, že ke dni **29. srpna 2018** došlo k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu marným uplynutím zákonné lhůty vymezené k jeho řešení (§ 20t ZOS).
- II. V souladu s článkem 15 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

v případě, že je spotřebitelská smlouva uzavřena distančním způsobem, nemůže lhůta k odstoupení od této smlouvy dle § 1829 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „OZ“) počít běžet dříve než okamžikem, kdy je spotřebitel řádně v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f) OZ poučen o právu odstoupit od smlouvy. Vzhledem ke skutečnosti, že součástí tohoto poučení je i povinnost podnikatele předat spotřebiteli vzorový formulář k odstoupení, nemůže objektivně lhůta k odstoupení počít běžet dnem samotného uzavření smlouvy (uskutečněním telefonátu), ale nejdříve až předáním tohoto formuláře v textové podobě.

Navrhovatelku telefonicky oslovil dne 6. dubna 2018 podnikatel s úmyslem uzavření smlouvy o přihlášce do energetického výběrového řízení, jejímž předmětem by byla povinnost poskytovatele (podnikatele) provést ve prospěch zájemce (navrhovatelky) výběrové řízení za účelem dosažení cenově nejvýhodnější nabídky z celého výběrového řízení na dodávku elektrické energie či zemního plynu. Navrhovatelka údajně telefonicky souhlasila se zasláním smluvní dokumentace, kterou převzala dne 11. 4. 2018, přičemž po jejím přečtení neměla zájem smlouvu uzavřít, což dne 24. 4. 2018 (do 14 dní ode dne obdržení podkladů) sdělila podnikateli prostřednictvím e-mailu. Následně byla navrhovatelce vystavena faktura

č. ██████ ze dne 21. 5. 2018 na částku 6.000,- Kč, která má představovat úhradu tzv. deaktivačního poplatku za porušení Přihlášky k výběrovému řízení.

Navrhovatelka trvá na tom, že tento poplatek je vymáhán neoprávněně, neboť si není vědoma, že by s podnikatelem jakoukoli smlouvu uzavřela a pokud ano, tak byla řádně odstoupením od smlouvy ukončena. Podnikatel trvá na tom, že odstoupení od smlouvy nebylo učiněno včas, neboť lhůta k odstoupení dle podnikatele počala běžet den následující po uskutečnění hovoru, tedy dne 7. 4. 2018. Spor mezi stranami spočívá v tom, kdy v případě distančního uzavření smlouvy počne běžet lhůta k odstoupení od smlouvy, zda uskutečněním telefonátu nebo až předáním smluvní dokumentace (včetně vzorového formuláře k odstoupení) v textové podobě.

Předně je třeba uvést, že na základě dostupné nahrávky se oddělení ADR nedomnívá, že došlo k uzavření smlouvy, jejíž obsah byl následně zaslán navrhovatelce v textové podobě. Nicméně, i pokud bychom připustili, že k uzavření smlouvy v rámci telefonátu dne 6. dubna 2018 došlo, má obecně spotřebitel při uzavírání smluv distančním způsobem v souladu s §1829 OZ ve spojení s § 1818 OZ právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodů ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Není-li však v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f) řádně poučen, že lze využít práva na odstoupení od smlouvy, a zároveň nejsou sděleny podmínky, lhůta a postup pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, může spotřebitel odstoupit do 1 roku a čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy. Jestliže však byl poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel.

Ze zasláné nahrávky telefonátu je zřejmé, že navrhovatelka nebyla dne 6. 4. 2018 (v rámci telefonátu) řádně seznámena s postupem pro uplatnění tohoto práva a objektivně jí ani nemohl být předán formulář k odstoupení. V rámci telefonátu nebyl sdělen počátek běhu lhůty, naopak z kontextu to působí, že lhůta počne běžet od doby doručení smluvní dokumentace (viz úryvek z telefonátu: „*Jak už jsem Vám říkal, dle občanského zákoníku máte právo do 14 dnů od této Přihlášky odstoupit bezplatně, protože Vám to přijde domů černý na bílém.*“). Zároveň nebylo nikterak zmíněno, na kterou adresu je možné případné odstoupení zaslat. Z dostupné dokumentace tak lze učinit závěr, že navrhovatelka nemohla být řádně poučena dříve než doručením dopisu s veškerou smluvní dokumentací, nebyl-li vzorový formulář k odstoupení od smlouvy v textové podobě poskytnut jiným způsobem.

Obdržela-li navrhovatelka veškerou smluvní dokumentaci až dne 11. 4. 2018, což je možné případně doložit záznamem z pošty, lze nejdříve tento den považovat za datum rozhodné skutečnosti pro počátek běhu lhůty (řádné poučení o odstoupení od smlouvy). Lhůta k odstoupení by v takovém případě počala běžet dne 12. 4. 2018 a skončila 25. 4. 2018.

Lhůta pro odstoupení se přitom považuje za zachovanou, pokud spotřebitel v jejím průběhu odešle podnikateli oznámení, že od smlouvy odstupuje (§ 1818 OZ). Odstoupení od smlouvy odeslané dne 24. 4. 2018 lze s ohledem na výše uvedené považovat za včasné.

Poučení: stanovisko Oddělení ADR vydané na základě článku 15 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) není pro strany sporu ani jiné osoby právně závazné a může se lišit od následného soudního rozhodnutí ve věci.

Mgr. Lenka Girtová

vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů