

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Diplomová práce

**Spotřebitelské smlouvy se zaměřením na adhezní
smlouvy**

Jana Fousová

© 2017 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Ing. Jana Fousová

Podnikání a administrativa

Název práce

Spotřebitelské smlouvy se zaměřením na adhezní smlouvy

Název anglicky

Consumer Contracts focusing on the Contracts of Adhesion

Cíle práce

- analýza platné právní úpravy způsobu uzavírání smluv distančním způsobem a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory
- analýza platné právní úpravy smluv uzavíraných adhezním způsobem
- zjištění chování spotřebitelů před uzavřením a po uzavření adhezních smluv
- náměty de lege ferenda

Metodika

V teoretické části diplomové práce bude provedena literární rešerše a analýza platné právní úpravy. Dále bude pracováno metodou výkladu práva a metodou komparativní.

Praktická část diplomové práce bude rozdělena na dvě části. V první části bude provedena analýza všeobecných obchodních podmínek vybraných dodavatelů energií, zejména s ohledem na nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách. V druhé části bude použita metoda dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru na zjištění chování spotřebitelů při uzavírání adhezních smluv. Zjištěné výsledky budou statisticky zpracovány a stanou se podkladem pro závěrečné vyhodnocení a případné návrhy na opatření.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

spotřebitelské smlouvy, spotřebitel, podnikatel, ochrana spotřebitele, distanční smlouvy, smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory, adhezní smlouvy

Doporučené zdroje informací

- BEJČEK, Josef. Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera. Bulletin advokacie, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36. ISSN 1210-6348.
- HULMÁK, Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0.
- NOVOTNÝ, Petr a kol. Nový občanský zákoník: Smluvní právo. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 230 s. Právo pro každého (Grada). ISBN 978-80-247-5164-1.
- ONDŘEJ, Jan a kol. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, ©2013. xvi, 365 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.
- RABAN, Přemysl. Občanské právo hmotné: relativní majetková práva. Brno: Václav Klemm – Vydavatelství a nakladatelství, 2013, 476 s. ISBN 978-80-87713-10-5.
- ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Irena PELIKÁNOVÁ, Robert PELIKÁN, Alena BÁNVAIOVÁ a kolektiv. Občanský zákoník – Komentář – Svazek V (relativní majetková práva 1. část). 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2014, 1700 s. ISBN 978-80-7478-638-9.
- TICHÁ, Monika. Dodavatelské smlouvy a ochrana před tzv. adhezními smlouvami. Obchodněprávní revue, C.H.Beck, 2015, roč. 7, č. 3, s. 85-90. ISSN 1803-6554.
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Předběžný termín obhajoby

2016/17 LS – PEF

Vedoucí práce

JUDr. Jitka Mráčková, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 28. 3. 2017

JUDr. Jana Borská, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 28. 3. 2017

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 29. 03. 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Spotřebitelské smlouvy se zaměřením na adhezní smlouvy" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 27. listopadu 2017

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala JUDr. Jitce Mráčkové, CSc., mé vedoucí diplomové práce, za odborné vedení, cenné rady a inspiraci a za množství času, který mi věnovala při zpracování diplomové práce. Dále děkuji všem, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru.

Spotřebitelské smlouvy se zaměřením na adhezní smlouvy

Souhrn

Diplomová práce je zaměřena na platnou právní úpravu uzavírání spotřebitelských smluv se zaměřením na adhezní smlouvy. V teoretické části je provedena literární rešerše a analýza platné právní úpravy podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, týkající se smluv uzavíraných distančním způsobem, smluv uzavíraných mimo obchodní prostory a smluv uzavíraných adhezním způsobem. V práci jsou vymezeny základní pojmy týkající se dané problematiky a analyzována soukromoprávní ochrana spotřebitele. Pozornost je též věnována informační povinnosti podnikatele a právu na odstoupení od smlouvy. V případě smluv uzavíraných adhezním způsobem je rozebrána úprava doložek.

Praktická část diplomové práce je rozdělena na dvě části. V první části jsou zkoumány všeobecné obchodní podmínky vybraných dodavatelů energií, zejména s ohledem na možnost existence nepřiměřených ujednání. Druhá část analyzuje spotřebitelské chování při uzavírání smluv na dodávky energií. K tomu je využito metody dotazníkového šetření a metody řízeného rozhovoru. V závěru praktické části jsou vyhodnoceny dosažené výsledky.

Klíčová slova: spotřebitelské smlouvy, spotřebitel, podnikatel, ochrana spotřebitele, distanční smlouvy, smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory, adhezní smlouvy, občanský zákoník

Consumer Contracts focusing on the Contracts of Adhesion

Summary

This thesis focuses on the legislation in force in regard to the concluding of consumer contracts with a specific focus on adhesion contracts. Its theoretical part comprises literature research and analysis of the valid legislation pursuant to Act No. 89/2012 Coll., The Civil Code, as amended, concerning distance contracts, contracts that are concluded away from business premises and also adhesion contracts. The thesis defines the basic concepts regarding the relevant issue and also analyses to private law consumer protection. The thesis analyses the entrepreneur's information obligations and also the terms for the right of withdrawal. In regard to adhesion contracts the wording of clauses is also discussed in detail.

The practical part of the thesis is divided into two sub-parts. The first sub-part examines the general terms and conditions provided by the selected energy suppliers, especially with regard to the possibility of unfair arrangements being made. The second sub-part analyses consumer behaviour during the concluding of contracts for the supply of energy. The methods utilised comprise a questionnaire and a controlled interview. At the conclusion of the practical part the results achieved are evaluated.

Keywords: consumer contracts, consumer, entrepreneur, consumer protection, distance contracts, contracts concluded away from business premises, adhesion contracts, The Civil Code

Obsah

1 Úvod	12
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce.....	13
2.2 Metodika.....	13
3 Teoretická východiska	16
3.1 Obecně k ochraně spotřebitele	16
3.1.1 Úvodem	16
3.1.2 Vývoj ochrany spotřebitele v právu EU	18
3.1.3 Ochrana spotřebitele dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů	21
3.1.4 Shrnutí	24
3.2 Vymezení základních pojmů	26
3.2.1 Úvodem	26
3.2.2 Spotřebitel.....	26
3.2.3 Podnikatel	27
3.2.4 Spotřebitelské smlouvy	29
3.2.5 Shrnutí	30
3.3 Smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory	32
3.3.1 Úvodem	32
3.3.2 Právní úprava smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů ..	32
3.3.3 Rozbor obecných ustanovení	33
3.3.4 Informační povinnosti	35
3.3.5 Právo na odstoupení od smlouvy	39
3.3.6 Shrnutí	41
3.4 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem	44
3.4.1 Úvodem	44
3.4.2 Historie právní úpravy smluv uzavřených adhezním způsobem	44

3.4.3	Úprava smluv uzavíraných adhezním způsobem v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.....	44
3.4.4	Doložky ve smlouvě uzavřené adhezním způsobem	46
3.4.5	Shrnutí	49
3.5	Obchodní podmínky	51
3.5.1	Úvodem	51
3.5.2	Obchodní podmínky dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů	51
3.5.3	Zakázaná ujednání.....	55
3.5.4	Nepřiměřená ujednání	56
3.5.5	Shrnutí	57
4	Vlastní práce	59
4.1	Všeobecné obchodní podmínky dodávky energií	59
4.1.1	Úvodem	59
4.1.2	Komparace s platnou právní úpravou.....	59
4.1.3	Shrnutí	64
4.2	Dotazníkové šetření.....	65
4.2.1	Úvodem	65
4.2.2	Dotazník	65
4.2.3	Výsledky dotazníkového šetření	67
4.2.4	Zhodnocení výsledků	85
4.2.5	Shrnutí	86
4.3	Řízený rozhovor.....	88
4.3.1	Úvodem	88
4.3.2	Výsledky řízeného rozhovoru.....	88
4.3.3	Shrnutí	90
5	Výsledky a diskuse	92
6	Závěr	95
7	Seznam použitých zdrojů	98
8	Přílohy	107

Příloha A – Obchodní podmínky dodávky - Centropol Energy, a. s.	108
Příloha B – Všeobecné obchodní podmínky - Comfort Energy s. r. o.	111
Příloha C – Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem	115
Příloha D – Seznam obchodníků s elektřinou a plynem (původní)	120
Příloha E – Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (účinný od 2.1.2017)	124

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Obchodní podmínky dodávky.....	60
Obrázek 2- Pohlaví respondentů.....	67
Obrázek 3 - Věková struktura respondentů.....	68
Obrázek 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta.....	69
Obrázek 5 - Kritérium pro rozhodování o dodavateli energií.....	70
Obrázek 6 - Způsob uzavření smlouvy na dodávku energií	72
Obrázek 7 - Zkušenost se změnou dodavatele.....	73
Obrázek 8 - Změna dodavatele energií.....	74
Obrázek 9 - Důvod ke změně dodavatele energií	75
Obrázek 10 - Zkušenost s podvodným jednáním.....	76
Obrázek 11 - Forma podvodného jednání	77
Obrázek 12 - Nabídka zboží ke smlouvě.....	78
Obrázek 13 - Znalost účelu VOP.....	79
Obrázek 14 - Čtení VOP.....	80
Obrázek 15 - Okruh zájmu při čtení OP	81
Obrázek 16 - Co by OP neměly obsahovat?.....	83
Obrázek 17 - Vnímání úrovně ochrany spotřebitele	84
Obrázek 18 - Příznivý vliv EU.....	85

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Ochrana spotřebitele v právních předpisech EU	20
Tabulka 2 - Pohlaví respondentů.....	67
Tabulka 3 - Věková struktura respondentů.....	68
Tabulka 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta.....	68
Tabulka 5 - Kritérium pro rozhodování o dodavateli energií	70
Tabulka 6 - Způsob uzavření smlouvy na dodávku energií.....	71
Tabulka 7 - Zkušenost se změnou dodavatele.....	73
Tabulka 8 - Změna dodavatele energií.....	74
Tabulka 9 - Důvod ke změně dodavatele energií.....	75
Tabulka 10 - Zkušenost s podvodným jednáním.....	76
Tabulka 11 - Forma podvodného jednání.....	77
Tabulka 12 - Nabídka zboží ke smlouvě.....	78
Tabulka 13 - Znalost účelu VOP.....	79
Tabulka 14 - Čtení VOP.....	80
Tabulka 15 - Okruh zájmu při čtení OP	81
Tabulka 16 - Co by OP neměly obsahovat?	82
Tabulka 17 - Vnímání úrovně ochrany spotřebitele.....	84
Tabulka 18 - Příznivý vliv EU.....	85

Seznam zkratk

EU	Evropská unie
OZ	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
NOZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

1 Úvod

Jako téma mé diplomové práce jsem si zvolila „Spotřebitelské smlouvy se zaměřením na adhezní smlouvy“. Tento typ smluv se stal součástí dnešního hektického způsobu života každého z nás. Nejčastěji se využívá v bankovníctví, pojišťovnictví, telekomunikacích a v dodavatelských službách. Stal se právním důvodem vzniku každého uzavřeného závazku na dodávku energií. Smlouvy jsou většinou předepsané (mívají formu předtištěného formuláře) a doplňují se pouze osobní data spotřebitele a podpis.

Spotřebitelské smlouvy obecně se vyznačují především tím, že jedna ze smluvních stran se nalézá v oslabené pozici a má značně omezenou možnost zásahu do podoby obsahu těchto smluv. Většinou je tato slabší strana postavena před zásadní rozhodnutí, zda přistoupit na podmínky, které jsou stanoveny v těchto smlouvách. K rozhodování jí může napomoci znalost zákonné úpravy. Většinou je všeobecně známé, že je nutné číst veškeré náležitosti, které jsou ve smlouvách uvedeny, i ty které jsou uvedeny velmi malým písmem. Důležité je také znát, co by nemělo být součástí smlouvy, nebo je dokonce zákonem zakázáno. Spotřebitel by si měl vyhradit dostatek času, aby měl možnost si smlouvu před jejím uzavřením v klidu řádně přečíst a nebyl poté zaskočen tím, jaké povinnosti mu z ní plynou.

Problematika spotřebitelských smluv úzce souvisí s ochranou spotřebitele. Úprava ochrany spotřebitele je důležitá především z toho důvodu, že spotřebitel má k uspokojování svých potřeb k dispozici pouze omezené množství prostředků a ty chce co nejefektivněji využít. Pokud by ochrana spotřebitele nebyla nijak zabezpečena, došlo by k plýtvání těmito zdroji. A to by mělo v globálním měřítku vliv i na celé hospodářství. I z tohoto důvodu je nucen stát tuto problematiku řešit. Problémem je nalezení optima - místa, kde je hranice maximální (nejefektivnější) ochrany spotřebitele a kde je to již neadekvátní zásah do práv podnikatelů a kde je negativně ovlivněna hospodářská soutěž.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Diplomová práce se zabývá problematikou uzavírání smluv spotřebitele v pozici slabší strany.

Cílem teoretické části diplomové práce je analýza platné právní úpravy způsobu uzavírání smluv distančním způsobem a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. Dalším cílem je analýza platné právní úpravy smluv uzavíraných adhezním způsobem. Rozbor se zaměří na soukromoprávní úpravu, především na zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a vytvoří tak východiska pro zpracování praktické části diplomové práce.

Cílem praktické části práce je zjištění chování spotřebitelů v Žatci a okolí před uzavřením a po uzavření smluv na dodávky energií adhezním způsobem. Na základě zjištěných skutečností se posoudí chování spotřebitelů a jsou uvedeny náměty na právní úpravy.

2.2 Metodika

V teoretické části diplomové práce je provedena literární rešerše a analýza platné právní úpravy. Dále je postupováno metodou výkladu práva a metodou komparativní.

Pomocí klíčových slov je vyhledána literatura vhodná ke zpracování této diplomové práce. Tato činnost se zaměřila především na české odborné publikace, právní předpisy a články publikované v odborných časopisech a sbornících (např. Právní rozhledy, Bulletin advokacie, Obchodněprávní revue). Při zpracování diplomové práce je vycházeno především z platné soukromoprávní úpravy obsažené v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Na základě zjištění ze shromážděných pramenů a po konzultaci s vedoucí diplomové práce je vypracováno zadání diplomové práce, včetně definování cílů a klíčových slov.

Teoretická část práce vymezuje základní pojmy, které jsou důležité pro zpracování části praktické.

Praktická část diplomové práce je rozdělena na dvě části. V první části se provádí analýza všeobecných obchodních podmínek vybraných dodavatelů energií, zejména s ohledem na nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách. V druhé části je použita metoda dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru na zjištění chování spotřebitelů při uzavírání adhezních smluv. Zjištěné výsledky jsou statisticky zpracovány a staly se podkladem pro závěrečné vyhodnocení a případné návrhy na opatření.

V rámci analýzy všeobecných obchodních podmínek jsou náhodně vybrány dva dodavatelé energií. Obchodní podmínky, které poskytují na svých webových stránkách, jsou porovnány nejen mezi sebou, ale i vzhledem k platné právní úpravě.

Dotazníkové šetření postupovalo následovně:

1. Stanovení cíle dotazníku a formulace hypotéz.

Cílem dotazníkového šetření by mělo být zmapování chování spotřebitelů a zjištění jejich zkušeností při uzavírání smluv na dodávky plynu a elektřiny.

Zformulovány jsou dvě hypotézy, jejichž potvrzení či vyvrácení je zhodnoceno v závěru dotazníkového šetření.

2. Proces sestavení samotného dotazníku, volba jeho formy a testovacího vzorku.

Z hlediska časové náročnosti (jak pro respondenty, tak při následném zpracování a vyhodnocování získaných dat) byly stanoveny pro sestavení dotazníků a celý proces dotazování následující výchozí podmínky: Dotazník bude mít max. 20 otázek. Otázky budou formulovány uzavřeného nebo polootevřeného typu. Počet možných odpovědí bude u některých otázek omezen pouze na jednu odpověď. Dotazník bude distribuován v papírové podobě na podzim 2016 v Žatci. Dotazování bude probíhat přibližně jeden měsíc.

3. Pilotní dotazování a předvýzkum.

Pilotní dotazování má sloužit ke zjištění proveditelnosti dotazníkového šetření na vybraném vzorku populace. Otestována je tím také srozumitelnost a návaznost připravených otázek. Testování dotazníku se uskuteční na osobách blízkých.

4. Zpracování získaných informací.

Získaná data jsou statisticky zpracována a vyhodnocena. Každá otázka je opatřena komentářem. Odpovědi jsou uspořádány do přehledných tabulek a graficky zpracovány pomocí programu MS Excel.

5. Stanovení závěru a vyhodnocení hypotéz.

Závěrem dotazníkového šetření je zhodnocení získaných výsledků a posouzení stanovených hypotéz.

Dalším prostředkem pro zjištění chování spotřebitelů při uzavírání adhezních smluv na dodávky elektřiny a plynu je řízený rozhovor. Řízený rozhovor je proveden se skupinou spotřebitelů ze sociálně znevýhodněných rodin v Žatci a jeho okolí, u kterých převládá závislost na státní sociální podpoře a vyskytuje se u nich vysoká míra zadlužení. Šetření se provedeno u 25 rodin v průběhu června až srpna 2016. Je zjišťován především způsob rozhodování o uzavření smlouvy s dodavatelem energií a ověřována pozornost, kterou věnují obchodním podmínkám.

3 Teoretická východiska

3.1 Obecně k ochraně spotřebitele

3.1.1 Úvodem

Vývoj lidské společnosti s sebou přinesl vznik směnného obchodu. Na podobu obchodu měly vliv nedokonalosti trhu i vztah mezi kupujícím a prodávajícím. Každý obchodník se snažil využít své zdroje k maximalizaci zisku¹ z uskutečněného obchodu. Naproti tomu stál kupující, který byl odhodlán se svými omezenými zdroji maximalizovat svůj užitek, v maximální míře uspokojit své potřeby². K uskutečnění tohoto obchodu byly využívány různé obchodní praktiky, které ne vždy respektovaly nastavené podmínky obchodu. Od jeho počátku se společnost proto snažila o úpravu vztahů mezi kupujícím a prodávajícím. Spotřebiteli, který se nacházel v pozici kupujícího, bylo třeba zajistit určitou míru ochrany při uzavírání obchodů - při uzavírání smluv. Proto lze již v římském právu nalézt ustanovení týkající se ochrany kupujících při uzavírání smluv, a to včetně nároků ze zjištěných vad věci.³

Přístup k ochraně kupujících se v průběhu staletí lišil podle momentálních politických preferencí a podle historických událostí. Od norem a obchodních zvyklostí s místní působností v období středověku, kdy bylo postavení obou subjektů prakticky vyrovnané, se úprava ochrany spotřebitele posunula k vytvoření právní normy platné na celém našem území. Tuto změnu nejlépe reflektuje vznik tzv. Koldínova zákoníku⁴ v roce 1579. Autorem tohoto zákoníku byl Pavel Kristián z Koldína, který byl velkým znalcem

¹ Maximalizace zisku je tradičním cílem prodávajícího (firmy). Existují i cíle alternativní, z kterých vychází další přístupy k teorii firmy (např. jednoduchý manažerský model firmy, Baumolův model firmy maximalizující obrát, behavioristické teorie firmy, model zaměstnanecké firmy). Více HOŘEJŠÍ, Bronislava, Jana SOUKUPOVÁ, Libuše MACÁKOVÁ a Jindřich SOUKUP. *Mikroekonomie*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 978-80-7261-218-5. S. 357-371

² Teorii maximalizace užítu racionálně jednajícího spotřebitele (tedy kupujícího) blíže vysvětlují odborné ekonomické publikace, např. HOŘEJŠÍ, Bronislava, Jana SOUKUPOVÁ, Libuše MACÁKOVÁ a Jindřich SOUKUP. *Mikroekonomie*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 978-80-7261-218-5. S. 49-72

³ HÁJKOVÁ, Kateřina. *Historie ochrany práv kupujících: Výňatek ze sborníku vydaného Českou obchodní inspekcí v roce 2003 k 50. výročí její existence. Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2017-08-09]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>

⁴ Znám také jako „Práva městská Království českého“.

římského práva a jeho zásady v něm aplikoval.⁵ Díky své ucelenosti (postihoval veškeré dění ve městě) platil zákoník po značně dlouhé období. Jeho poslední část byla zrušena 1. 6. 1811, kdy byla vyhlášena finální podoba Všeobecného zákoníku občanského⁶. Jedná se o jednu z nejvýznamnějších soukromoprávních norem. Na rozdíl od předchozího zákoníku vycházel i z městského práva platného na našem území. Zabýval se úpravou nejstarších typů smluv - smlouvy směnné a smlouvy tržové, upravoval náhradu škody a práva a povinnosti obou smluvních stran. Tento zákoník platil až do roku 1950. Od 1. 1. 1951 byl nahrazen zákonem č. 141/1950 Sb., občanský zákoník⁷, který byl inspirován sovětským právem. Oproti předchozím měl relativně krátkou dobu účinnosti, již v roce 1964 ho nahradil zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Tento občanský zákoník se za dobu své účinnosti dočkal více než šedesáti novelizací, definitivně ho zrušil tzv. nový občanský zákoník⁸ s účinností od 1. 1. 2014.

V současné době se ochranou spotřebitele v ČR zabývají nejen soukromoprávní, ale i veřejnoprávní předpisy⁹. Na rozdíl od Francie¹⁰, Itálie¹¹ či Rakouska¹² u nás neexistuje jednotný spotřebitelský kodex, který by sjednocoval celou oblast práva a související pojmy do jednoho právního předpisu. Úprava ochrany spotřebitele je roztržštěna do několika právních předpisů. Oblast veřejnoprávní reprezentují především zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Dále se touto problematikou zabývají zákony, které se vztahují ke konkrétním druhům výrobků nebo upravující jejich vlastnosti (např. zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých

⁵ Sám Pavel Kristián z Koldína zhotovil k tomuto zákoníku komentář, který vydal v roce 1581 pod názvem „Krátká suma“.

⁶ Úplný název „Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesammten Deutschen Erbländer der Österreichischen Monarchie“, v českém právu nazýván též „obecný zákoník občanský“.

⁷ Tzv. střední občanský zákoník.

⁸ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁹ Ochrana spotřebitele není striktně rozdělena na oblast soukromou a veřejnou, v některých případech se úpravy prolínají. Příkladem může být úprava informační povinnosti, kterou má podnikatel vůči spotřebiteli.

¹⁰ Francouzský „spotřebitelský kodex“ - Code de la consommation - z roku 1978, v aktuálním znění.

¹¹ Italský „spotřebitelský kodex“ - Codice del consumo - platný od 23. 10. 2005, v aktuálním znění.

¹² Rakouský „spotřebitelský kodex“ - Bundesgesetz mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher - z 8. 3. 1979, v aktuálním znění. Tento spotřebitelský kodex vychází z Všeobecného zákoníku občanského z r. 1811, nadpoloviční většina předpisu je dosud v původním znění.

souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů) a zákony, které upravují odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku. Rovněž sem lze zařadit i zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který vymezuje trestný čin poškozování spotřebitele¹³ a trestné činy hospodářské¹⁴.

Oblast soukromoprávní zastupuje především zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Vedle úpravy ochrany spotřebitele v občanském zákoníku patří do soukromoprávních právních předpisů také zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který nahradil zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Úprava týkající se spotřebitelského úvěru prošla rozsáhlou změnou, zejména z důvodu implementace ustanovení dle evropských směrnic¹⁵.

3.1.2 Vývoj ochrany spotřebitele v právu EU

V rámci evropského práva byl v roce 1975 přijat Radou EHS program, který se týkal přímo politiky ochrany spotřebitele. Na něj navázala Komise akčním plánem, kterým bylo formulováno pět základních spotřebitelských práv. Šlo o:

- *„právo na ochranu zdraví a bezpečnosti,*
- *právo na ochranu hospodářských zájmů,*
- *právo na náhradu utrpěné škody,*
- *právo na informace a vzdělání a*

¹³ Viz § 253 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴ Část druhá, Hlava VI zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ Do českého práva jsou tímto přenesena ustanovení nové evropské směrnice a zároveň zahrnuje ustanovení směrnic, které již ošetřil předchozí zákon č. 145/2010 Sb. Jedná se o: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS; Směrnice Komise 2011/90/EU, kterou se mění část II přílohy I směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, kterou se stanoví dodatečné předpoklady pro výpočet roční procentní sazby nákladů.

– právo sdružovat se k ochraně svých zájmů.“¹⁶

Ochrana spotřebitelů se promítá v různé míře i do primárního práva EU. Jednotný evropský akt (1986) upravoval ochranu spotřebitele s důrazem na ochranu zdraví a bezpečnost, Maastrichtská smlouva (1992) stanovila vysokou úroveň ochrany spotřebitelů a Lisabonská smlouva (2009) definovala hospodářskou soutěž „jako nástroj ve službách spotřebitelů a k podpoře jejich zájmů“¹⁷.

Ochrana spotřebitele je zakotvena i v Listině základních práv Evropské unie v článku 38, který zní: „V politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele.“¹⁸

Evropská unie upravuje spotřebitelské právo pomocí sekundárních právních předpisů – směrnic a nařízeních, z nichž nejvýznamnější jsou:

¹⁶ DVOŘÁK, Jan, Jiří ŠVESTKA a Michaela ZUKLÍNOVÁ a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek I. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer, 2013, 432 s. ISBN 978-80-7478-326-5. S. 285

¹⁷ DVOŘÁK, Jan, Jiří ŠVESTKA a Michaela ZUKLÍNOVÁ a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek I. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer, 2013, 432 s. ISBN 978-80-7478-326-5. S. 285

¹⁸ Document 12012P/TXT: Listina základních práv Evropské unie. *EUR-Lex: Access to European Union law* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>

Tabulka 1 - Ochrana spotřebitele v právních předpisech EU

Číslo	Ze dne	
<i>Směrnice Rady 93/13/EHS</i>	5. dubna 1993	o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES</i>	16. února 1998	o ochraně spotřebitele při označování cen výrobků nabízených spotřebiteli
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES</i>	25. května 1999	o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES</i>	8. června 2000	o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2001/95/ES</i>	3. prosince 2001	o obecné bezpečnosti výrobků
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES</i>	23. září 2002	o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES</i>	11. května 2005	o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu
<i>Nářízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004</i>	27. října 2004	o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES</i>	14. ledna 2009	o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a o výměně
<i>Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU</i>	25. října 2011	o právech spotřebitelů

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Poslední jmenovaná směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů se snaží o ustanovení jednotných pravidel při prodeji zboží prostřednictvím smluv uzavřených na dálku a prostřednictvím smluv uzavřených mimo obchodní prostory ve všech členských státech EU.

Přijetím směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o právech spotřebitelů přistoupila EU k prosazování maximální harmonizace ochrany spotřebitele v rámci členských států.

3.1.3 Ochrana spotřebitele dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Při uzavírání spotřebitelských smluv¹⁹ dochází k situacím, kdy jedna strana disponuje větší znalostí práva, příp. situací, které mohou být následkem plnění vzniklého závazku. Druhá smluvní strana může být oslabena, k uzavření závazku pak přistupuje buď z neznalosti nebo lehkomyšlnosti, nebo z důvodu sociální či osobní nutnosti.²⁰ Postavení slabší smluvní strany je závislé na okolnostech konkrétního smluvního vztahu (např. znalosti a zkušenosti subjektu, ovlivnitelnost podoby závazku). Terminologie „slabší strana“ je hojně využívána v případě, kdy při adhezním způsobu uzavírání smluv silnější strana vnutí slabší smluvní straně své podmínky. *„Ochrana před smlouvami uzavíranými adhezním způsobem může do jisté míry přímo navazovat na obecnou ochranu slabší strany v § 433 občanského zákoníku. Navzdory tomu, že působnost § 433 občanského zákoníku je obecnější než v případě § 1798 a násl. občanského zákoníku, o provázanosti obou ustanovení svědčí i shodně užitá terminologie „slabší strana“.“*²¹

Strana smluvního vztahu je považována za slabší, pokud není schopna efektivně prosadit či uplatnit své zájmy z důvodu nedostatku věku či rozumu (nepřímo vyjádřeno v § 3 odst. 2 písm. c) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů), nevýhodnějšího hospodářského postavení, nedostatku informací apod. V takovém případě by slabší smluvní stranu měla (alespoň zčásti) chránit obecná mravní zásada, která říká, že zneužití neznalosti nebo tísně druhého je při majetkovém jednání považováno za nemravné. Tuto zásadu reflektuje také nový občanský zákoník. Podle § 580 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů: *„Neplatné je právní jednání, které se přičí dobrým mravům, jakož i právní jednání, které*

¹⁹ Viz část čtvrtá, hlava I, díl 4, § 1810 - §1867 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

²⁰ RABAN, Přemysl. *Občanské právo hmotné: relativní majetková práva*. Brno: Václav Klemm - Vydavatelství a nakladatelství, 2013, 476 s. ISBN 978-80-87713-10-5. S. 46

²¹ TICHÁ, Monika. *Dodavatelské smlouvy a ochrana před tzv. adhezními smlouvami*. *Obchodněprávní revue*, C.H.Beck, 2015, roč. 7, č. 3, s. 85-90. ISSN 1803-6554.

*odporuje zákonu, pokud to smysl a účel zákona vyžaduje.*²² Tato mravní zásada je ale sama o sobě nedostačující, proto občanský zákoník upravuje závazky ze smluv, které jsou uzavírány se spotřebiteli, aby posílil jejich pozici. Jako osoba v silné vyjednávací pozici se obvykle označuje podnikatel. Tato osoba je profesionálem ve svém oboru, často má tak silné postavení, že je schopna při uzavírání smluvního vztahu stanovit řadu neúměrných podmínek.

Občanský zákoník²³ upravuje ochranu slabší smluvní strany na více místech:

- v § 433, který upravuje zneužití kvality odborníka (stejně tak zneužití hospodářského postavení podnikatele) k vytvoření závislosti slabší smluvní strany nebo k jejímu využití (u již existující závislosti) a tím k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnosti v právech a povinnostech smluvních stran.²⁴ Zavádí tak generální klauzuli pro ochranu slabší strany. Podle tohoto ustanovení dochází k ochraně slabší smluvní strany v tom případě, že dochází k hospodářskému styku s podnikatelem v pozici silnější strany.
- v §§ 1793 až 1797, které se zabývají neúměrným zkrácením a lichvou.
- v § 1798 a násl., kde jsou upraveny smlouvy uzavírané adhezním způsobem.
- v § 1810 a násl., které upravují závazky vyplývající ze smluv uzavřených se spotřebitelem.

Od ustanovení, která jsou v zákoně kvůli zvýšení ochrany slabší strany, se ve smlouvě nelze odchýlit. Pokud by se tak přesto stalo, k danému ujednání se nepřihlíží.²⁵

Jedním z institutů sloužících k ochraně slabší strany závazkového vztahu je ustanovení týkající se lichvy.²⁶ Podle § 1796 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, je uzavřená smlouva neplatná, pokud někdo *„zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě*

²² Viz § 580 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

²³ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

²⁴ BEJČEK, Josef. *Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera*. Bulletin advokacie, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36. ISSN 1210-6348.

²⁵ Viz § 1812 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

²⁶ Viz § 1796 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

*nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru.*²⁷

Osoby neznalé hodnoty plnění má chránit institut neúměrného zkrácení. V § 1793 odst. 1 nového občanského zákoníku se říká, že pokud se strany zavážou k vzájemnému plnění a toto plnění je v hrubém nepoměru, může se zkrácená strana domáhat zrušení uzavřené smlouvy a požadovat navrácení všeho do původního stavu, vyjma situace, kdy jí protistrana poskytne doplnění toho, o co byla zkrácena v ceně obvyklé v době a místě uzavření smlouvy.²⁸ Zkrácené straně ale nenáleží žádný nárok z neúměrného zkrácení, pokud s neúměrnou cenou vyslovila souhlas.

V rámci ochrany spotřebitele podle NOZ byly stanoveny hranice, které nesmějí být překročeny²⁹. Pokud přesto dojde k zahrnutí některých jmenovaných (či obdobných) ustanovení do uzavírané smlouvy, jsou považována za zdánlivá (nemají právní účinky). To neplatí v případě, že se jich spotřebitel sám dovolává.³⁰

Občanský zákoník pracuje s vyvratitelnou právní domněnkou, kdy za slabší smluvní stranu je dle § 433 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, považována „osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním“³¹.

Ochrana spotřebitele před nepřiměřenými ujednáními se zaměřuje na:

1. transparentnost jednání podnikatele při uzavírání smlouvy,
2. samotná nepřiměřená ujednání obsažená ve smlouvě a jejich vztah ke spotřebiteli.

Mezi další právní úpravy chránící slabší smluvní stranu lze zařadit např. řešení vztahů mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, vztahy mezi nájemníkem a pronajímatelem při uzavírání nájemní smlouvy.

²⁷ Viz § 1796 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

²⁸ Viz § 1793 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

²⁹ Viz § 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

³⁰ Viz § 1815 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

³¹ Viz § 433 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3.1.4 Shrnutí

Při uzavírání spotřebitelských smluv dochází k tomu, že jedna ze smluvních stran se vždy ocitne ve slabší pozici. Možnosti jejího vyjednávání o podmínkách smlouvy jsou omezené. Tento člověk (spotřebitel) má menší ekonomické znalosti a často se dostává do pozice, kdy to jediné, o čem je schopný rozhodnout, je, jestli smlouvu uzavře či nikoliv. Tuto situaci se snaží řešit společnost již od počátku vzniku směnného obchodu. V dnešní moderní době ochranu spotřebitele zajišťují jak veřejnoprávní, tak soukromoprávní normy. Ve vztahu k ochraně spotřebitele je možné občanský zákoník³² považovat za obecný soukromoprávní předpis.

Veřejnoprávní ochranu spotřebitele lze charakterizovat jako preventivní ochranu, soukromoprávní naopak jako následnou ochranu, jejíž funkcí je náprava nějakého jednání.

Jelikož je Česká republika členem Evropské unie, působí na naše právní prostředí i právní předpisy EU. Dle podmínek členství je každý členský stát totiž povinen začlenit tyto předpisy do své národní legislativy. Jednou z nejdůležitějších oblastí, na kterou se zaměřuje evropská legislativa, je problematika ochrany spotřebitele.

Evropské právo se ochraně spotřebitele významněji věnuje již od 70. let minulého století. Doposud nedošlo k sladění legislativ na národní úrovni, avšak transpozice práva ochrany spotřebitele neustále probíhá.

Od roku 2008 se objevují názory, že by Evropská unie měla přistoupit k ustanovení jednotného celoevropského spotřebitelského kodexu, takže je možné v následujících letech očekávat větší tlak na harmonizaci ochrany spotřebitele.

Stále totiž existuje prostor pro další zlepšování a rozvíjení problematiky ochrany spotřebitele. Přikláním se k názoru, že by měl být v České republice vytvořen samostatný spotřebitelský kodex, jako v některých členských zemích EU. Kvůli zajištění souladu evropské legislativy s tou českou docházelo již v minulosti k četným novelizacím jednotlivých právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele, proto si myslím, že není úplně vhodné její začlenění do NOZ³³.

³² Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

³³ Podle původního věcného vládního záměru občanského zákoníku z roku 2000 bylo o této variantě uvažováno, tedy o tom, že spotřebitelské právo nebude součástí občanského zákoníku a vznikne samostatný spotřebitelský kodex.

Dalším problémem je, že, i přes množství právních nástrojů ochrany spotřebitele, spotřebitel často upouští od vymáhání svých práv z důvodu velké časové a finanční nákladnosti sporného řízení u obecných soudů. V současném českém procesním právu totiž není zavedeno, nebo běžně užíváno, mnoho takových prostředků jako v jiných státech EU, např. spotřebitelský arbitr nebo skupinové žaloby, které by tyto spory řešily. Poměrně novou skutečností je možnost využití mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které do českého práva zavedl zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, který je účinný od 28. prosince 2015. Tento zákon tak rozšiřuje dosavadní možnosti spotřebitele, který kromě řízení před soudem, rozhodčího řízení nebo mediace může zvolit mimosoudní řešení sporu, a to téměř ve všech oblastech spotřebitelských sporů³⁴. S mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je spojeno mnoho výhod – *„není na rozdíl od výše uvedených způsobů zpoplatněno, každá ze stran (tedy spotřebitel a podnikatel) si však nesou své případné náklady (např. spojené s právním zastoupením) samy. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů by tedy mělo být dle novely výrazně levnější, rychlejší a méně formální.“*³⁵

³⁴ Výjimky vyjmenovává v § 20d zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

³⁵ VÍTOVÁ, Blanka. *Novela zákona o ochraně spotřebitele účinná od 28. 12. 2015*. Epravo.cz [online]. 2016-01-25 [cit. 2017-07-08]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-ochrane-spotrebitelce-ucinna-od-28-12-2015-100236.html>

3.2 Vymezení základních pojmů

3.2.1 Úvodem

Než bude přistoupeno k analýze právní úpravy smluv uzavíraných adhezním způsobem, smluv uzavíraných mimo obchodní prostory a smluv uzavíraných distančním způsobem, je třeba definovat, co je spotřebitelská smlouva a které smluvní strany ji uzavírají.

3.2.2 Spotřebitel

Před přijetím NOZ bylo vymezení spotřebitele problematické. Pojem byl nejednotně upraven a právní normy upravující ochranu spotřebitele ho definovaly odlišně.³⁶ Dalším problémem bylo, že definice spotřebitele se rozcházely s judikaturou Evropského soudního dvora.³⁷

Dle úpravy v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, byl spotřebitel vymezen dvěma odlišnými způsoby. V § 52 odst. 3 OZ jako „*osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*”³⁸ Naproti tomu v § 54a odst. 4 písm. c) (v tomtéž zákoně) upravujícím smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku je spotřebitelem „*fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*”³⁹

Další definici pojmu spotřebitel obsahoval § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, která říkala, že spotřebitelem je „*fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami*”⁴⁰.

³⁶ Pojem spotřebitel byl sjednocen až přijetím zákona č. 155/2010 Sb., s účinností od 1. 8. 2010.

³⁷ *Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze)* [online]. [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf> (s. 105 – 106)

³⁸ Dle § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Tato definice spotřebitele byla platná do 31. 7. 2010, než došlo k její úpravě zákonem č. 155/2010 Sb.

³⁹ Dle § 54a odst. 4 písm. c) zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁰ Dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, úprava platná do 31. 7. 2010.

Výše zmíněné definice se po vstupu do EU ocitly v konfliktu s platnou právní úpravou EU, která v případě C 541 a 542/99 Cape and Idealservice MN RE stanovuje, že spotřebitelem nemůže být právnická osoba. Spotřebitelem může být jen „osoba přirozená“.⁴¹ V roce 2010 došlo na základě pozměňovacího zákona č. 155/2010 Sb. k úpravě obou definic tak, že v občanském zákoníku bylo nahrazeno obecné označení *osoba* a zpřesněno celé vymezení spotřebitele. Nadále byla podle § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, spotřebitelem „fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého podnikání“⁴². V § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, byla nově spotřebitelem ta „fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“⁴³. Po této úpravě již nelze dovozovat, že spotřebitelem je i právnická osoba. Dvojí vymezení v občanském zákoníku ovšem zůstalo, to odstranil až nový občanský zákoník v roce 2012.

Spotřebitel je definován v § 419 NOZ jako „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“⁴⁴.

Výraznou změnou je definování spotřebitele jako „člověka“, nikoli jako „osoby“. Z toho vyplývá, že spotřebitelem není chápána právnická osoba a nevztahuje se na ni tedy ochrana spotřebitele⁴⁵.

3.2.3 Podnikatel

Před rokem 2012 byl podnikatel definován v § 2 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jako „osoba zapsaná v obchodním

⁴¹ ELIÁŠ, Karel, HORÁLEK, Vladimír a JANEČKOVÁ, Eva. *Encyklopedie pojmů nového soukromého práva*. 1. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-870-3. Převzato z CODEXIS®, doplňku LIBERIS®.

⁴² Dle § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, účinnost od 1. 8. 2010.

⁴³ Viz § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, účinnost od 1. 8. 2010

⁴⁴ Dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁵ Právnická osoba nezůstává zcela bez ochrany. Pokud podnikatel („profesionál“ v oboru) uzavírá smlouvu s podnikatelem („neprofesionálem“), vztahuje se na „neprofesionála“ - právnickou osobu - ochrana dle obecných ustanovení.

*rejstříku, osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění, osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů, osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu*⁴⁶. Z toho vyplývá, že podnikatelem byl někdo s příslušným podnikatelským oprávněním.

Nový občanský zákoník tuto koncepci opouští a definuje podnikatele charakterem jeho podnikatelské činnosti. Přičemž povaha podnikatelské činnosti se posuzuje u každé činnosti zvlášť.⁴⁷ Dle § 420 odst. 1 NOZ je podnikatelem ten, „*kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele*“⁴⁸. Podnikatelem je tedy nyní právnická i fyzická osoba bez ohledu na podnikatelské oprávnění k určité činnosti. Pro účely ochrany spotřebitele je tato definice rozšířena v souladu s právem EU tak, aby podnikatelem byla i osoba, jejímž cílem není maximalizace zisku - např. organizace veřejného sektoru, obecně prospěšné společnosti.⁴⁹ Ke zvýšení ochrany spotřebitele má také přispět, že za podnikatele je považována také osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.⁵⁰

NOZ rozšiřuje tuto definici podnikatele v následujícím paragrafu (§ 421 odst. 1, 2) o osoby, které jsou zapsané v obchodním rejstříku⁵¹, a o osoby, které mají k podnikání vystavené živnostenské nebo jiné oprávnění podle jiného zákona⁵². NOZ ale k těmto osobám přistupuje odlišně. Zatímco u osob, které mají živnostenské oprávnění nebo jiné oprávnění podle jiného zákona, postupuje formou vyvratitelné právní domněnky, osoby zapsané v obchodním rejstříku jsou podnikateli vždy. U nich nestanovuje žádnou výjimku.⁵³

⁴⁶ Dle § 2 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

⁴⁷ PELIKÁNOVÁ, Anna. *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2016, 320 s. ISBN 978-80-247-5699-8. S. 44

⁴⁸ Dle § 420 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁹ ELIÁŠ, Karel, HORÁLEK, Vladimír a JANEČKOVÁ, Eva. *Encyklopedie pojmů nového soukromého práva*. 1. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-870-3. Převzato z CODEXIS®, doplňku LIBERIS®.

⁵⁰ VÍTOVÁ, Blanka. *Vybrané aspekty soukromoprávní ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku*. Obchodní právo. 2012, roč. 21, č. 9, s. 306 - 318. ISSN 1210-8278.

⁵¹ Dle 421 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁵² Dle 421 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁵³ DVORÁK, Jan, JIŘÍ ŠVESTKA a MICHAELA ZUKLÍNOVÁ a kol. *Občanské právo hmotné*. Svazek I. Díl první: Obecná část. Praha: Wolters Kluwer, 2013, 432 s. ISBN 978-80-7478-326-5. S. 300

Podnikatelem se může podle § 421 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, také stát tzv. dle formy osoba zapsaná v OR, takže i kapitálová obchodní společnost při výkonu neziskové činnosti (podle rozsudku Nejvyššího soudu ČR ze dne 31. 3. 2011, sp. zn. 25 Cdo 2307/2008)⁵⁴.

Podle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, byly spotřebitelské smlouvy uzavírány mezi spotřebitelem a dodavatelem (§ 52 odst. 1). Dodavatel byl definován v § 52 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jako „osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti“⁵⁵. Dle úpravy v NOZ byl dodavatel nahrazen termínem podnikatel.

3.2.4 Spotřebitelské smlouvy

Název „spotřebitelská smlouva“ může vytvořit dojem, že se jedná o nový „specifický“ typ smlouvy, tak jako je tomu v případě smlouvy kupní, smlouvy o dílo atd. Tuto situaci měla na svědomí novela původního občanského zákoníku⁵⁶ účinná od 1. 1. 2001 (zákon č. 367/2000 Sb.), která vytvořila zdání, že se jedná o zvláštní typ smlouvy. V § 52 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, byl totiž uveden demonstrativní výčet spotřebitelských smluv - „*spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé tohoto zákona, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel*“⁵⁷.

NOZ zvolil pro formulaci názvu opisný způsob - spotřebitelské smlouvy nazývá smlouvami uzavřenými se spotřebitelem. Dle důvodové zprávy k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ale nebylo možné pojem „spotřebitelské smlouvy“ kvůli vžitosti odstranit, takže ho i nadále využívá jako legislativní zkratku (nejedná se o právní pojem).

⁵⁴ VRAJÍK, Michal. *Judikatura Nejvyššího soudu z pohledu nového občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2014, 851 s. ISBN 978-80-7263-846-8. S. 736

⁵⁵ Viz § 52 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁶ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

⁵⁷ Dle § 52 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Spotřebitelská smlouva je smlouva, kterou uzavírá podnikatel se spotřebitelem. Právní úprava tohoto smluvního vztahu vychází z předpokladu, že spotřebitel je laik, nemá potřebné odborné znalosti a zkušenosti, proto je třeba chránit jeho postavení.

NOZ rozebírá tři oblasti spotřebitelských smluv:

- a) první oblast se týká obecných pravidel jejich úpravy, jež jsou platná pro všechny typy spotřebitelských smluv,
- b) druhá oblast upravuje specifické spotřebitelské smlouvy s vyšším rizikem zneužití silnějšího postavení podnikatele vůči spotřebiteli - konkrétně se jedná o smlouvy uzavírané na dálku (tzv. distanční smlouvy) a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory,
- c) třetí oblast se také věnuje úpravě specifických spotřebitelských smluv - zabývá se smlouvami o dočasném užívání ubytovacích zařízení (tzv. timesharing).⁵⁸

Nově občanský zákoník rozlišuje u spotřebitelských smluv písemnou formu právního jednání a textovou podobu.⁵⁹ U písemné formy právního jednání je povinně vyžadován podpis jednajícího, u textové podoby nikoliv. I když není nutné v případě textové podoby, aby byla podepsána, nadále se na ní vztahuje podmínka formy, která musí umožňovat uchování a opakované zobrazení.

3.2.5 Shrnutí

Vymezení základních pojmů jednotlivých segmentů práva bývá velmi problematické.

Občanský zákoník upravuje spotřebitele s respektem ke komunitárnímu právu EU, zejména dle směrnice 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, směrnice 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených

⁵⁸ Evropské právo upravuje tyto závazky ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/122/ES o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, o dalším prodeji a výměně. U nás byla úprava implementována do občanského zákoníku, v současném českém právu se nachází v § 1852 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁹ VÍTOVÁ, Blanka. *Vybrané aspekty soukromoprávní ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku*. Obchodní právo. 2012, roč. 21, č. 9, s. 306 - 318. ISSN 1210-8278.

mimo obchodní prostory a směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku⁶⁰ a vzhledem ke směrnici 2011/83/EU o právech spotřebitelů⁶¹.

Spotřebitel bývá odkázán na podmínky uzavření smlouvy, které určí podnikatel (dříve dodavatel), má omezené možnosti rozhodování o ceně a kvalitě zboží nebo služby. Volbu může učinit pouze v případě, kdy se rozhoduje, jestli smlouvu uzavře či nikoliv. V takových případech je nutné spotřebitele chránit. Při rozhodování o tom, zda člověk je spotřebitelem, je nutné posuzovat účel jednání. Pokud se dojde k závěru, že člověk koná za účelem spotřeby zboží nebo služby, je daný člověk spotřebitelem.

S přijetím nového občanského zákoníku došlo ke změně v definici podnikatele. Podle nové úpravy již není tento pojem vázán na vlastnictví stanoveného podnikatelského oprávnění, ale na provozování podnikatelské činnosti. Přesně definuje znaky vykonávané činnosti, které musí být současně splněny, jinak by nebylo možné danou činnost posuzovat jako podnikání. Dále pak tuto úpravu podnikatele rozšiřuje formou zvláštního ustanovení.

⁶⁰ ELIÁŠ, Karel, HORÁLEK, Vladimír a JANEČKOVÁ, Eva. *Encyklopedie pojmů nového soukromého práva*. 1. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-870-3. Převzato z CODEXIS®, doplňku LIBERIS®.

⁶¹ Tato směrnice mění směrnici 93/13/EHS a směrnici 1999/44/ES a zrušuje směrnici 85/577/EHS a směrnici 97/7/ES.

3.3 Smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory

3.3.1 Úvodem

Diplomová práce se zaměřuje na smlouvy uzavírané adhezním způsobem. Jedná se o smlouvy, které jsou sjednané podle předem připraveného formuláře a spotřebitel má omezenou (nebo žádnou) možnost jejich obsah ovlivnit. Tyto smlouvy bývají často využívány při závazcích uzavíraných např. přes internet, telefonicky nebo při podomním prodeji a předváděcích akcích. Proto je třeba se také seznámit s tím, jakým způsobem jsou tyto způsoby uzavírání závazků upraveny v platných právních předpisech.

Smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory jsou upraveny komunitárním právem EU, především směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů⁶². V ČR smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory vymezuje v §§ 1820 - 1851 zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Předtím byly částečně upraveny zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3.3.2 Právní úprava smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Nové způsoby uzavírání spotřebitelských smluv byly včleněny do zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, od 1. 1. 2001, a to pozměňovacím zákonem č. 367/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony ze dne 14. září 2000. Spotřebitelské smlouvy uzavírané mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele⁶³ upravoval § 57,

⁶² Tato směrnice nahradila původní úpravu ve směrnici 85/577/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a ve směrnici 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku.

⁶³ Pojem dodavatel byl nahrazen zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, pojmem podnikatel.

spotřebitelskými smlouvami uzavřenými s použitím prostředků komunikace na dálku se zabýval § 53. V průběhu let byly tyto úpravy postupně zpřesňovány.

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, definoval v § 53 prostředky komunikace na dálku, povinně poskytované informace před uzavřením smlouvy, povinně poskytované informace po uzavření smlouvy, avšak před jejím plněním, a v neposlední řadě podmínky pro odstoupení od smlouvy. Ustanovení § 57 zahrnovalo úpravu spotřebitelských smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, konkrétně lhůty pro odstoupení od smlouvy a informační povinnosti dodavatele. V § 57 odst. 4 byly vyjmenovány smlouvy, na které se ustanovení týkající se smluv uzavřených mimo obchodní prostory nepoužije.

NOZ upravuje smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory v části čtvrté, která se věnuje relativnímu majetkovému právu, konkrétně v hlavě I, dílu čtvrtém (Ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem), oddílu 2 (Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory) v paragrafech 1820 - 1851.

3.3.3 Rozbor obecných ustanovení

Distanční smlouvy⁶⁴ jsou smlouvy, které se uzavírají bez současné fyzické přítomnosti obou stran. K tomu je využito nějakého prostředku umožňujícího komunikaci na dálku, např. typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, rozhlas, e-mail, teleshopping. Aby se jednalo o smlouvu uzavřenou distančním způsobem, musí tedy být při sjednávání a uzavírání smlouvy naplněny dvě podmínky:

1. fyzická vzdálenost podnikatele a spotřebitele,
2. využití minimálně jednoho prostředku komunikace na dálku.

Pokud by došlo k naplnění pouze jedné podmínky, nejedná se o smlouvu uzavřenou distančním způsobem.

Smlouvy uzavírané mimo provozovnu podnikatele jsou smlouvy, které se uzavírají tzv. podomním způsobem, na zájezdu, který uspořádal podnikatel se záměrem propagace

⁶⁴ Viz čl. 2 odst. 7 směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů

nebo prodeje nějakého zboží či služby⁶⁵, nebo v prostorách opatřených podnikatelem, které ale neslouží jako jeho provozovna. Oproti distančním smlouvám dochází k uzavření smlouvy za současné fyzické přítomnosti spotřebitele a podnikatele. Jen je smlouva uzavřena mimo místo obvykle využívané k podnikání daného podnikatele.

Pokud je spotřebitel osloven podnikatelem mimo jeho obchodní prostory⁶⁶ a bezprostředně poté se dohodnutá smlouva uzavře v místě obvyklém pro podnikání podnikatele, je i tento způsob uzavření smlouvy považován jako uzavření smlouvy mimo obchodní prostory.⁶⁷

Zákon v případě uzavírání těchto smluv chrání spotřebitele před nedostatkem informací o předmětu obchodu, jeho průběhu a obsahu uzavřené smlouvy. Upravuje i jeho práva a povinnosti. Rovněž chrání spotřebitele před zneužitím nedostatku času či jeho rozptýlenosti pro učinění racionálního rozhodnutí.

Výše uvedená ustanovení se ale nevztahují na situace, kde se předpokládá, že se jedná o běžné uzavírání smluvního vztahu a spotřebitel si je rizik vědom, nebo je chráněn jiným právním předpisem. Jedná se o⁶⁸:

- a) poskytování sociálních služeb, sociálního bydlení, péči o děti a podporu osob, které se trvale nebo dočasně nacházejí v nouzové situaci,
- b) poskytování zdravotní péče,
- c) sázku, hru nebo los,
- d) vznik, převod či zánik práva k nemovité věci a nájem bytu,
- e) výstavbu nové budovy a podstatnou přestavbu budovy,
- f) zájezd,
- g) dodávku potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby do spotřebitelovy domácnosti,
- h) přepravu osob,

⁶⁵ Viz § 1828 odst. 2 písm. b) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

⁶⁶ Typicky sem patří např. oslovování spotřebitelů na ulici před prodejny podnikatelů, kdy dochází k individuálnímu rozhovoru spotřebitele s podnikatelem.

⁶⁷ Viz § 1828 odst. 2 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁸ Viz § 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- i) použití prodejních automatů,
- j) uzavření smlouvy s poskytovatelem elektronických komunikací prostřednictvím telefonního automatu s cílem jeho používání nebo uzavřenou z důvodu jediného možného spojení spotřebitele telefonem, faxem nebo internetem.⁶⁹

Spotřebitel se také může setkat se situací, kdy je mu doručeno zboží s tím, že pokud se mu líbí, má zaplatit určitou částku podnikateli, a pokud se mu nelíbí, ať ho zašle zpět. Občanský zákoník na tuto možnost pamatuje a stanoví, že zboží dodané spotřebiteli bez objednávky není příjemce povinen na své náklady vracet.⁷⁰

3.3.4 Informační povinnosti

Pro zvýšení právní jistoty spotřebitele se rozšířil rozsah informací, které musí podnikatel poskytnout před uzavřením smlouvy se spotřebitelem. Toto opatření má narovnat pozice účastníků smluvního vztahu. Pro učinění kvalifikovaného rozhodnutí spotřebitele je tak upravena v § 1811 odst. 2 občanského zákoníku zvýšená informační povinnost podnikatele, a to v dostatečném předstihu před uzavřením kontraktu. Pro splnění informační povinnosti je po podnikateli požadováno aktivně jednat, nestačí, že jsou informace pro spotřebitele dostupné.⁷¹ Toto ustanovení platí pro všechny uzavírané spotřebitelské smlouvy, nezáleží na způsobu uzavření smlouvy. Proto ho lze chápat jako obecnou informační povinnost. Při uzavírání smluv distančním způsobem a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory musí podnikatel dále poskytnout informace podle § 1820 odst. 1 občanského zákoníku. Z této informační povinnosti připouští občanský zákoník výjimky pro smlouvy sjednané prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Tyto výjimky a minimum poskytovaných informací definuje v § 1824 odst. 2 občanského zákoníku. Naopak přidává povinnost poskytnout další údaje dle § 1826 odst. 1 občanského zákoníku při využití elektronických prostředků.

⁶⁹ Dle § 1840 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁷⁰ Viz § 1838, § 1851 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁷¹ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 411.

Pokud není možné ustanovení o včasém poskytnutí informací dodržet, podnikatel je povinen splnit informační povinnost dodatečně⁷², a to nejpozději do doby plnění. Údaje musí být poskytnuty v textové podobě.

Před uzavřením smlouvy nebo před podáním závazné nabídky spotřebitelem je podnikatel povinen poskytnout spotřebiteli informace stanovené v § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a to:

- o jeho totožnosti, popř. uvést kontaktní údaj,
- o identifikaci plnění (označení a vlastnosti poskytovaného zboží či služeb),
- o ceně a nákladech plnění⁷³,
- o způsobu platby a způsob dodání,
- o nákladech na dodání,
- o právech z vadného plnění a právech ze záruky⁷⁴,
- o době poskytovaného plnění⁷⁵,
- o funkčnosti digitálního obsahu,
- o součinnosti digitálního obsahu⁷⁶ s hardwarem a softwarem.⁷⁷

Smlouva musí obsahovat veškeré údaje sdělené spotřebiteli podnikatelem před uzavřením smlouvy. Změna uzavřeného smluvního vztahu je možná pouze se souhlasem spotřebitele.

Důkazní povinnost o tom, zda byly spotřebiteli sděleny všechny povinné údaje, je na podnikateli.⁷⁸

⁷² Viz § 1824 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁷³ Cena musí být uvedena kompletní, tj. včetně daní a poplatků. Pokud není možné cenu vyčíslit, je nutné uvést způsob jejího výpočtu.

⁷⁴ Informace o záruce uvádí podnikatel jen v případě, že je záruka poskytována.

⁷⁵ Informace o možnosti předčasného ukončení smluvního vztahu je třeba uvádět u závazků na dobu neurčitou i u závazků na dobu určitou s možností automatického prodloužení. (HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 412.)

⁷⁶ Informace o funkčnosti a součinnosti digitálního obsahu (dle § 1811 odst. 2 písm. h) a i) občanského zákoníku) poskytuje spotřebitel, pokud je digitální obsah předmětem plnění z uzavírané smlouvy. (HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 412.)

⁷⁷ Dle § 1811 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Nový občanský zákoník v § 1811 odst. 3 stanovuje výjimky z informační povinnosti pro následující situace⁷⁹:

- informace jsou všeobecně známé, např. z předchozích střetnutí,
- jedná se o záležitosti každodenního života, např. nákup potravin, oblečení nebo využití služeb maséra, za předpokladu, že k jejich plnění dochází bezprostředně po uzavření smlouvy⁸⁰,
- u dodávky digitálního obsahu, pokud byl dodán na hmotném nosiči.⁸¹

Změna rozsahu informací, které je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli, by měla přinést vyšší ochranu spotřebitelům v případě uzavírání smluv mimo obvyklé prostory podnikatelů. Nově jsou za takovéto smlouvy považovány i ty, kdy je spotřebitel informován o podmínkách smlouvy mimo provozovnu podnikatele a posléze na provozovně formálně podepíše již předpřipravenou smlouvu (bez toho aniž by měl možnost si vše důkladně a v klidu rozmyslet). Týká se to zejména kontaktování spotřebitelů na ulici, podomních prodejů a předváděcích akcí.

V případě uzavírání smluv distančním způsobem a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory přináší občanský zákoník, prostřednictvím ustanovení v § 1820 odst. 1, podnikateli další informační povinnosti, a to⁸²:

- o nákladech na prostředky komunikace na dálku⁸³, pokud se liší od základní sazby,⁸⁴
- o vyžadované záloze či obdobné platbě⁸⁵,
- o ceně za zúčtovací období (vždy 1 měsíc) v případě smluv na dobu neurčitou nebo u opakovaného plnění⁸⁶,

⁷⁸ Viz § 1839 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁷⁹ Viz § 1811 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁰ Tuto výjimku umožnil čl. 5 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů.

⁸¹ Dle § 1811 odst. 3 písm. b) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁸² Viz § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁸³ Za prostředek komunikace na dálku je považován takový prostředek komunikace, který umožňuje sjednání smlouvy bez současné fyzické přítomnosti obou smluvních stran.

⁸⁴ V případě telefonického hovoru má podnikatel dále povinnost hned na začátku obeznámit volaného s účelem hovoru a základními informacemi o sobě.

⁸⁵ Za zálohu je považováno peněžité i nepeněžité plnění, pokud je podnikatelem vyžadováno předem a následně je provedeno vyúčtování podle skutečného plnění.

- o veškerých daních, poplatcích a nákladech na dodání zboží v případě smluv na dobu neurčitou nebo u opakovaného plnění⁸⁷,
- o možnosti odstoupení od smlouvy, právech a povinnostech, podmínkách a lhůtách s tím souvisejícími,
- o mimosoudním vyřizování stížností a o možnosti obrátit se se stížností na orgán státního dohledu.⁸⁸ Podnikatel může řešit spory pomocí „zvláštního systému pro mimosoudní urovnávání stížností spotřebitelů (např. zvláštní telefonní linky, ombudsman).“⁸⁹

Spotřebitel musí být informován o nejkratší době, po kterou je sjednaná smlouva závazná.

Pro odlehčení povinností podnikatele je možné podmínku informace o možnostech odstoupení od smlouvy a s nimi spojenými právy a povinnostmi naplnit pomocí vzorového poučení o možnosti odstoupení od smlouvy a pomocí vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy⁹⁰.

Podnikatel je povinen spotřebitele informovat i o tom, když se na sjednané plnění vztahuje výjimka a spotřebiteli právo na odstoupení od smlouvy nevzniká, nebo když mu právo na odstoupení zaniká (dle § 1837 občanského zákoníku).⁹¹

Co se týče informací ohledně daní, poplatků, nákladů na dodání zboží a nákladů na vrácení zboží je podnikatel mimořádně motivován k splnění této povinnosti. Pokud by tak totiž neučinil, mělo by to negativní dopad přímo na něj. Ze zákona je totiž stanoveno, že spotřebiteli odpadá v případě neinformovanosti je platit, a tuto povinnost přebírá podnikatel.

⁸⁶ Tato informace upřesňuje informaci o celkové ceně dle § 1811 odst. 2 písm. c) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁷ Taktéž.

⁸⁸ Dle § 1820 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁹ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 509.

⁹⁰ Upraveno nařízením vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv.

⁹¹ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 508.

Dalším způsobem ochrany spotřebitele je ustanovení zakazující přidružené (vedlejší) smluvní závazky k hlavnímu smluvnímu závazku bez výslovného souhlasu spotřebitele. Spotřebitel tak nemůže být nucen k dalším platbám bez toho, aby byl o existenci této povinnosti informován a hlavně ne bez jeho výslovného souhlasu⁹². V každém okamžiku by mu měl být znám rozsah sjednaného plnění a jeho úplná cena, ve které by měla být zahrnuta i cena plynoucí z vedlejšího závazku, pokud je sjednán. Pokud by v celkové ceně nebyla zahrnuta platba z vedlejšího závazku, tato situace nebrání vzniku vedlejšího závazku, avšak podnikatel se nemůže domáhat další platby.⁹³ Tyto vedlejší finanční závazky tedy musí být obsaženy již v uzavírané smlouvě, ne v obchodních podmínkách apod. Typickým příkladem této situace je, když si spotřebitel objedná nějaký produkt, ale posléze zjistí, že mu nebude dodán bez sjednání pojištění. Dalším příkladem je sjednávání půjčky u banky, kdy mu budou peníze poskytnuty pod podmínkou, že si sjedná pojištění možnosti splácet. Podle této úpravy tedy bude muset spotřebitel s uzavřením pojištění souhlasit již při vzniku hlavního závazku, jinak nebude ujednání platné.

3.3.5 Právo na odstoupení od smlouvy

Odstoupení od smlouvy upravuje § 1829 a násl. občanského zákoníku. Těmito ustanoveními občanský zákoník reagoval na požadavky směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů (čl. 9 - 16). Odstoupení od smlouvy lze učinit jakýmkoliv jednoznačným prohlášením spotřebitele⁹⁴ bez uvedení důvodu⁹⁵ vždy do 14 dnů. V případě, že spotřebitel nebyl poučen o právu odstoupit od smlouvy, má možnost odstoupit do 1 roku a 14 dnů

- ode dne uzavření smlouvy nebo
- ode dne převzetí zboží v případě uzavření kupní smlouvy.

⁹² Článek 22 směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitele byl implementován do § 1817 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁹³ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 494 - 495.

⁹⁴ Viz čl. 11 směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitele.

⁹⁵ Dle § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů upravoval prodlužování lhůty⁹⁶ pro odstoupení odlišně pro smlouvy uzavírané pomocí prostředků komunikace na dálku a odlišně pro smlouvy uzavírané mimo obvyklé prostory podnikání. Zatímco u smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku pro prodloužení lhůty pro odstoupení od smlouvy postačil jako důvod neposkytnutí jakékoliv informace (lhůta se ale pak prodlužovala pouze o tři měsíce ode dne převzetí zboží), u smluv uzavíraných mimo obvyklé prostory podnikání se muselo jednat přímo konkrétně o neposkytnutí informace o právu na odstoupení od smlouvy (v tomto případě ale již platila jednorozční lhůta). Nový občanský zákoník tyto dvě lhůty sjednotil.

Důležitým okamžikem pro odpočítávání délky lhůty pro odstoupení od smlouvy je okamžik, od kterého lhůta počíná běžet. Směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů rozlišuje počátek lhůty pro kupní smlouvy, smlouvy, jejichž předmětem plnění jsou služby, a smlouvy, jejichž předmětem jsou dodávky elektřiny, plynu, dálkového tepla nebo vody. Občanský zákoník počátek lhůty pro odstoupení od smlouvy vymezuje odlišně. V § 1829 odst. 1 občanského zákoníku říká, že čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy počíná běžet ode dne uzavření smlouvy. Dále však ještě tento okamžik zpřesňuje pro taxativně vyjmenované typy smluv - pro kupní smlouvy, smlouvy, jejichž předmětem plnění je více druhů (či částí) zboží, a smlouvy, jejichž předmětem plnění je pravidelná opakovaná dodávka zboží. Smlouvy, jejichž předmětem plnění jsou služby nebo dodávky elektřiny, plynu, tepla a vody nejsou výslovně uvedeny (jak je tomu ve výše zmíněné směrnici).

Pro včasnost stačí (na rozdíl od jiných právních jednání), aby spotřebitel oznámení o odstoupení od smlouvy odeslal ve stanovené lhůt⁹⁷, nepřihlíží se již k tomu, jestli do posledního dne vymezené doby došlo k jeho doručení adresátovi. Projev vůle k odstoupení může být učiněn i elektronicky na webových stránkách podnikatele, kdy spotřebitel vyplní vzorový formulář a stanoveným způsobem ho odešle (zpravidla stiskem tlačítka Odeslat). Občanský zákoník totiž dává možnost podnikateli předání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy nahradit jeho umístěním na jeho internetových stránkách⁹⁸.

⁹⁶ Toto prodlužování lhůty pro odstoupení lze vnímat jako sankci za nesplnění zákonných povinností vůči spotřebitelům.

⁹⁷ Viz § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁹⁸ Viz § 1830 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Podnikatel pak bez zbytečného odkladu spotřebiteli potvrdí přijetí odstoupení od smlouvy (§ 1830 občanského zákoníku).

Obecně lze od smlouvy odstoupit pouze v době trvání závazku. § 1829 odst. 2 občanského zákoníku tuto úpravu rozšiřuje a umožňuje od smlouvy odstoupit i v době, když již závazek zanikl, a to v případě, že spotřebitel nebyl informován o možnosti odstoupit od smlouvy, o lhůtě, podmínkách a právech s tím souvisejícími.

Během lhůty pro odstoupení od smlouvy nesmí být pro odstoupení nastaveny smluvní pokuty, manipulační poplatky a další sankce. Avšak v § 1831 a násl. uvádí občanský zákoník výjimky pro následky, které nepočítá mezi postihy. V případě plnění ve formě činnosti může v případě odstoupení od smlouvy podnikatel po spotřebiteli požadovat zaplacení poměrné části sjednané ceny.⁹⁹

V závěru právní úpravy věnované odstoupení od smlouvy¹⁰⁰ občanský zákoník uvádí výčet situací, kdy není možné od sjednané smlouvy odstoupit. Z těch, se kterými se běžný spotřebitel může nejčastěji setkat, lze jmenovat např. dodávky novin a časopisů nebo dodávky zboží v uzavřeném originálním obale, které poté, co byl tento obal odstraněn, nelze vrátet z hygienických důvodů.

3.3.6 Shrnutí

Uzavírání smluv distančním způsobem znevýhodňuje pozici spotřebitele. Při rozhodování o koupi zboží si spotřebitel nemůže vybrané zboží prohlédnout, nemohou mu být předvedeny jeho vlastnosti a funkce. Některé internetové obchody nabízejí u vybraných druhů zboží virtuální prohlídky, přesto tímto způsobem nelze nahradit osobní zkušenost. Možnost dotazů a poskytnutí vysvětlení je (i před moderní komunikační prostředky a existenci různých diskuzních fór) také omezena. To je jen část důvodů pro snahu o kompenzaci znevýhodnění spotřebitele při uzavírání těchto obchodů.

Není výjimkou, že při uzavírání těchto smluv se spotřebitelé často setkávají s nesolidním jednáním prodejců (podnikatelů). Prodejci zneužívají okamžiku překvapení

⁹⁹ Viz § 1834 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰⁰ Viz § 1837 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

nebo využívají různých forem psychologického nátlaku a manipulací. Využívají nezkušenosti spotřebitelů v situacích, která je pro ně denní rutinou.

Z důvodu zvýšení ochrany spotřebitelů při uzavírání smluv distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory přistoupila evropská legislativa ke stanovení základních pravidel. Smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory upravovala směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory a smlouvy uzavírané distančním způsobem směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku. Obě tyto směrnice byly nahrazeny novou úpravou ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů. V rámci harmonizace jsou ustanovení přejímána do naší národní legislativy. V oblasti soukromoprávní úpravy se promítaly především do zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a posléze do zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (účinnost od 1. ledna 2014).

Občanský zákoník se věnuje uzavírání smluv distančním způsobem a mimo obchodní prostory v § 1820 - § 1840 občanského zákoníku. Definuje, kdy se jedná o smlouvu uzavřenou distančním způsobem a za jakých okolností je sjednána smlouva mimo obchodní prostory, co a jakým způsobem musí být sděleno spotřebiteli před uzavřením smlouvy, informační povinnosti podnikatele, podmínky a lhůty pro odstoupení od smlouvy (a kdy od smlouvy odstoupit nelze) a hlavně kterých smluv se tato úprava netýká.

Jedna z důležitých úprav týkajících se ochrany spotřebitele při uzavírání těchto smluv stanovená občanským zákoníkem je, že všechny informace, které podnikatel poskytne spotřebiteli před uzavřením smlouvy, musí být součástí této smlouvy a jedno její vyhotovení je třeba spotřebiteli poskytnout. Případné změny mohou být provedeny jen na základě ujednání obou stran. V případě nejednoznačného sdělení nebo dvojakého výkladu textu smlouvy, se použije výklad, který je pro spotřebitele nejpříznivější.

Tento typ smluv bývá obvyklý pro sjednávání finančních služeb¹⁰¹ a dodávek energií. Další podmínky pro uzavírání smluv distančním způsobem a pro uzavírání smluv mimo obchodní prostory v případě smluv týkajících se dodávek plynu, elektřiny nebo tepelné energie a s nimi sdruženými službami lze nalézt i v § 11a odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon, ve znění pozdějších předpisů. Celý paragraf 11a stanovuje další opatření směřující ke zvýšení ochrany spotřebitele při uzavírání smluv týkajících se energií.

¹⁰¹ Problematika poskytování finančních služeb není součástí této práce. Občanský zákoník ji upravuje v § 1841 až § 1851. K tomuto tématu věcně patří především ustanovení zabývající se úroky (§ 1802 - § 1806) a smlouvami uzavíranými adhezním způsobem (§ 1798 - § 1801) a lichvou (§ 1796 - § 1797).

3.4 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem

3.4.1 Úvodem

Hlavním znakem dnešní doby je uspěchanost. Rychlost se přenáší do všech aspektů života, takže není od věci, že se tento trend přenáší i do smluvních vztahů. Pro urychlení sjednávání závazkových vztahů došlo k vytvoření nových nástrojů, jako jsou šablony (formuláře¹⁰²) a všeobecné obchodní podmínky. Uzavírání smluv adhezním způsobem je příznivé především pro oferenta, který kromě času ušetří i na transakčních nákladech. Druhá strana smluvního vztahu pozbývá možnosti zásahu do podoby závazku (smluvní strany mezi sebou nevyjednávají) a tím dochází k nerovnováze práv a povinností smluvních stran. Občanský zákoník¹⁰³ se snaží alespoň částečně takovéto jednání korigovat. V § 1751 a násl. se věnuje problematice obchodních podmínek.¹⁰⁴ Formulářovým smlouvám (tedy smlouvám uzavřeným adhezním způsobem) jsou určeny § 1798 a násl.

3.4.2 Historie právní úpravy smluv uzavřených adhezním způsobem

Předtím než vstoupil v platnost zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, nebyly smlouvy uzavírané adhezním způsobem zvlášť vymezeny. Částečně s nimi pracoval zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který je připomínal v § 262 odst. 4. V zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jsou upraveny v § 1798 až § 1801.

3.4.3 Úprava smluv uzavíraných adhezním způsobem v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smlouvy uzavřené adhezním způsobem jsou upraveny občanským zákoníkem v § 1798 a násl. Adhezní smlouva je taková smlouva, jejíž základní podmínky určila jen jedna ze smluvních stran nebo byly určeny na základě jejích pokynů a slabší strana neměla

¹⁰² Listina, ve které je značně omezena možnost sjednání individuálních základních smluvních podmínek.

¹⁰³ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

¹⁰⁴ Tato problematika je řešena v následující kapitole.

skutečnou příležitost k ovlivnění těchto základních podmínek.¹⁰⁵ Slabší strana se ocitá v postavení, kdy může předložený návrh smlouvy buď akceptovat, nebo ne a smlouva tedy uzavřena nebude¹⁰⁶. Často jí tak jsou vnuceny neúměrné (a nevýhodné) podmínky závazku. Dochází ke zneužívání její ekonomické závislosti. Posouzení, zda se jedná o smlouvu uzavřenou adhezním způsobem, vychází z toho, jakým způsobem byly sjednány základní podmínky smlouvy. V zásadě mohou být stanoveny dvěma způsoby:

1. individuálně,
2. adhezním způsobem.

Pokud byly základní podmínky ujednány individuálně, pak se na smlouvu nevztahuje úprava občanského zákoníku, týkající se smluv uzavřených adhezním způsobem.¹⁰⁷ To znamená, že ji nelze použít ani na ty podmínky ve smlouvě, které adhezně sjednány byly.

Pokud však byly základní podmínky sjednány adhezním způsobem, má se za to, že celá smlouva je uzavřena adhezním způsobem. Právní úprava adhezních smluv se poté použije i na individuálně sjednané podmínky.¹⁰⁸

Dalším kritériem pro posouzení, zda se jedná o adhezní smlouvu, je jaké základní podmínky smlouvy určila jedna strana - významné nebo nevýznamné, a o jak velkou část smlouvy se jednalo.

Poslední, ale neméně důležitou, podmínkou pro rozhodnutí je posouzení, zda slabší smluvní strana měla skutečnou možnost ovlivnit obsah základních podmínek smlouvy.

¹⁰⁵ Často bývají uzavírány pomocí formuláře, odtud jejich označení jako tzv. formulářové smlouvy.

¹⁰⁶ Princip „take it or leave it“.

¹⁰⁷ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 343

¹⁰⁸ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 343

3.4.4 Doložky ve smlouvě uzavřené adhezním způsobem

Právní úprava adhezních smluv se zaměřuje především na úpravu doložek. Tyto doložky lze v zásadě dělit na čtyři typy:

1. doložky odkazující na podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy (§ 1799 občanského zákoníku),
2. doložky čitelné pouze se zvláštními obtížemi (§ 1800 odst. 1 občanského zákoníku),
3. doložky nesrozumitelné (§ 1800 odst. 1 občanského zákoníku),
4. doložky zvláště nevýhodné, a to bez rozumného důvodu (§ 1800 odst. 2 občanského zákoníku).

Doložky odkazující na podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy

Doložky adhezní smlouvy odkazující na podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy upravuje § 1799 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Aby byla doložka závazná, musí splňovat následující podmínky:

1. *smlouva obsahuje tzv. včleňovací doložku*¹⁰⁹,

Občanský zákoník umožňuje část podmínek smlouvy stanovit odkazem na obchodní podmínky, stojící mimo hlavní text smlouvy. Tato doložka se pak stává její součástí.

2. *druhá smluvní strana je obeznámena s existencí doložky,*

Tuto podmínku upravují § 1751 odst. 1 a § 1753 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Stanovují povinnost navrhovatele smlouvy seznámit druhou stranu s existencí obchodních podmínek. Ty musejí být ke smlouvě přiloženy, nebo musí být druhé straně známy, jinak jsou neúčinné. Výše jmenované nemusí být naplněno v případě, že navrhovatel je schopný prokázat, že se druhá strana o doložce dozvěděla jiným způsobem.

¹⁰⁹ Viz § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

3. *druhá smluvní strana je seznámena s významem doložky.*

Seznámení s významem doložky musí proběhnout tak, aby ji pochopila osoba průměrného rozumu. Pokud se jedná o smlouvu opakovaně sjednávanou, nebo smlouvu stejného typu (za předpokladu, že druhá strana tyto podmínky dříve aktivně plnila), nemusí dojít k řádnému seznámení.¹¹⁰

Doložky čitelné pouze se zvláštními obtížemi

Doložky smlouvy uzavírané adhezním způsobem, které jsou čitelné pouze se zvláštními obtížemi, jsou upraveny v § 1800 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Jedná se o doložky, jejichž text je proveden např. malým fontem (obecně menším než 10), podstatně nekvalitním tiskem, nebo je v takovém barevném provedení, které znesnadňuje jeho čitelnost, příp. od čtení dokonce odrazuje. Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. US 3512/11, stanovil, že, „*smluvní ujednání musí mít dostatečnou velikost písma, nesmějí být ve výrazně menší velikosti, než okolní text.*“¹¹¹

Nečitelnost doložky může způsobit i její výskyt na obtížně očekávatelném místě smlouvy.¹¹² K tomu náleží ÚS I. US 3512/11 uvádí, že „*ujednání nesmějí být umístěna v oddílech, které vzbuzují dojem nepodstatného charakteru.*“¹¹³

Pokud je tedy takováto doložka obtížně čitelná, je platná jen za některé z následujících podmínek:

- a) doložka nepůsobí újmu slabší straně,
- b) význam doložky byl slabší straně dostatečně vysvětlen a tuto skutečnost je druhá strana schopná doložit.

¹¹⁰ BEZOUŠKA, Petr. PRK PARTNERS. Co je to adhezní smlouva? [online]. [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: <http://www.prkpartners.cz/rekodifikace/legislativni-novinky/382-co-je-to-adhezni-smlouva/>

¹¹¹ Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013 ve věci Uplatnění všeobecných obchodních podmínek ve spotřebitelských smlouvách, sp. zn. I. US 3512/11, bod 29.

¹¹² HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 349

¹¹³ Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013 ve věci Uplatnění všeobecných obchodních podmínek ve spotřebitelských smlouvách, sp. zn. I. US 3512/11, bod 29.

Doložky nesrozumitelné

Doložky pro průměrně rozumově nadanou osobu nesrozumitelné upravuje v § 1800 odst. 1 zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V tomto případě je zkoumáno, zda druhá smluvní strana je schopna bez zvláštních obtíží pochopit význam sjednávané doložky - jakým způsobem sjednaná doložka upravuje jeho práva a povinnosti.

Pokud je doložka nesrozumitelná osobě průměrného rozumu, pak je platná jen na základě některé z těchto podmínek:

- a) doložka nepůsobí újmu slabší straně,
- b) význam doložky byl slabší straně dostatečně vysvětlen a tuto skutečnost je druhá strana schopná doložit.

Doložky zvláště nevýhodné

Ustanovení § 1800 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje neplatnost doložek, které jsou zvláště nevýhodné bez rozumného důvodu a které se bez zvláštního důvodu značně odchyľují od obvyklých obchodních podmínek.

Při posuzování, zda se jedná o doložky podle § 1800 odst. 2 občanského zákoníku, je třeba vyhodnotit následující faktory¹¹⁴:

1. *zvláštní nevýhodnost,*

Sjednávaný závazek by měl být v okamžiku uzavření smlouvy vyvážený a přiměřený.

2. *absence rozumného důvodu,*

K posouzení, jestli byl ke stanovení zvláště nevýhodné doložky rozumný důvod, se musí přistupovat případ od případu. Posouzení se provádí v kontextu celé smlouvy a vnějších ekonomických hlediscích.

¹¹⁴ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 352 - 354

3. obvyklé podmínky.

Posouzení probíhá v závislosti na obvyklých obchodních zvyklostech.¹¹⁵

3.4.5 Shrnutí

V této kapitole diplomové práce byla definována pravidla pro uzavírání smluv adhezním způsobem se slabší smluvní stranou. Značná pozornost byla věnována úpravě souvisejících doložek, které si nelze smluvně ujednat odlišně. Zákon stanovuje pouze výjimky pro případ, kdy jsou tyto smlouvy uzavírány mezi podnikateli.

Smlouvy uzavírané adhezním způsobem jsou nejčastěji využívány v sektoru bankovníctví, pojišťovnictví, dopravy, dodavatelských služeb či telekomunikacích.

Uzavírání těchto smluv s sebou přináší výhody i nevýhody. Pro podnikatele se jedná o zjednodušení každodenních transakcí, formuláře kladou nižší nároky na jeho zaměstnance, na jeho zdroje. I důvodová zpráva k novému občanskému zákoníku v objasnění zavedení této právní úpravy uvádí, že „*pro velký počet standardizovaných případů je to postup racionální a z hlediska nákladů ekonomicky účelný. Nezřídka ale dochází k tomu, že při tomto způsobu uzavírání smluv silnější strana vnutí slabší straně smluvní podmínky výhodné pro sebe a nevýhodné pro druhou stranu.*“¹¹⁶ Výrok rovnou nastiňuje i druhou stranu - úhel pohledu ze strany spotřebitele. On, jakožto slabší smluvní strana, má podstatně omezené možnosti ovlivnění konečné podoby závazku. Tady ale narážíme na velký prostor k diskuzi na téma, jak moc omezené možnosti spotřebitel skutečně má? Kolik lidí posoudí situaci a vyhodnotí si ji tak, že vyjednávání nemá smysl, i když opak je pravdou? Stačí, že špatně posoudí dostupná fakta. A kolik lidí je natolik laxních, že se k vyjednávání neodhodlají ani tam, kde k tomu prostor vymezen rozhodně je? A pak tu samozřejmě vždy existuje skupina lidí, které ke smlouvě přistupují jako k banalitě a nemá pro ně význam snažit se o narovnání podmínek.

¹¹⁵ HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 352 - 354

¹¹⁶ *Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze)* [online]. [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf> (s. 444); Více k tomuto také uvádí HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0. S. 344

Ke zneužívání ekonomické závislosti při uzavírání smluv adhezním způsobem u nás dochází především ve třech případech:

- u tzv. katalogových podvodů,
- u smluv o dodávkách v tzv. síťových odvětvích (např. energetika, elektronické komunikace),
- u dodavatelských smluv uzavíraných mezi dodavateli a obchodními řetězci.

3.5 Obchodní podmínky

3.5.1 Úvodem

V dnešní době si již pomalu nelze představit uzavření spotřebitelské smlouvy, se kterou by nebyly spjaty všeobecné obchodní podmínky. Obchodní podmínky se staly jejich běžnou (a námi podvědomě očekávanou) součástí. Používání obchodních podmínek umožnilo „*zautomatizování režimu závazků, aby se podnikatelé mohli zaměřit na samotnou podnikatelskou činnost a nemarnili čas zkoumáním nepodstatných ujednání každé jednotlivé smlouvy.*“¹¹⁷

Typickými předměty smluv využívajících úpravu závazků pomocí obchodních podmínek jsou bankovní služby, pojištění, telekomunikační služby, dopravní služby nebo dodávky energií.

3.5.2 Obchodní podmínky dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Základní úpravu obchodních podmínek převzal stávající občanský zákoník z § 53a odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, který je ovšem upravoval pouze minimálně, a z § 273 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. NOZ se v této souvislosti zabývá především odkazy na obchodní podmínky, střetem různých obchodních podmínek, které si vzájemně odporují, jednostrannou změnu obchodních podmínek a tzv. překvapivými klauzulemi.

Obchodní podmínky stanovují část obsahu smlouvy a je pro ně typické, že jsou předpřipraveny předem. Podnikatel nemusí vždy pro svou potřebu sestavovat vlastní individuální obchodní podmínky, ale může při uzavírání smlouvy s jiným podnikatelem využít obchodních podmínek sestavených odbornou nebo zájmovou organizací. Obchodních podmínek se zpravidla využije při sjednávání závazků stejného druhu s větším počtem osob.

¹¹⁷ UKLEIN, Petr. EPRAVO.CZ. Obchodní podmínky aneb dobrý sluha, ale zlý pán? [online]. 2015 [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/obchodni-podminky-aneb-dobry-sluha-ale-zly-pan-98405.html>

Bejček¹¹⁸ vymezil největší přínosy obchodních podmínek následovně:

- „homogenizují a zprůhledňují soukromoprávní prostředí, v němž se smluvní strany pohybují,
- zakotvují, formalizují a „normalizují“ obchodní zvyklosti,
- vedou nepřímo k proporcionálnější a vyváženější úpravě vztahů,
- umožňují potenciálním spolupracujícím podnikatelům i zájemcům z řad spotřebitelů informovanější rozhodování o volbě budoucího kontrahenta,
- usnadňují nediskriminační chování na trhu,
- zvyšují právní jistotu,
- racionalizují a typizují hromadné obchody,
- snižují transakční náklady kontraktace,
- vyplňují mezery v právní úpravě typových smluv.“¹¹⁹

Pokud podnikatel využije při uzavírání smlouvy se slabší smluvní stranou ke stanovení části obsahu smlouvy obchodních podmínek, automaticky se předpokládá, že se jedná o smlouvu uzavřenou adhezním způsobem.¹²⁰ V případě adhezních smluv musí obchodní podmínky splňovat ustanovení týkající se doložek odkazujících na podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy¹²¹ (více v kapitole 3.4.4).

Aby se obchodní podmínky staly součástí uzavírané spotřebitelské smlouvy, musí smlouva obsahovat tzv. včleňovací doložku, příp. musí být ke smlouvě připojeny nebo musí být slabší straně známy. V případě odkazu musí v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy dojít také k seznámení¹²² druhé smluvní strany s obsahem podmínek, na které je odkázáno. Pokud jsou obchodní podmínky k smlouvě přiloženy, již se

¹¹⁸ BEJČEK, Josef. Některá úskalí racionality obchodních podmínek. Právní rozhledy, Praha: C.H.Beck, 2015, roč. 23, č. 18, s. 611-621. ISSN 1210-6410.

¹¹⁹ BEJČEK, Josef. Některá úskalí racionality obchodních podmínek. Právní rozhledy, Praha: C.H.Beck, 2015, roč. 23, č. 18, s. 611-621. ISSN 1210-6410.

¹²⁰ Tzv. vyvrátitelná právní domněnka (dle § 1798 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů).

¹²¹ Upraveny v § 1799 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹²² Je nutné naplnit podmínky dané § 4 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

nevyžaduje seznámení druhé strany s jejich zněním, je automaticky předpokládáno, že tomu tak je.

V obchodních podmínkách bývají vymezeny odchylky smluvního vztahu od právní úpravy, která je dispozitivně řešena, práva a povinnosti smluvních stran a další zákonem předepsané náležitosti¹²³. Součástí obchodních podmínek může být i tzv. rozhodčí doložka. Je-li tomu tak, musí být rozhodčí doložka uvedena zvlášť a spotřebitel ji musí stvrdit svým podpisem¹²⁴ či jinou formou stanovenou zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Před jejím podepsáním je podnikatel povinen spotřebitele řádně seznámit, vysvětlit mu, jaké důsledky z rozhodčí doložky plynou, k jaké úpravě jeho práv a povinností tím dochází.

V praxi se také může vyskytnout řetězení obchodních podmínek, tzn., že uzavíraná smlouva obsahuje odkaz na obchodní podmínky a ty ve svých ustanoveních mají taktéž odkaz na další obchodní podmínky. Pro tyto pak platí stejné podmínky, jako pro obchodní podmínky uváděné ve smlouvě. Příkladem může být odkázání na různé ceníky nebo podmínky využívání přidružených služeb.

Nově se občanský zákoník zabývá střetem obchodních podmínek, tzn. situací, kdy obě smluvní strany začlení do smlouvy své obchodní podmínky a ty pak obsahují ustanovení, která nejsou vzájemně kompatibilní. Tato situace nebrání uzavření smlouvy, ale dojde k uzavření smlouvy jen v tom rozsahu, ve kterém jsou podmínky ve shodě (tzv. princip „knock-out rule“)¹²⁵. Vzájemně si odporující podmínky jsou „vyřazeny“. Pokud se přijde na existenci odporujících si obchodních podmínek ještě během procesu sjednávání a uzavírání smlouvy, pak může kterákoliv smluvní strana dojít k závěru, že takováto smlouva pro něj není přijatelná. Východiskem je, že bez zbytečného odkladu po výměně projevů vůle smlouvu odmítne akceptovat a k uzavření smlouvy nedojde.

¹²³ V některých případech zákon přikazuje obsah obchodních podmínek, týká se to např. pojistných podmínek nebo veřejných zakázek na stavební práce.

¹²⁴ Viz § 3 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁵ V Německu uplatňují v tomto případě jiný princip, tzv. „last shot rule“. Součástí smlouvy se stávají poslední obchodní podmínky, které již nebyly měněny nebo poslední zaslané obchodní podmínky.

Nový občanský zákoník umožňuje, aby si podnikatel při uzavírání smlouvy se spotřebitelem sjednal možnost přiměřené změny obchodních podmínek. Nejedná se ale o změnu jednostrannou, nýbrž ultimativní, protože je nutné naplnit následující kritéria¹²⁶:

- jedná se o běžný obchodní styk,
- uzavírání závazku s větším počtem osob,
- opětovné plnění stejného druhu s odkazem na obchodní podmínky,
- dlouhodobý závazek,
- ujednání rozumné potřeby jejich budoucí změny je logické vzhledem k povaze závazku již při uzavírání smlouvy.

Zároveň musí být minimálně sjednáno¹²⁷:

- způsob oznámení změny druhé straně,
- stanovení práva odmítnutí změny jako důvodu pro vypovězení smlouvy¹²⁸.

Naopak nelze sjednat:

- dodatečné povinnosti, které jsou zátěží pro stranu vypovídající závazek¹²⁹,
- změnu obchodních podmínek v případě změny okolností, které v době uzavírání smlouvy musel oferent předpokládat¹³⁰,
- změnu obchodních podmínek v případě změny osobních nebo majetkových poměrů oferenta¹³¹.

Z důvodu ochrany druhé smluvní strany pamatuje NOZ i na ustanovení v obchodních podmínkách, která nemohla druhá strana rozumně očekávat (tzv. překvapivá ujednání). „Zákon určuje demonstrativně dvě kritéria pro posouzení „překvapivosti“ ustanovení obchodních podmínek, a to obsah ustanovení a způsob jeho vyjádření.“¹³² Ochrana před překvapivými obchodními podmínkami se vztahuje na všechny typy obchodních vztahů,

¹²⁶ Viz § 1752 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁷ Viz § 1752 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁸ Pro využití možnosti výpovědi nelze stanovit zatěžující povinnost pro stranu vypovídající závazek.

¹²⁹ Viz § 1752 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹³⁰ Viz § 1752 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹³¹ Tamtéž.

¹³² BEJČEK, Josef. Některá úskalí racionality obchodních podmínek. Právní rozhledy, Praha: C.H.Beck, 2015, roč. 23, č. 18, s. 611-621. ISSN 1210-6410.

nejen na vztahy B2B¹³³ a B2C¹³⁴. Úprava vychází z předpokladu, že oblat obchodní podmínky zběžně prolétne a nevěnuje jim dostatečně podrobnou pozornost, protože věří v naplnění obecných zásad obchodního styku jako poctivost jednání navrhovatele a ochrana dobré víry. Z toho vyplývá, že pokud by tedy klauzule obsahovala něco překvapivého, bude neúčinná. To neplatí, jestliže druhá strana ujednání výslovně přijala.

3.5.3 Zakázaná ujednání

Občanský zákoník vyjmenovává zakázaná ujednání v § 1814. U ostatních ujednání je nutné testovat podmínku přiměřenosti.

Zakázaná ujednání jsou taková ujednání, která přináší nepřiměřené podmínky ve spotřebitelských smlouvách v neprospěch spotřebitele, jsou vždy v nerovnováze jeho práva a povinnosti. Vyplývá zde celkem jednoznačně zneužívání moci podnikatele jako silnější strany.

Spotřebitel jako slabší strana je zavázán plnit veškeré podmínky, nemá možnost si vymezit svá práva, téměř vždy po uzavření smlouvy nemůže bez uvedení důvodu od smlouvy ihned odstoupit, vždy musí uvádět konkrétní důvod, kdežto dodavatel bez důvodu může vždy odstoupit.

Silnější strana si v těchto ujednáních vymezí právo zvýšit cenu, spotřebitel nemá možnost od této smlouvy odstoupit, většinou je to podmíněno pokutou nebo sankcí.

Při nesplnění smluvních povinností je spotřebitel vystaven nepřiměřeně vysokému odškodnění podnikatele, většinou je to definováno jako smluvní pokuta. Podnikatel naprosto spoléhá na to, že spotřebitel se nebude svého práva domáhat u soudu.

Jestliže podnikatel neplní své závazky, ke kterým se zavázal ve smlouvě, je zcela na spotřebiteli, aby prokázal, že došlo k nesplnění povinnosti toho podnikatele.

¹³³ Business to business - obchodní vztah mezi podnikateli.

¹³⁴ Business to consumer - obchodní vztah mezi podnikatelem a koncovým spotřebitelem.

3.5.4 Nepřiměřená ujednání

Občanský zákoník reagoval na směrnici Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách¹³⁵ a upravuje nepřiměřená ujednání v § 1813 a násl., kterými koriguje moc podnikatele při jednání se spotřebitelem. V zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, byla tato ustanovení mylně nastavena z důvodu nepochopení a špatného výkladu směrnice.

Obecná regulace nepřiměřených ujednání, která je obsažena v ustanovení § 1813 občanského zákoníku stanoví, že „...zakázána jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.“¹³⁶ Z tohoto ustanovení tedy jednoznačně vyplývá, že pokud byla cena spotřebiteli předem poskytnuta jasným a srozumitelným způsobem, tak nezakládá významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele, i kdyby byla sjednaná cena pro spotřebitele zjevně „nevýhodná“.¹³⁷

V této souvislosti je vhodné zmínit i ustanovení § 1815 občanského zákoníku, který spotřebiteli umožňuje, aby se ve výjimečných případech, kdy by z nepřiměřených ujednání pro sebe dovozoval nějakou výhodu, mohl existence takových ujednání vůči podnikateli dovolávat.¹³⁸

Posuzování přiměřenosti či nepřiměřenosti smluvních podmínek musí probíhat u každé uzavírané smlouvy samostatně a mělo by zohledňovat následující kritéria¹³⁹:

1. síla vyjednávacích pozic smluvních stran,
2. pohnutka spotřebitele pro souhlas s ujednáním,
3. poskytnutí plnění na zvláštní objednávku spotřebitele,

¹³⁵ Směrnice zavádí obecná kritéria pro posuzování nepřiměřených ujednání ve spotřebitelských smlouvách.

¹³⁶ Viz § 1813 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹³⁷ AUJEZDSKÝ, Josef. EADVOKACIE. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách* [online]. 2016-09-01 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.e-advokacie.cz/cs/clanky/neprimerena-ujednani-ve-spotrebitelskych-smlouvach>

¹³⁸ Dle § 1815 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹³⁹ VÍTOVÁ, Blanka. *Výbrané aspekty soukromoprávní ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku*. Obchodní právo. 2012, roč. 21, č. 9, s. 306 - 318. ISSN 1210-8278.

4. princip poctivosti podnikatele,

5. princip transparentnosti.

3.5.5 Shrnutí

Při sjednávání smlouvy, jejíž součástí jsou obchodní podmínky, je třeba mít na paměti, že bývají spojeny s možností jednostranné změny¹⁴⁰ ze strany podnikatele.

Obchodní podmínky představují obecné ujednání, samotná smlouva pak ujednání speciální. Ve smlouvě si strany mohou dohodnout odchylky od obchodních podmínek, a ty pak mají samozřejmě přednost.

Podnikatelé jsou motivováni pro využívání obchodních podmínek, ceníků, formulářů či rámcových nebo vzorových smluv různými pohnutkami. Mezi ty serióznější lze zařadit zjednodušení postupu sjednávání smlouvy, ušetření nákladů a času. Na druhou stranu tu máme i ty méně ušlechtilé motivy, jako vnucování své vůle druhé straně či omezení jejich možnosti volby ve svůj prospěch.

Dá se říci, že obchodní podmínky a smlouvy uzavírané adhezním způsobem se staly běžnou součástí života každého z nás. Bohužel ale jen málokdo při uzavírání spotřebitelské smlouvy přikládá obchodním podmínkám náležitý význam. Jejich plný význam a dosah rozpoznají až při vzniku sporu. Částečný podíl na tom má i to, že na rozdíl od smlouvy zákon nevyžaduje, aby byly obchodní podmínky stvrzeny podpisem. To může v lidech vyvolávat onen pocit nedůležitosti.

Úpravou tzv. překvapivých ujednání občanský zákoník ztížil pozici navrhovatelů. Ten bude muset zhodnotit, která ustanovení obchodních podmínek by mohla být pro druhou stranu překvapivá, jak co do obsahu, tak svým pojetím¹⁴¹, a bude muset toto riziko náležitě ošetřit. Asi by mohlo dojít i k tomu, že riziková ustanovení se stanou přímou částí obsahu smlouvy, nebo bude po druhé straně požadováno podepsání přímo některých ustanovení.

¹⁴⁰ Viz § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴¹ Např. grafické vyjádření, velikost písma, srozumitelnost, složitost.

V některých případech zákon přímo ukládá u obchodních podmínek minimální obsah (v regulovaných odvětvích jako např. pojištění, poštovní služby), nebo jsou přímo dány regulátorem (např. u energetických odvětví).¹⁴²

¹⁴² BEJČEK, Josef. Některá úskalí racionality obchodních podmínek. Právní rozhledy, Praha: C.H.Beck, 2015, roč. 23, č. 18, s. 611-621. ISSN 1210-6410.

4 Vlastní práce

4.1 Všeobecné obchodní podmínky dodávky energií

4.1.1 Úvodem

V praktické části diplomové práce v části věnované všeobecným obchodním podmínkám jsou náhodně vybrány dvě společnosti, jež jsou držiteli licence na obchod a výrobu plynu a elektřiny. Jsou jimi Centropol Energy, a. s., a Comfort Energy s. r. o. Jedinou omezující podmínkou výběru bylo, že společnost poskytující dodávky energií (elektřiny a plynu) musí zveřejňovat obchodní podmínky na svých internetových stránkách.

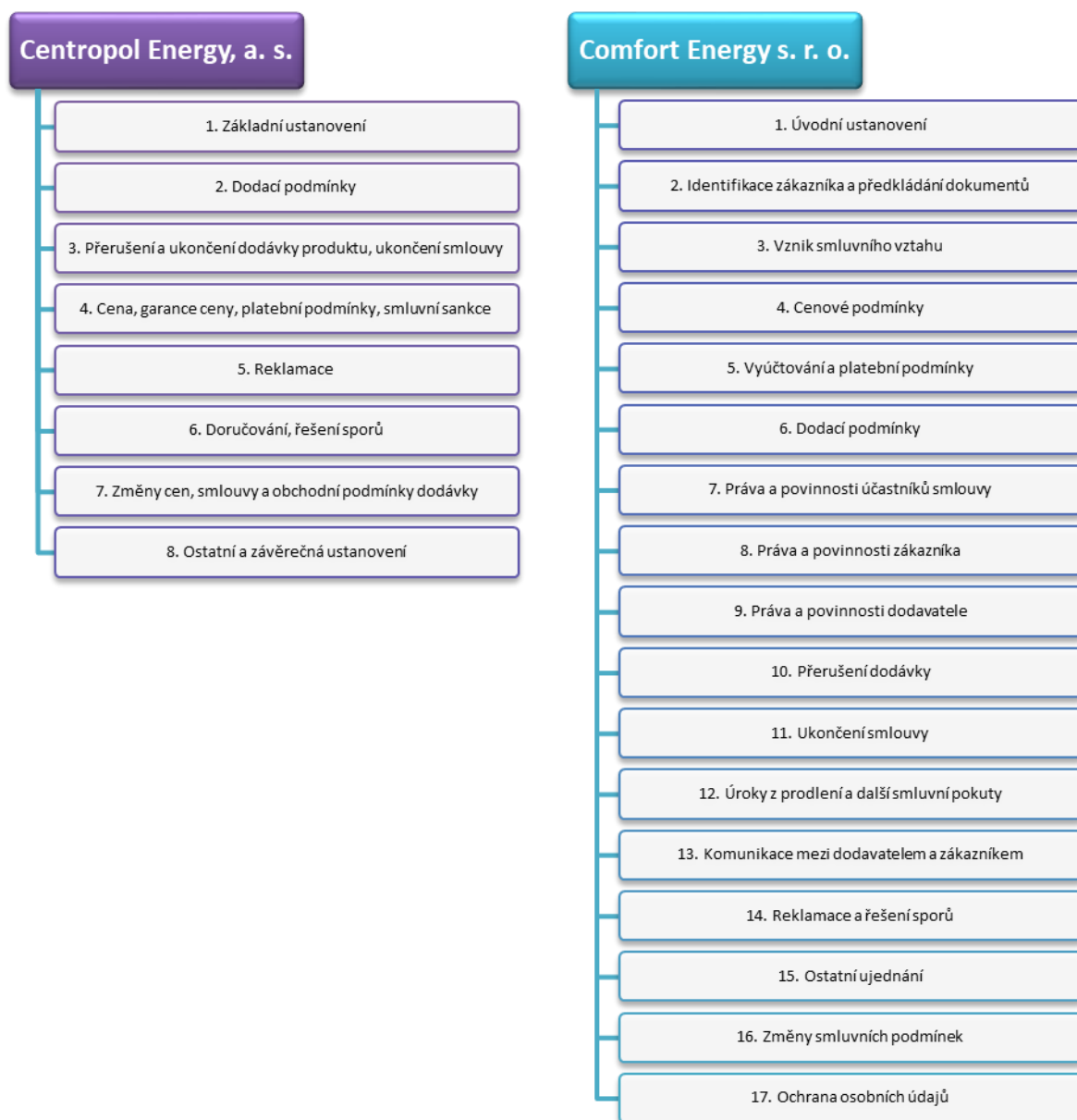
Comfort Energy s. r. o. vznikla v roce 2008 a od roku 2013 působí i na trhu energií pro domácnosti a maloodběratele. Jediným společníkem je společnost Bohemia Energy entity s.r.o.

Centropol Energy, a. s., působí na trhu již od roku 2002. Dodává plyn a elektřinu domácnostem i podnikatelům. Společnost má jen jednoho akcionáře a tím je Centropol Holding, a.s.

4.1.2 Komparace s platnou právní úpravou

Obě společnosti – jak Comfort Energy s. r. o., tak Centropol Energy, a. s. – zveřejňují obchodní podmínky dodávky plynu a elektřiny na svých internetových stránkách. Jejich členění zachycuje následující diagram:

Obrázek 1 - Obchodní podmínky dodávky



Zdroj: vlastní zpracování dle obchodních podmínek sledovaných společností, 2017

Obchodní podmínky dodávky - Centropol Energy, a. s.¹⁴³

Obchodní podmínky dodávky společnosti Centropol Energy, a. s., jsou členěny do 8 článků.

¹⁴³ Centropol Energy: *Obchodní podmínky dodávky účinné od 1.3.2015 (ve znění změn dle novely zákona o ochraně spotřebitele)* [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.centropol.cz/>

I. Základní ustanovení

V prvním článku jsou definovány základní pojmy a je vymezeno na jaké smluvní vztahy se obchodní podmínky aplikují.

II. Dodací podmínky

Druhý článek upravuje dodací podmínky. Povinnosti dodavatele jsou stanoveny v odstavci č. 4, povinnosti zákazníka vymezuje odstavec č. 5. Zatímco povinnosti dodavatele jsou vyznačeny ve třech krátkých bodech, závazky zákazníka jsou rozvedeny v devíti, dosti obsáhlých, bodech. V této části je stanovena povinnost k hrazení poplatků a sankcí s odkazem na ceník, smlouvu a tyto obchodní podmínky. Řetězení obchodních podmínek upravuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, kde je stanoveno, že na obchodní podmínky stanovené odkazem na další obchodní podmínky (v tomto případě odkaz na ceník) platí stejné podmínky jako na ty, které jsou uvedeny přímo v obsahu smlouvy.

Druhý článek také zákazníkovi zakazuje současné odebírání energií od jiného dodavatele, čímž je omezeno právo spotřebitele. Není zde jednoznačně řečeno, jestli se tento zákaz vztahuje pouze na jedno odběrné místo, nebo globálně zakazuje sjednat si odlišného dodavatele i pro odběrná místa ostatní.

III. Přerušování a ukončení dodávky Produktem, ukončení Smlouvy

Článek tři se týká přerušování a ukončení dodávky sjednaných energií. Hned v úvodu rozšiřuje možnost odstoupení od smlouvy o další důvody, kdy může dodavatel od smlouvy odstoupit.

Dodavatel požaduje po zákazníkovi složení jistoty v případě jeho platební nezádnosti.

Odstavec č. 6 říká, že odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení zákazníka dodavateli. Dle § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, lze odstoupení odeslat i v poslední den lhůty pro odstoupení od smlouvy. Doručení dodavateli v této lhůtě nemusí být splněno.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou s možností automatického prodloužení, vždy o dobu dvanácti měsíců. Toto ustanovení lze označit za nepřiměřené ujednání v neprospěch slabší strany, tedy spotřebitele. Součástí tohoto ustanovení je totiž stanovena lhůta, do kdy je nutné oznámit dodavateli, že spotřebitel hodlá smlouvu uzavřenou na dobu určitou

ukončit ke sjednanému datu. Tato lhůta je stanovena na období „nejdříve šest měsíců a nejpozději tři měsíce před uplynutím doby trvání smlouvy“¹⁴⁴. Není již stanoveno, jak se těchto měsíců dopočítat. Jedná se o kalendářní měsíce, kdy se začíná od prvního dne následujícího měsíce, či se počítá počet dnů (a jaké metody k výpočtu počtu dnů je použito - kalendářních, přesný počet dní v měsíci, měsíc o 30 dnech, atd.), nebo je to ještě jiným způsobem? Způsob výpočtu tohoto období je tedy nejednoznačný a je k tíži spotřebitele.

V rámci tohoto článku je spotřebitel upozorněn (dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů) na možnosti a lhůty pro odstoupení od smlouvy. Je uvedena i možnost využití formuláře pro odstoupení od smlouvy dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb.

IV. Cena, Garance ceny, platební podmínky, smluvní sankce

Obchodní podmínky upozorňují, že k cenám budou připočítány příslušné daně, čímž splňují podmínku uvedenou v § 1811 odst. 2 písm. c) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Pokud by tak nebylo učiněno, tyto náklady by nesl sám dodavatel (§ 1820 výše uvedeného zákona).

V tomto článku je uvedena široká škála smluvních sankcí a pokut. Neřídí se tak rozhodnutím Ústavního soudu (náleží Ústavního soudu ze dne 11. listopadu 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11), kde je stanoveno, že „v rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu zásadně nemohou být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné, tj. listiny, na niž spotřebitel připojuje svůj podpis.“¹⁴⁵

VII. Změny cen, Smlouvy a OPD

Článek č. 7 se věnuje jednostranné změně obchodních podmínek a souvisejícího ceníku (zmněn odkazem). Změnu dodavatel oznamuje prostřednictvím webových stránek, na svých kontaktních místech či jiným vhodným způsobem, který není blíže definován. Dle zákona musí dodavatel učinit oznámení individuálně a adresně, jinak se doba pro odstoupení od smlouvy stanoví na tři měsíce od data zvýšení ceny nebo jiné změny obchodních podmínek.

¹⁴⁴ Centropol Energy: *Obchodní podmínky dodávky účinné od 1.3.2015 (ve znění změn dle novely zákona o ochraně spotřebitele)* [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.centropol.cz/>

¹⁴⁵ Viz náleží Ústavního soudu ze dne 11. listopadu 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11

VIII. Ostatní závěrečná ustanovení

Tento článek obsahuje v odstavci 2 sdělení, že zákazník uděluje souhlas s poskytnutím svých osobních údajů dalších deset let od ukončení smlouvy. Tato podmínka je neadekvátní.

Všeobecné obchodní podmínky - Comfort Energy s. r. o.¹⁴⁶

Obchodní podmínky dodávky energií společnosti Comfort Energy s. r. o. jsou členěny do 17 článků.

V úvodu obchodních podmínek dochází k vymezení základních pojmů, používaných v obchodních podmínkách.

Při vymezení vzájemných práv a povinností je rovněž viditelný nepoměr. Povinnosti zákazníka významně převyšují povinnosti dodavatele.

Při uzavírání smlouvy mimo obchodní prostory mohou být obchodní podmínky sděleny zákazníkovi prostřednictvím elektronické komunikace nebo zveřejněním na webových stránkách dodavatele. Toto ustanovení neodpovídá povinnosti vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, kdy je jako povinná forma definována písemná nebo textová podoba.

Významná část obchodních podmínek je věnována možnosti odstoupení od smlouvy. Podmínky přesně vymezují, co je chápáno jako podstatné porušení smluvních povinností, za kterých dojde k ukončení dodávek elektřiny nebo plynu.

V případě uzavření smlouvy mimo obchodní prostory či distančním způsobem upozorňují zákazníka na možnost odstoupení od smlouvy dle zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, ve znění pozdějších předpisů, a dle zákona č. 89/2012 Sb., občanských zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Bližší informace o této skutečnosti (např. délku lhůty) ale neuvádějí.

¹⁴⁶ Comfort Energy [online]. Praha, c2012-2017 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.comfortenergy.cz/>

Stejně jako v případě společnosti Centropol Energy a. s. obsahují i obchodní podmínky společnosti Comfort Energy, s. r. o., ustanovení o úrocích z prodlení, sankcích a smluvních pokutách, což je v rozporu s výše uvedeným nálezem ústavního soudu.

Jednostrannou změnou obchodních podmínek společnost oznámí prostřednictvím svých webových stránek, což nesplňuje podmínku o adresnosti a individuálním sdělením spotřebiteli.

4.1.3 Shrnutí

Energetický regulační úřad vydává Etický kodex obchodníků v energetických odvětvích, jehož obsahem jsou pravidla chování podnikatelů s licenci na výrobu a obchod s elektřinou či plynem na trhu, k němuž se tito podnikatelé mohou dobrovolně přihlásit. Po zhlédnutí kompletního Seznamu obchodníků s elektřinou či plynem platného pro rok 2016 lze konstatovat, že ani Centropol Energy, a. s., ani Comfort Energy s. r. o. o zařazení neprojevily zájem.

Po provedení srovnání úpravy obchodních podmínek u obou zkoumaných společností, lze jednoznačně konstatovat, že u společnosti Centropol Energy, a. s., byly obchodní podmínky poskytnuty v hůře čitelné formě než u Comfort Energy s. r. o. Centropol Energy, a. s. zvolila pro své obchodní podmínky menší font písma v šedém provedení, takže jejich četba je pro zákazníka náročnější a způsobuje obtíže při seznamování s obsahovým zněním podmínek.

4.2 Dotazníkové šetření

4.2.1 Úvodem

V návaznosti na téma diplomové práce je v dalších kapitolách praktické části práce sledováno chování spotřebitelů při uzavírání smluv na dodávky plynu a elektřiny. Tyto smlouvy jsou typickým zástupcem smluv uzavíraných adhezním způsobem. Se spotřebitelem je uzavírána smlouva, kterou mu daný podnikatel předloží ve formě formuláře. Formulář vždy odkazuje na obchodní podmínky sepsané na několika stranách drobným písmem, které často obsahují odkaz na další obchodní podmínky (řetězení obchodních podmínek), což přináší větší nároky na pozornost smluvní strany, která nabídku přijímá, a vyžaduje vyšší míru porozumění dané problematice. Sjednávání a změny smluv na dodávky energií doprovázejí i negativní jevy, často se spotřebitelé setkávají s podomními prodejci a jejich nesolidním jednáním. Pozornost byla věnována okolnostem, které ovlivňují rozhodování spotřebitele při výběru vhodného dodavatele energií a jaké faktory sledují při samotném uzavírání smlouvy. Je zjišťováno, jakou péči věnují čtení obchodních podmínek a jak vnímají ochranu spotřebitele v České republice.

Na posouzení výsledků z dotazníkového šetření budou mít vliv stanovené hypotézy, na které by měl dotazník přinést odpověď.

Dotazníkové šetření spolu s řízenými rozhovory by měly osvětlit přístup obyvatel k procesu uzavírání smluv adhezním způsobem.

4.2.2 Dotazník

Cílem výzkumu je zjištění chování českých spotřebitelů při uzavírání smluv adhezním způsobem, konkrétně při uzavírání smluv na dodávky energií. Následné vyhodnocení výzkumu by mělo přiblížit kritéria výběru dodavatele důležitá pro spotřebitele při sjednávání dodávky energií a jejich zkušenosti s procesem uzavírání smlouvy.

Dotazování bylo provedeno pomocí vytištěného dotazníku na náhodném vzorku respondentů v Žatci v období od 31. října do 9. prosince 2016. Připraveno a vytištěno bylo 1 000 dotazníků, v daném období se podařilo oslovit 750 respondentů. Z těchto

750 oslovených respondentů dotazník vyplnilo 234 osob, z toho 148 žen a 86 mužů. Návratnost dotazníků tedy činila 31,2 %.

Výzkum byl uskutečněn pomocí 17 otázek, uzavřeného a polootevřeného typu tak, aby byla zachována časová nenáročnost a udržen zájem respondentů během sběru dat. U některých otázek byla možnost volby omezena pouze na jednu odpověď, u zbytku otázek bylo možné zvolit více možností, tak aby odpověď v co nejvyšší míře reprezentovala názor respondenta.

Dotazník obsahoval krátký úvod, kde byl vysvětlen jeho účel, samotné otázky a poděkování respondentům za účast na dotazníkovém šetření. Srozumitelnost spolu s logickou návazností otázek byly testovány na členech rodiny a spolupracovnících na konci října 2016. Sestavený dotazník zjišťoval informace z následujících oblastí:

1. identifikace respondenta,
2. uzavírání smluv s dodavatelem energií,
3. obchodní podmínky,
4. ochrana spotřebitele.

Získaná data jsou uspořádána do tabulek a graficky zpracována. Ke každé otázce byl vyhotoven komentář získaných dat. Na základě výsledků získaných z výzkumu byly zodpovězeny stanovené hypotézy.

Hypotézy:

1. Pro spotřebitele je při uzavírání smluv na dodávky energií rozhodujícím faktorem úroveň ceny.
2. Spotřebitelé nepodceňují význam obchodních podmínek a věnují jim dostatečnou pozornost.

4.2.3 Výsledky dotazníkového šetření

Respondenti odpověděli na otázky následovně:

1. otázka: Jaké je Vaše pohlaví?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

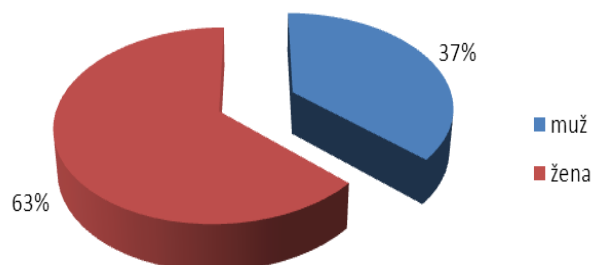
Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 234 respondentů, z toho 148 žen a 86 mužů.

Tabulka 2 - Pohlaví respondentů

Pohlaví	Počet respondentů
Muž	86
Žena	148
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 2- Pohlaví respondentů



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

V dotazníkovém šetření byly téměř ve dvoutřetinové většině zastoupeny ženy (63 %). Muži se podíleli na vypracování výzkumu 37 %. Složení účastníků výzkumu bohužel neodpovídá demografickému složení obyvatelstva v ČR. Struktura obyvatel je u nás dle statistik ČSÚ v posledních dvaceti letech stabilní, ženy se podílejí na celkovém počtu obyvatel 51 %, muži 49 %.

2. otázka: Jaký je Váš věk?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

Věkové kategorie byly přibližně rozděleny na studenty, lidi zakládající rodiny, lidi v hlavní fázi produktivního života a poslední skupinu tvoří senioři.

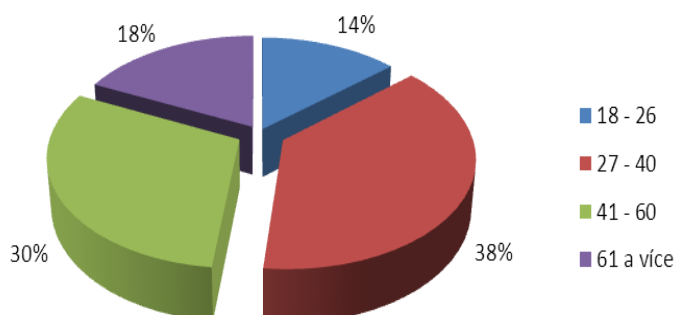
Nejméně respondentů se podařilo získat v okrajových věkových kategoriích, tj. ve věku 18 - 26 let a v důchodovém věku (tj. nad 61 let včetně).

Tabulka 3 - Věková struktura respondentů

Věk	Počet respondentů
18 - 26	32
27 - 40	89
41 - 60	71
61 a více	42
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 3 - Věková struktura respondentů



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

3. otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

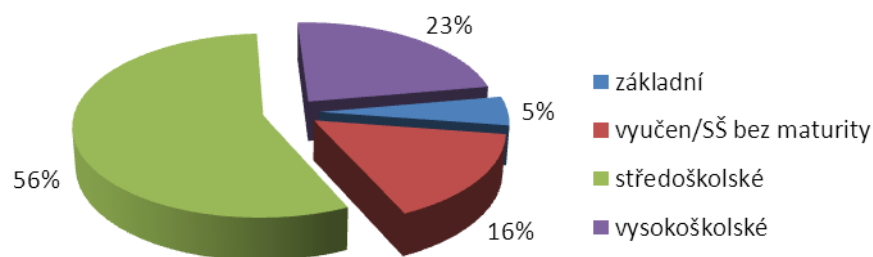
Otázka zjišťující nejvyšší dosažené vzdělání je poslední otázkou identifikace respondenta. Je obzvláště důležitá pro potvrzení či vyvrácení stanovené hypotézy.

Tabulka 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta

Vzdělání	Počet respondentů
Základní	12
Vyučen/SŠ bez maturity	37
Středoškolské	131
Vysokoškolské	54
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 4 - Nejvyšší dosažené vzdělání respondenta



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Výzkumu se zúčastnilo 234 respondentů. Nadpoloviční většina z nich (56 %) byli lidé s úplným středoškolským vzděláním, druhou nejčetnější skupinou byli vysokoškoláci (23 %) a těsně za nimi lidé se ze středních odborných škol, vlastníci výuční list a jiní středoškoláci bez maturity (19 %). Nejméně respondentů se podařilo získat ze skupiny lidí se základním vzděláním (pouze 5 %).

4. otázka: Při rozhodování o uzavření smlouvy o dodávce plynu nebo elektřiny je pro Vás rozhodující:

(možné vybrat více odpovědí)

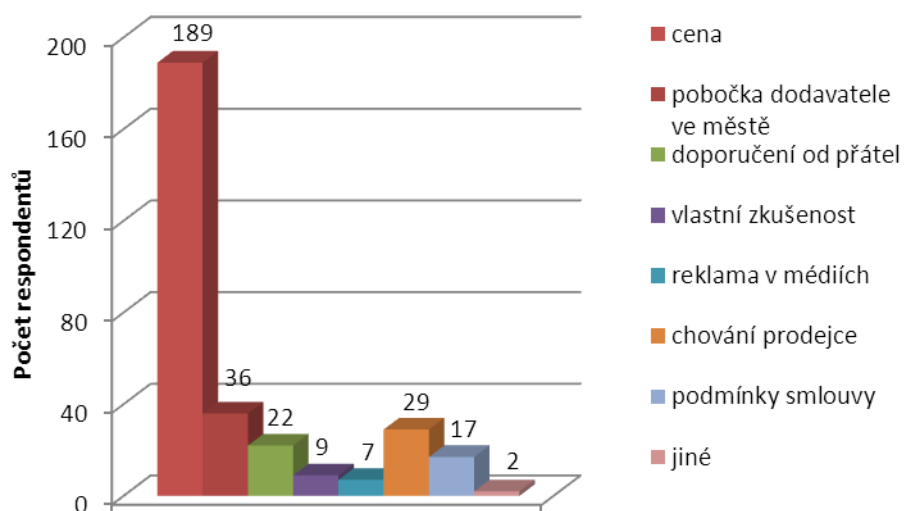
Tato otázka je první z okruhu otázek, který se týká zjišťování chování spotřebitelů při uzavírání spotřebitelských smluv na dodávku energií. Postupně bude zjišťován přístup spotřebitelů k výběru dodavatele, jaké podmínky vyhodnocují před podepsáním smlouvy a jakým způsobem dochází k podepsání samotné smlouvy (distančním způsobem, mimo obvyklé prostory dodavatele). Velká část je věnována chování spotřebitele při změně dodavatele - jak často a z jakého důvodu k této variantě přistupují. Dále byly zařazeny otázky týkající se podmínek prodejců a doplňkového zboží ke smlouvě o dodávce energií.

Tabulka 5 - Kritérium pro rozhodování o dodavateli energií

Kritérium	Počet respondentů
Cena	189
Pobočka dodavatele ve městě	36
Doporučení od přátel	22
Vlastní zkušenost	9
Reklama v médiích	7
Chování prodejce	29
Podmínky smlouvy	17
Jiné	2
Celkem	311

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 5 - Kritérium pro rozhodování o dodavateli energií



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Při vyhodnocování dotazníků se potvrdil autorův předpoklad, že nejčastějším kritériem pro výběr dodavatele budou cenové podmínky. Vzhledem k tomu, že Žatec (okr. Louny) patří k Ústeckému kraji, který trvale bojuje s vysokou nezaměstnaností (podíl

nezaměstnaných osob na počtu obyvatel patří k nejvyšším v ČR¹⁴⁷), to není překvapující. Dále respondenti zohledňují především dostupnost dodavatele (zda mají v dojezdové vzdálenosti svou pobočku) a chování prodejce při uzavírání smlouvy. Často také využijí rady od přátel. Dva respondenti překvapivě uvedli, že je pro ně podstatné, jak rychle dojde ke spuštění odběru energií.

5. otázka: Jakým způsobem, příp. kde, jste uzavřel(a) smlouvu o dodávce plynu nebo elektřiny?

(možné zvolit více možností)

Diplomová práce se zaměřuje na smlouvy uzavírané adhezním způsobem. S touto problematikou úzce souvisí také smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory podnikatele. Z tohoto důvodu byla do dotazníkového šetření zařazena otázka, zkoumající jaký způsob uzavírání je u smluv týkajících se poskytování energií nejčastější.

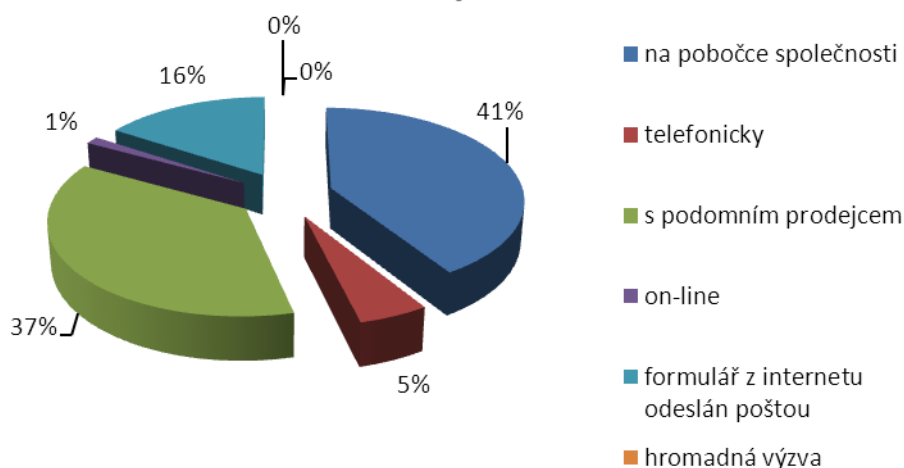
Tabulka 6 - Způsob uzavření smlouvy na dodávku energií

Způsob uzavření smlouvy	Počet respondentů
Na pobočce společnosti	96
Telefonicky	12
S podomním prodejcem	86
On-line	3
Formulář z internetu odeslán poštou	37
Hromadná výzva	0
Jiný způsob	0
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

¹⁴⁷ K 31. 12. 2016 činila nezaměstnanost v Ústeckém kraji 7,79 %, v okrese Louny 6,97 % (ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Nezaměstnanost v Ústeckém kraji k 31. prosinci 2016* [online]. 2017-01-09 [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xu/nezamestnanost-v-usteckem-kraji-k-31-prosinci-2016>).

Obrázek 6 - Způsob uzavření smlouvy na dodávku energií



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Při sjednávání a uzavírání smlouvy na dodávku energií respondenti nejčastěji volí možnost osobního sjednání přímo na pobočce dodavatele (41 %) a při návštěvě obchodního zástupce podnikatele u nich doma (37 %), tedy při podomním prodeji zboží a služeb. Do možností jsem zařadila jako jeden z možných způsobů uzavření smlouvy přechod k jinému dodavateli v rámci hromadné výzvy. Jedna z nich probíhala pod záštitou dTestu s názvem kampaně „Chci výhodnější energie“ v prvním pololetí roku 2016 a zúčastnilo se jí více než 22 tisíc domácností¹⁴⁸. Bohužel žádný z účastníků této kampaně se nezapojil do dotazníkového šetření.

6. otázka: Máte zkušenosti se změnou dodavatele elektřiny nebo plynu?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

Dnešní moderní způsob života je úzce spojen se závislostí na přístupu k elektřině (příp. dalším energiím). I uspokojení základních lidských potřeb je na dosahu energií závislé ve stále vyšší míře. Z logiky věci tedy vyplývá, že se spotřebitel bude snažit mít během celého života zajištěnou dodávku energií v případě, ať již jen mění své bydliště nebo využívá nabídky konkurenčního podnikatele. Proto by mohlo být zajímavé, jestli už

¹⁴⁸ DTest: Čeští spotřebitelé ušetří 170 milionů za energie[online]. 2016-05-25 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5097/dtest-cesti-spotrebitele-usetri-170-milionu-za-energie>

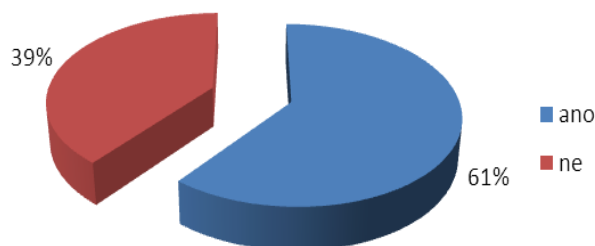
během svého života respondenti museli z nějakého důvodu tohoto dodavatele měnit, příp. kolikrát tomu tak bylo, a co je k této změně motivovalo. Odpověď na tyto otázky by měl výzkum poskytnout v následujících třech dotazech.

Tabulka 7 - Zkušenost se změnou dodavatele

Zkušenost se změnou dodavatele	Počet respondentů
Ano	142
Ne	92
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 7 - Zkušenost se změnou dodavatele



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z dotázaných přiznává zkušenost se změnou poskytovatele energií 61 %. Naopak 39 % respondentů zůstává u svého léty prověřeného dodavatele. Zda se za tímto výsledkem skrývá opravdu spokojenost s poskytováním služeb, nebo jen laxní přístup či lenost, nelze zhodnotit.

7. otázka: (Pokud jste odpověl(a) na otázku č. 6 ANO) Kolikrát jste měnil(a) dodavatele elektřiny nebo plynu?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

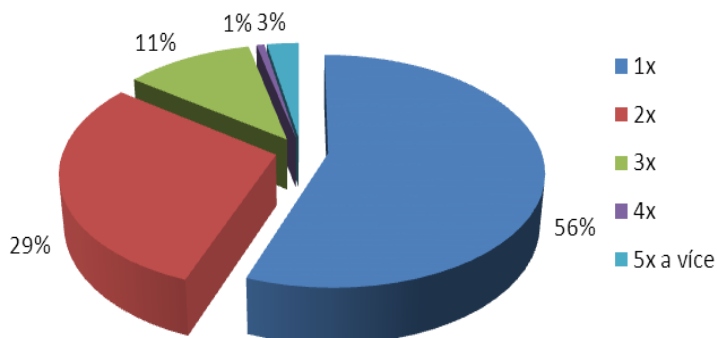
Otázka má návaznost na otázku č. 6, ve které bylo zjištěno, že se změnou dodavatele energií se potýkalo 142 respondentů. Dále bylo tedy v této souvislosti dotazováno, jak často dodavatele respondenti měnili.

Tabulka 8 - Změna dodavatele energií

Počet změn	Počet respondentů
1x	79
2x	42
3x	16
4x	1
5x a více	4
Celkem	142

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 8 - Změna dodavatele energií



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z účastníků šetření, kteří uvedli, že mají nějakou zkušenost se změnou dodavatele energií, jich celkem 79 měnilo dodavatele pouze jednou. 42 respondentů měnilo dodavatele 2x. Vícečetnou zkušenost se změnou dodavatele uvedli 4 respondenti.

8. otázka: (Pokud jste odpověděl(a) na otázku č. 6 ANO) Co bylo důvodem ke změně?

(možné vybrat více odpovědí)

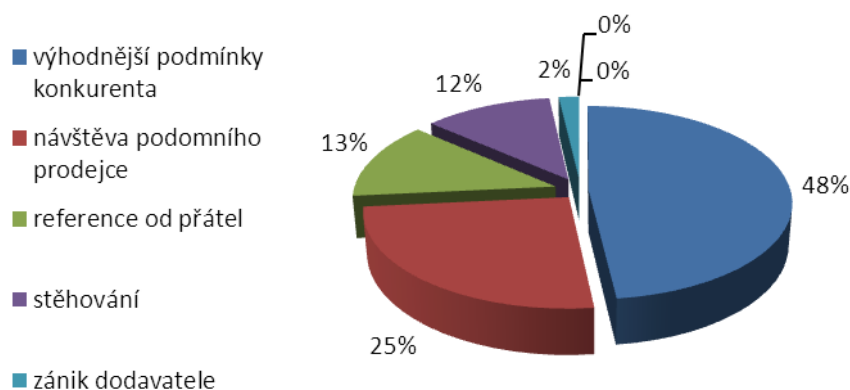
Závislost na energiích v běžném životě jedinců se zvyšuje. Takže není překvapivé, že dodávky energií nabízí čím dál více podnikatelů, kteří se předhánějí v nabídkách a různých „akcích“. Proto mě zajímalo, do jaké míry jim lidé podléhají. A co dalšího může být podnětem ke změně stávajícího dodavatele.

Tabulka 9 - Důvod ke změně dodavatele energií

Důvod ke změně	Počet respondentů
Výhodnější podmínky konkurenta	78
Návštěva podomního prodejce	41
Reference od přátel	21
Stěhování	19
Zánik dodavatele	3
Hromadná výzva	0
Jiný	0
Celkem	162

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 9 - Důvod ke změně dodavatele energií



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z šetření vyplynulo, že v některých případech byla důvodem ke změně kombinace více faktorů. Téměř polovina odpovědí se týkala využití pobídky konkurenčního dodavatele s možností získat výhodnější podmínky smlouvy. Čtvrtina smluv je měněna na základě přesvědčovacích schopností podomních prodejců. Téměř shodný počet odpovědí uvádí, že důvodem byly reference od přátel (13 %) nebo řešení bytové situace (12 %). Nikdo nevyužil žádné z kampaní na změnu dodavatele či elektronických aukcí, ani nebyl uveden jiný důvod ke změně, který dotazník nejmenoval.

9. otázka: Setkal(a) jste se při uzavírání smlouvy s nějakou formou podvodného jednání?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

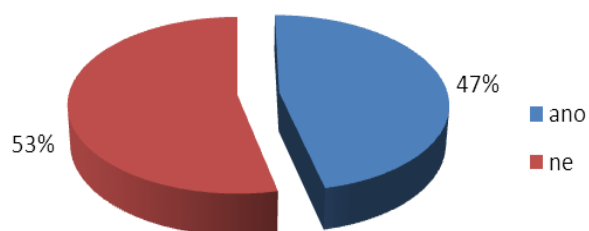
V souvislosti s uzavíráním spotřebitelských smluv na dodávání energií se objevuje čím dál více nespokojených hlasů týkajících se chování prodejců, nabízejících jim neadekvátní podmínky smlouvy, používají agresivní metody prodeje, někteří nereserózní prodejci se snaží získat osobní údaje podloudným způsobem, vydávají se za zástupce jiných firem apod. Tato otázka tedy měla za úkol, jak často se s takovými praktikami lidé setkávají, zda vůbec mají nějakou zkušenost s podvodným jednáním.

Tabulka 10 - Zkušenost s podvodným jednáním

Zkušenost s podvodným jednáním	Počet respondentů
Ano	109
Ne	125
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 10 - Zkušenost s podvodným jednáním



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z dotazu vyplynulo, že s nějakou formou podvodného jednání má zkušenost téměř polovina dotázaných (47 %). Tito dále odpovídali na další otázku, která rozebírala formu podvodného jednání.

10. otázka: (Pokud jste odpověděl(a) na předchozí otázku ANO) S jakou formou podvodného jednání jste se setkal(a)?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

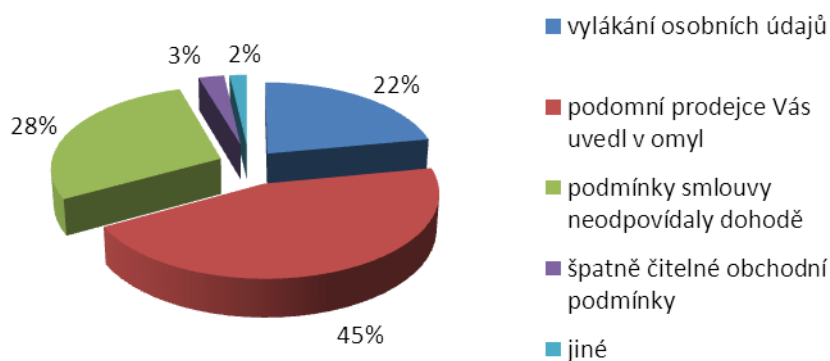
Tato otázka byla provázána na otázku č. 9 a jejím úkolem bylo zjištění formy podvodného chování a nekalých obchodních praktik, se kterými se spotřebitelé u prodejců energií setkali.

Tabulka 11 - Forma podvodného jednání

Forma podvodného jednání	Počet respondentů
Vylákání osobních údajů	24
Podomní prodejce Vás uvedl v omyl	49
Podmínky smlouvy neodpovídaly dohodě	31
Špatně čitelné obchodní podmínky	3
Jiné	2
Celkem	109

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 11 - Forma podvodného jednání



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Necelá polovina (45 %) respondentů uvedla špatnou zkušenost s podomním prodejcem společnosti, který je z důvodu silného konkurenčního prostředí uvedl v omyl za účel uzavření smlouvy na dodávky energií. 28 % dotázaných odpovědělo, že slibované podmínky smlouvy později nekorespondovaly s realitou. 22 % se setkala se snahou o vylákání osobních údajů. Jaké další formy podvodného jednání byly uvedeny neposkytnuté informace o aktivačních a deaktivacích poplatcích a vysoké smluvní pokuty.

11. otázka: Bylo Vám někdy nabídnuto nějaké zboží ke smlouvě jako motivace k uzavření smlouvy (jako bonus nebo dárek)?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

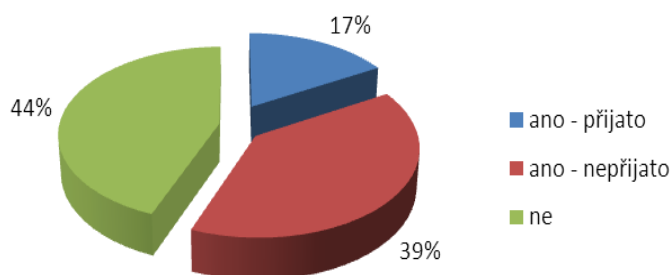
Tato otázka byla do výzkumu zařazena z důvodu četných kauz týkajících se nabídky úsporných žárovek. V roce 2014 se začali objevovat podomní prodejci s atraktivní nabídkou úsporných žárovek spojenou s nutností uzavření nové smlouvy. Pokud si pak spotřebitel v klidu uzavřenou smlouvu promyslel a svůj názor přehodnotil, logicky zvolil volbu využít svého práva na odstoupení od smlouvy. Pak byl ale nemile překvapen, že tyto žárovky nebyly dárkem či bonusem k uzavření smlouvy na dodávku energií, nýbrž uzavřel na tyto žárovky zvlášť kupní smlouvu. A s ní se pojila povinnost uhradit plnou kupní cenu žárovek ve výši několika tisíc a případně další smluvní pokuty. Lukáš Zelený k tomu uvedl, že „je v rozporu se zákonem vyžadovat zvláštní odstoupení od smlouvy o koupi žárovek, když spotřebitel ruší v zákonné lhůtě smlouvu s novým dodavatelem. Jestliže informuje nového dodavatele o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy ve lhůtě do pěti dnů před začátkem dodávek energií, povede to k automatickému ukončení související kupní smlouvy.“¹⁴⁹ Tato kupní smlouva je totiž doplňkovou smlouvou k smlouvě o dodávce energií.¹⁵⁰

Tabulka 12 - Nabídka zboží ke smlouvě

Nabídka zboží ke smlouvě	Počet respondentů
Ano - přijato	39
Ano - nepřijato	92
Ne	103
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 12 - Nabídka zboží ke smlouvě



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

¹⁴⁹ DTest: Žárovky od dodavatele energie – dárek, který vás může stát tisíce [online]. 2015-09-16 [cit. 2017-01-28]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4630/dtest-zarovky-od-dodavatele-energie-darek-ktery-vas-muze-stat-tisice>

¹⁵⁰ Upravuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů.

44 % respondentů se s nabídkou zboží k uzavírané smlouvě nesetkalo. Zkušenost s touto situací ale uvedlo 56 % dotázaných, z nich převažující většina zboží odmítla.

Následující okruh otázek se zabýval znalostí a postoji spotřebitelů k obchodním podmínkám.

12. otázka: Víte, k čemu slouží všeobecné obchodní podmínky?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

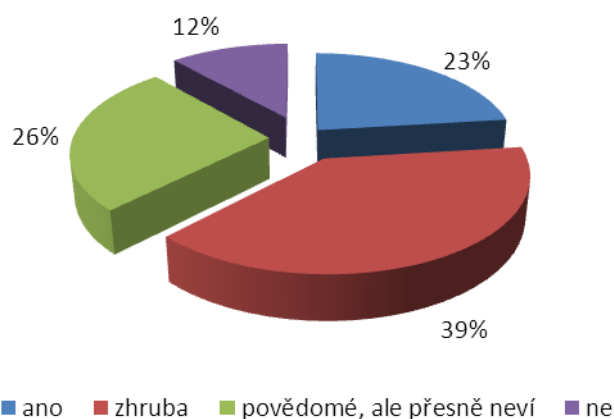
První otázka z tohoto okruhu otázek zkoumala, zda vůbec spotřebitelé vědí, proč téměř každá smlouva s nimi uzavíraná obsahuje několik stran obchodních podmínek, nebo jsou na ně odkazováni a stvrzují jejich znalost svým podpisem.

Tabulka 13 - Znalost účelu VOP

Znalost účelu VOP	Počet respondentů
Ano	54
Zhruba	92
Povědomé, ale přesně neví	61
Ne	27
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 13 - Znalost účelu VOP



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z odpovědí vyplynulo, že 62 % respondentů alespoň obecně ví, k čemu obchodní podmínky slouží, dalších 26 % si nebylo jisto, ale obecně jim přišli povědomé, a 12 % dotázaných uvedlo, že důvod, proč jsou přikládány ke smlouvám, neznají.

13. otázka: Čtete všeobecné obchodní podmínky u každé smlouvy (obvykle příloha sepsaná drobným písmem)?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

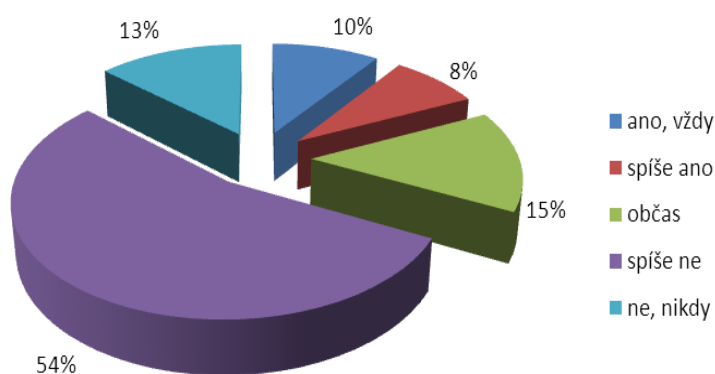
Tato otázka měla blíže objasnit postoj respondentům k nutnosti seznámit se se zněním obchodních podmínek před uzavřením smlouvy, zda je zajímavá, jaký dopad mohou mít na jejich budoucí práva a povinnosti.

Tabulka 14 - Čtení VOP

Čtení VOP	Počet respondentů
Ano, vždy	23
Spíše ano	19
Občas	34
Spíše ne	127
Ne, nikdy	31
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 14 - Čtení VOP



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Význam obchodních podmínek nepodceňuje pouze 10 % respondentů a dalších 8 % jim většinou svůj čas také věnuje. V polovině případů si obchodní podmínky přečte 15 % dotázaných. Negativní extrém reprezentuje 54 % dotázaných, které se o obchodní podmínky vůbec nezajímají, podepíší, co jim druhá smluvní strana předloží, aniž by projevili jakoukoli snahu o seznámení se se svými právy a povinnostmi, z uzavřené smlouvy vyplývajícími.

14. otázka: (Pokud jste na předchozí otázku neodpověděli NE, NIKDY.) Čemu při čtení obchodních podmínek věnujete nejvíce pozornosti?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

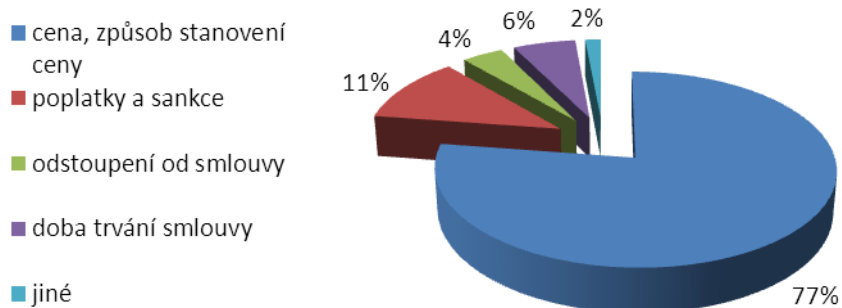
Tato otázka tvořila doplněk k předcházející otázce. Měla zjistit, kterým ustanovením obchodních podmínek věnují spotřebitelé největší zájem.

Tabulka 15 - Okruh zájmu při čtení OP

Okruh	Počet respondentů
Cena, způsob stanovení ceny	157
Poplatky a sankce	23
Odstoupení od smlouvy	8
Doba trvání smlouvy	12
Jiné	3
Celkem	203

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 15 - Okruh zájmu při čtení OP



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z respondentů, kteří uvedli, že alespoň někdy obchodní podmínky četli, se zabývalo ustanoveními věnovanými ceně, příp. způsobu výpočtu ceny, tři čtvrtě z nich (77 %). Pouhá 4 % dotázaných zajímali podmínky vztahující se k možnosti odstoupení od smlouvy, 6 % zajímalo, zda je smlouva uzavřená na dobu určitou či neurčitou, příp. podmínky prodlužování smlouvy. 11 % respondentů se zajímají o stanovené sankce a poplatky. Dále respondenti uvedli, že se zajímají o benefity, které podnikatel poskytuje, zvýhodněné akční nabídky nebo za jakých podmínek dojde k přerušení dodávky sjednaných energií.

Získané výsledky u této otázky korespondují se zjištěním dotazu týkajícího se, co je pro respondenty podstatné pro učinění rozhodnutí o uzavření smlouvy (189x bylo uvedeno, že je zajímavá především sjednaná cena). Je zřejmé, že pokud věnují pozornost čtení

obchodních podmínek, tak se zaměřují především na to, co nejvíce řešili a kontrolují si, zda slíbené podmínky korespondují se zněním obchodních podmínek.

15. otázka: Která ustanovení by všeobecné obchodní podmínky neměly obsahovat?

(možné vybrat více odpovědí)

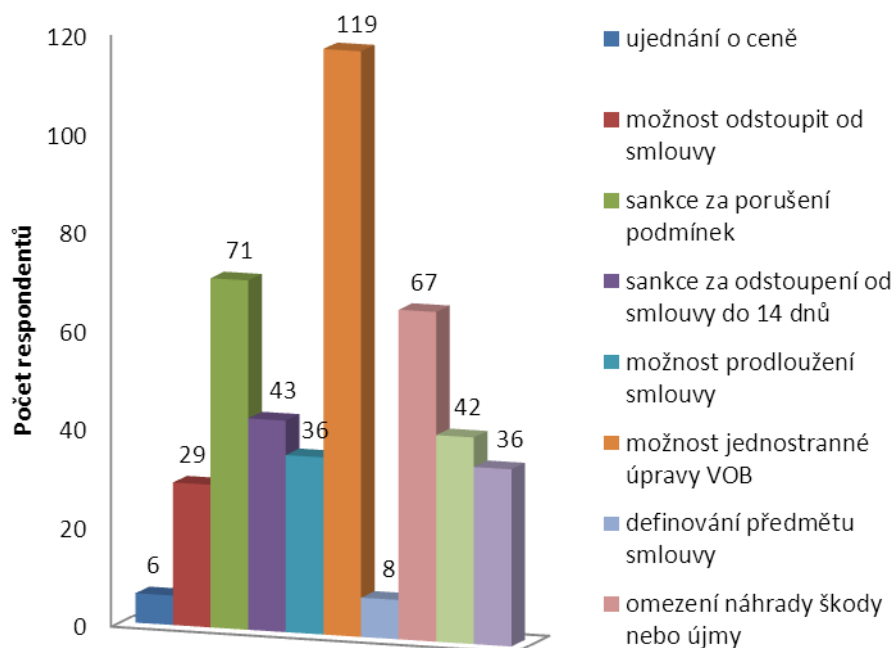
Smyslem této otázky je přezkoumat, jak se spotřebitelé orientují v právní úpravě dotýkající se uzavírání smluv, u nichž je část obsahu určena odkazem na podrobnější obchodní podmínky. Autora zajímalo, jestli mají povědomí o tom, co by mělo být smlouveno přímo ve smlouvě a co je vyloženě zakázáno v obchodních podmínkách ujednávat.

Tabulka 16 - Co by OP neměly obsahovat?

VOB by neměly obsahovat	Počet respondentů
Ujednání o ceně	6
Možnost odstoupit od smlouvy	29
Sankce za porušení podmínek	71
Sankce za odstoupení od smlouvy do 14 dnů	43
Možnost prodloužení smlouvy	36
Možnost jednostranné úpravy VOP	119
Definování předmětu smlouvy	8
Omezení náhrady škody nebo újmy	67
Dodací podmínky	42
Způsob řešení sporů	36
Celkem	457

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 16 - Co by OP neměly obsahovat?



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Z této otázky vyplynulo, že respondenti spíše odhadují, co by předmětem být nemělo, než aby s jistotou věděli, co zákon označuje za nepřiměřená a za zakázaná ujednání.

Poslední část dotazníkového šetření zjišťovala, jak spotřebitelé vnímají úpravu ochrany spotřebitele v našem právním systému a jak přijímají harmonizaci evropské legislativy v této oblasti.

16. otázka: Domníváte se, že je ochrana spotřebitele při uzavírání spotřebitelských smluv dostatečně ošetřena zákonem?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

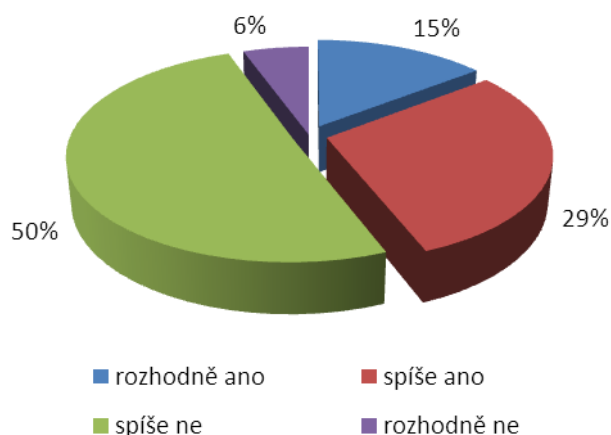
První otázka se zajímala o to, zda si spotřebitelé myslí, že je nastavená právní úprava dostatečně chrání před silnější smluvní stranou a jejich obchodními praktikami.

Tabulka 17 - Vnímání úrovně ochrany spotřebitele

Dostatečnost ochrany spotřebitele	Počet respondentů
Rozhodně ano	34
Spíše ano	69
Spíše ne	118
Rozhodně ne	13
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 17 - Vnímání úrovně ochrany spotřebitele



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Dle dotazníkového šetření je s ochranou spotřebitele spokojeno jen 15 % respondentů a dalších 29 % se k tomuto postoji s výhradami přiklání. Více než polovina respondentů vnímá ochranu jako nedostatečnou, což není, vzhledem k existenci množství právních úprav zabývajících se tímto tématem, pozitivním zjištěním.

17. otázka: Myslíte si, že EU nastavením základních jednotných podmínek příznivě ovlivňuje ochranu spotřebitele při nakupování?

(možné zvolit pouze jednu odpověď)

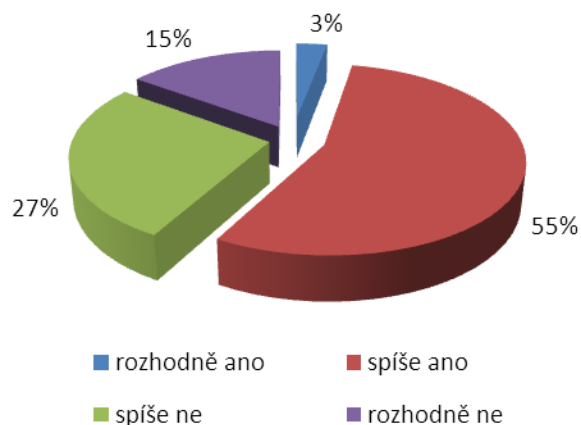
V roce 2011 došlo ke změně v pojetí spotřebitelské politiky EU a přijetím směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitele začalo období maximální harmonizace ochrany spotřebitelů ve všech členských státech. Mezi členské státy EU patříme již od 1. května 2004, tedy téměř 13 let. Za tu dobu evropská legislativa ovlivnila tu naši národní v mnohém. Tato otázka tedy měla osvětlit, jak spotřebitelé hodnotí její vliv v oblasti ochrany spotřebitele.

Tabulka 18 - Příznivý vliv EU

Příznivý vliv EU	Počet respondentů
Rozhodně ano	7
Spíše ano	129
Spíše ne	63
Rozhodně ne	35
Celkem	234

Zdroj: vlastní zpracování, 2017

Obrázek 18 - Příznivý vliv EU



Zdroj: vlastní zpracování, 2017

I před negativní postoje k pravidlům EU, které se objevovaly v souvislosti s řešením různých kauz, týkajících se označování spotřebního zboží (např. tuzemský rum, pomazánkové máslo), zastávají respondenti spíše pozitivní názor na harmonizaci ochrany spotřebitele v rámci EU. Nadpoloviční většina uvádí, že shodné nastavení ochrany spotřebitele je pro ně příznivé. Kategorické ne vyjádřilo pouze 35 respondentů.

4.2.4 Zhodnocení výsledků

Účelem prováděného dotazníkového šetření bylo přiblížit chování spotřebitelů při uzavírání smluv na dodávky energií pomocí formuláře.

Určitým způsobem ovlivňuje vypovídací schopnost získaných dat sám vzorek respondentů, který se odchyluje od demografického složení obyvatelstva v ČR.

Výsledky mají být posouzeny podle stanovených hypotéz, které jsou následující:

Hypotéza č. 1: Pro spotřebitele je při uzavírání smluv na dodávky energií rozhodujícím faktorem úroveň ceny.

Hypotéza č. 2: Spotřebitelé nepodceňují význam obchodních podmínek a věnují jim dostatečnou pozornost.

Hypotéza č. 1

Hypotéza týkající se rozhodujícího faktoru zohledňovaného při uzavírání smluv na dodávky energií se při vyhodnocování dotazníkového šetření potvrdila. Rozhodující faktor, kterým jednoznačně byla cena, za jakou dodavatel energii poskytne, byla zvolena převažující většinou oslovených respondentů. Ostatní faktory se ocitly až na okraji jejich zájmu, dotázaní je vyhodnotili jako nepodstatné. Zájem o způsob výpočtu a tvorby cen se projevil i při vyhodnocování obchodních podmínek, kdy 77 % respondentů uvedlo, že při čtení textu obchodních podmínek věnují nejvíce pozornosti právě cenovým podmínkám.

Dá se tedy konstatovat, že nejdůležitějším bodem byl jednoznačně stanoven okruh cen energií.

Hypotéza č. 2

Hypotéza, která se týkala významu obchodních podmínek pro spotřebitele a říkala, že spotřebitelé jí věnují dostatečnou pozornost, byla provedeným výzkumem zcela vyvrácena. Většina respondentů se přiznala, že těmto obchodním podmínkám nevěnuje plnou pozornost, pouze 23 respondentů z 234 zúčastněných uvedlo, že si obchodní podmínky čtou při podepisování každé smlouvy.

4.2.5 Shrnutí

Pro potřeby diplomové práce byl sestaven dotazník, jehož úkolem bylo zjistit chování spotřebitelů při sjednávání a uzavírání smluv na dodávky energií. Výzkum byl proveden s 234 respondenty. Otázky se zaměřovaly na zkušenosti se sjednáváním smluv s dodavateli energií, povědomí o obchodních podmínkách a v neposlední řadě byl zjišťován názor na úroveň ochrany spotřebitelů v ČR.

Výzkumem bylo zjištěno, že respondenti dávají přednost uzavírání smlouvy na dodávku energie především na pobočce společnosti, kterou mají v blízkosti svého bydliště, až poté následují další možnosti, jako je sjednání smlouvy při návštěvě podomního prodejce a různé distanční způsoby sjednávání smluv. Zkušenost se změnou dodavatele uvedlo 61 % respondentů, z nichž většina dodavatele energií změnila jednou (56 %) nebo dvakrát (29 %). Jako nejčastější důvody změny uvedli výhodnější podmínky nabízené

konkurenčním dodavatelem a návštěvu podomního prodejce, který je ke změně dokázal přesvědčit.

Překvapivým zjištěním byla odpověď na dotaz vztahující se ke čtení obchodních podmínek, kdy 54 % dotázaných uvedlo, že obchodním podmínkám nevěnují pozornost a smlouvu vědomě podepíše bez seznámení s obsahem smlouvy.

4.3 Řízený rozhovor

4.3.1 Úvodem

V této části diplomové práce bude provedena analýza chování spotřebitelů ze skupiny sociálně znevýhodněných rodin v Žatci a okolí, které jsou závislé na státní sociální podpoře z důvodu vysoké nezaměstnanosti a vysokého zadlužení. Tyto rodiny jsou nuceny často měnit své místo bydliště, proto mají s uzavíráním smluv na dodávky energií četné zkušenosti.

Účelem rozhovoru bude zjistit následovně:

- co rozhoduje o výběru dodavatele energií,
- jakou pozornost věnují obchodním podmínkám,
- jak se staví k existenci svých dluhů a exekucí ze strany dodavatelů energií.

V období od 4. června do 21. srpna 2016 bylo provedeno 25 řízených rozhovorů.

4.3.2 Výsledky řízeného rozhovoru

U jednotlivých otázek je uvedeno, že rodina odpověděla nebo rodiny si myslí apod. Je to z toho důvodu, že nebylo prakticky proveditelné udělat rozhovor pouze s jedním člověkem, s kterým byla smlouva o dodávce energie uzavřena. I když v některých případech byl rozhovor zahájen jen se smluvní stranou závazku, nebylo ho možné o samotě dokončit. Odpovědi na jednotlivé otázky byly doplňovány o zkušenosti ostatních členů rodiny.

Otázka č. 1: Jak se rozhodujete při výběru dodavatele energií? Máte nastavena nějaká kritéria při výběru tohoto dodavatele, která musí v každém případě splňovat?

Informace o dodavateli energií si předávají mezi spřízněnými rodinami. Z rozhovorů vyplynulo, že hlavním kritériem je rychlost přihlášení k odběru energie a začátek jejího odběru. Nejvíce by jim vyhovovalo, kdyby jim tento odběr byl umožněn ihned po podpisu smlouvy. Další podmínkou pro výběr je, zda tento dodavatel má pobočku v dosahu jejich bydliště. Jejich výběr je ale často omezen, protože možnost volby jim zužují existující

dluhy u dodavatelů energií. Takže lze říci, že mají i další kritérium, a to, jestli již u něj někdy v minulosti měli uzavřenu smlouvu. Přijde jim nespravedlivé, že si dodavatel vede evidenci všech přihlášek a tím dochází k tomu, že je jim uzavření smlouvy odmítnuto z důvodu existujících dluhů.

Otázka č. 2: Zohledňujete při výběru cenu těchto energií?

Cena je vůbec nezajímá, není pro ně rozhodující. Ani jedna z rodin nedokázala alespoň přibližně říci, za jakou cenu energie odebírají.

Otázka č. 3: Vyhovuje Vám způsob uzavírání smlouvy tím, že vyplníte předtištěný formulář?

Žádnou smlouvu by nechtěli sepisovat, vyhovují jim formuláře, které jsou přehledné a jednoduché na vyplnění. Předložené formuláře od dodavatelů energií nikdy nečtou, vždy to pouze podepíší.

Otázka č. 4: Chodí za Vámi s nabídkami podomní prodejci? Příp. jaké s nimi máte zkušenosti?

Dá se říci, že podomní prodejci tuto skupinu obyvatel nevyhledávají. Setkání s nimi uvedlo jen šest rodin. Dotazovaní uvedli, že s nimi mají výborné zkušenosti a novou smlouvu s nimi vždy uzavřeli.

Otázka č. 5: Čtete obchodní podmínky napsané zpravidla drobným písmem, které jsou u formuláře přidány?

Jak se dalo z průběhu rozhovorů předpokládat, nikdy nečtou obchodní podmínky, nepovažují je za tak důležité. Při dotazu, jestli by stáli o službu, která by jim umožila o vysvětlení podmínek srozumitelnou formou, aby věděli, k čemu se zavazují a jaká mají práva a povinnosti, většina odpovědí byla v tom smyslu, že nevědí, k čemu by jim to bylo, že je to všude stejné. A když už zazněla kladná (i když velmi zdráhavá) odpověď, přidávali si hlavně podmínku poskytnutí konzultace zdarma.

Otázka č. 6: Jak často měníte dodavatele?

Změnu dodavatele spojují se změnou trvalého bydliště. Někteří se přestěhují i několikrát do roka. Nejvyšší uvedený počet stěhování byl 5x, většinou z důvodů exekucí. Dvě třetiny oslovených uvedli, že měnili i dodavatele.

Otázka č. 7: Máte nějaké dluhy u těchto dodavatelů? Jakým způsobem je řešíte?

Ze začátku převážně platí zálohy za energie, poté postupně přestávají platit a volí tři možnosti:

1. vyčerpají limit těchto dodavatelů do posledního konce a posléze se odstěhují,
2. počkají, až jim dodavatel služby ukončí, poté uzavřou smlouvu na stejném odběrném místě s jiným dodavatelem energií,
3. převedou smlouvu na jiného člena v rodině a začnou znovu od začátku stejným postupem.

Podle poskytnutých informací, lze dovodit, že udržují koloběh beze změn.

Pak jsou tu situace, kdy už nemají jinou možnost než při uzavírání smlouvy na nájem bytu vyžadovat od pronajímatele bytu, aby energie za ně hradil on, pod svým jménem.

Jedna rodina uvedla, že energie odebírají od příbuzných, bydlících ve stejném bytovém domě přes chodbu. Dvě rodiny přiznávají období, kdy žijí bez odběrů energií.

U nadpoloviční skupiny již probíhá exekuční řízení, kterému se snaží do poslední chvíle vyhýbat. Jeden uvedl, že využil možnosti vyhlášení osobního bankrotu.

4.3.3 Shrnutí

Sociologický průzkum byl proveden v sociálně vyloučené komunitě. Byl zjišťován jejich přístup k uzavírání smluv týkajících se dodávek energií. Převážně se jednalo o smlouvy na dodávky elektřiny, smlouvy na dodávku plynu i elektřiny měly sjednány jen čtyři rodiny.

Z provedených rozhovorů vyplynulo, že preferují uzavírání smluv pomocí formuláře (tedy uzavírání smluv adhezním způsobem), jiný způsob by ani nechtěli. Informace před samotným uzavřením smlouvy nečerpají ze stejných zdrojů jako např. středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní jedinci. Tyto rodiny převážně využívají předávání zkušeností z generace na generaci, což je pro lidi s nízkou gramotností typické.

Tato skupina dokáže najít intuitivně každou skulinu v uzavřeném smluvním vztahu, aniž by vlastně jeho obsah, a na něj vázané obchodní podmínky, skutečně znala. Využívají jakékoli benevolence ze strany dodavatele energií. Tyto rodiny mají velké zkušenosti s tím, jak naprosto vyčerpat všechny možnosti a jak získat maximum z uzavřené smlouvy. Paradoxně dochází spíše k utlačování daného dodavatele.

Obchodní podmínky neznají, ani nejeví o jejich vysvětlení zájem, takto nastavená situace jim vyhovuje. Také lze říci, že se dobře orientují ve svých právech, ale související povinnosti jsou pro ně nedůležité.

5 Výsledky a diskuse

Diplomová práce se zabývá smlouvami uzavíranými adhezním způsobem (kapitola 3.4). Dle § 1798 odst. 1 občanského zákoníku je za smlouvu uzavřenou adhezním způsobem považována každá smlouva, „jejíž základní podmínky byly určeny jednou ze smluvních stran nebo podle jejich pokynů, aniž slabší strana měla skutečnou příležitost obsah těchto základních podmínek ovlivnit.“¹⁵¹

V souvislosti se zákonnou úpravou smluv uzavíraných adhezním způsobem lze objevit několik problematických míst. První vyplývá ze samotného výše uvedeného ustanovení - definice základních smluvních podmínek, co všechno by mělo být do této oblasti zahrnuto. Občanský zákoník na to odpověď neposkytuje. Občanský zákoník upravuje pouze podstatné náležitosti smlouvy¹⁵², které nelze postavit na roveň se základními podmínkami smlouvy.

Dalším problémem je ošetření včlenění obchodních podmínek, které jsou nedílnou součástí „formulářové smlouvy“ a se samotnou smlouvou je pojí tzv. včleňovací doložka. Tuto problematiku řeší § 1799 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, dle kterého lze říci, že samotný výrok ve smlouvě, který říká, že součástí smlouvy jsou obchodní podmínky, není postačující pro jejich platné zapojení a uvádí další podmínky, za kterých k tomu dojde. Těmi dalšími podmínkami je výslovně míněno seznámení smluvní strany s existencí doložky a s jejím významem, příp. uvedení důkazu, že význam doložky tato slabší smluvní strana musela znát.¹⁵³ Bohužel někteří obchodníci s energiemi využívají neznalosti vlastních práv u spotřebitelů a nenaplnují, co jim ukládají právní předpisy, příp. to různými způsoby obcházejí a naplňují pouze formální požadavky.

Vlivem rozvoje moderních komunikačních prostředků a především jejich dostupnosti pro běžného spotřebitele se lze setkat s novou praktikou, kdy jsou před podpisem smlouvy obchodní podmínky zaslány na osobní e-mail spotřebitele. Neděje se tomu tak pouze u smluv uzavíraných na dodávky plynu a elektřiny, ale i např. v oblasti bankovních služeb, kde se lze setkat s obdobnou praxí přímo na pobočkách bankovních společností (nestává se

¹⁵¹ Viz § 1798 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

¹⁵² Podstatné náležitosti smlouvy jsou odlišné pro jednotlivé typy smluv.

¹⁵³ Viz § 1799 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

to tedy jen u smluv uzavíraných mimo obchodní prostory a u smluv uzavíraných distančním způsobem). Při sjednávání služby je před spotřebitele postaven předem připravený formulář, v jehož textu je uvedeno, že spotřebitel se před podpisem této smlouvy seznámil se zněním obchodních podmínek. Aby nedošlo ke sporu, že k nim spotřebitel neměl přístup, jsou mu obchodní podmínky během jednání se obchodním zástupcem (či bankovním poradcem) zaslány na e-mail, který elektronicky zaznamená datum a čas přijetí. Teprve poté je spotřebitel požádán, aby na formuláři před sebou podepsal, že měl možnost se s obchodními podmínkami seznámit a že s jejich zněním souhlasí. Podnikatelé tak mají ošetřenu povinnost vyplývající ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, že spotřebitel měl reálnou možnost seznámit se se zněním obchodních podmínek ještě před uzavřením spotřebitelské smlouvy na požadované služby.

Samotné obchodní podmínky často trpí také formálními nedostatky, jako např. špatnou čitelností textu, kterou způsobuje nevhodně zvolená velikost písma či barva písma, příp. kombinace obojího. Toto se např. projevilo i u jedné ze zkoumaných společností - Centropol Energy, a. s. (kapitola 4.1). Pokud máte k dispozici zároveň obchodní podmínky společnosti Comfort Energy s. r. o., je na první pohled zřetelné, jak moc taková banalita, jakou velikost či barva písma jistě jsou, ovlivní čitelnost obchodních podmínek a tím spotřebiteli způsobí značné obtíže při seznamování se s jejich obsahovým zněním.

Problémem poslední doby je u obchodních zástupců jednotlivých obchodníků v energetickém odvětví podomní prodej a jeho praktiky. Poměrnou novinkou je poskytování LED žárovek jako „dar“ za uzavření smlouvy o dodávkách energií. Dle výsledků dotazníkového šetření (kapitola 4.2.3) se s touto nabídkou setkalo 131 respondentů. Na tento „dar“ je uzavřena samostatná kupní smlouva za symbolickou kupní cenu, která obsahuje ustanovení, že kupní smlouva není závislá na smlouvě o dodávce energií. I přesto energetické společnosti od spotřebitelů v případě odstoupení od smlouvy o dodávkách energií vymáhaly zaplacení mnohonásobně vyšší kupní ceny LED žárovek. Jedná se ale o nepřiměřené ujednání, ke kterému se v § 1818 vyjadřuje občanský zákoník, který říká, že nelze spotřebiteli udělit sankci za využití práva na odstoupení od smlouvy.

Ústavní soud ve svém usnesení II. ÚS 908/16 ze dne 13. prosince 2016 k tomu uvedl, že v tomto případě se jedná o tzv. smlouvy závislé a kupní smlouva je tak vedlejším ujednáním k smlouvě o dodávkách energií.¹⁵⁴ Nepřihlíží se tedy k ustanovení v kupní smlouvě na LED žárovky, které uvádí, že uzavírané smlouvy nejsou na sobě navzájem závislé. Z toho tedy vyplývá, že pokud spotřebitel odstoupil od smlouvy o dodávkách elektřiny a plynu, tak současně byla ukončena i kupní smlouva k LED žárovkám.

K tomuto problému lze říci, že existuje dostatečná právní úprava (jak ze zákona, tak v judikatuře), přesto spotřebitelé platí mnohonásobně vyšší kupní cenu „darovaných“ LED žárovek z obavy před možnými úroky a sankcemi, potažmo před budoucími exekucemi. Jako slabé místo tohoto problému lze označit samotné spotřebitele, jejich nedostatečnou informovanost a nízké povědomí o jejich právech.

Stejný problém je i u nedostatečného zájmu o seznámení se se zněním obchodních podmínek. Dle provedeného dotazníkové šetření se s obchodními podmínkami seznamuje pouze 10 % respondentů, dalších 8 % si je přečte ve většině případů, ale ne vždy. Řešením by mohla být osvěta v této oblasti, např. reklamní kampaň upozorňující na rizika a následky tohoto jednání. Určitým vzorem by mohla být velmi úspěšná kampaň Ministerstva dopravy ČR z roku 2008 - „Nemyslíš – zaplatíš!“, která měla apelovat na chování řidičů a snížit počet mrtvých na silnicích. Důsledky, které plynou z uzavíraných spotřebitelských smluv, sice nemají okamžitý vliv na život člověka, ale v dlouhodobém horizontu mohou mít podobné dopady na další život celé rodiny.

¹⁵⁴ Usnesení Ústavního soudu ze dne 13. 12. 2016 ve věci Odstoupení od smlouvy, sp. zn. II. ÚS 908/16

6 Závěr

V dnešní době neustále diskutované téma ochrany spotřebitele při uzavírání smluv přináší řadu názorů a připomínek ze všech oblastí lidského života. Hodnotit, jakou úroveň má dnešní právní úprava týkající se spotřebitelských smluv, je velmi složité.

Každé uzavření smlouvy vždy přináší nepoměr stran, jedna strana je vždy v silnější pozici, zatímco druhá strana je oslabena a je tímto vystavena možnosti, že není schopna ovlivnit smluvní ujednání a je nucena přistoupit na podmínky stanovené silnější smluvní stranou.

Diplomová práce se skládá ze dvou částí. Po formální stránce se dělí na osm kapitol: úvod, cíl práce a metodika, dále teoretická východiska (obecně k ochraně spotřebitele, vymezení základních pojmů, smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory, smlouvy uzavírané adhezním způsobem, obchodní podmínky) a praktická část práce, která se zaměřila na dotazníkové šetření, řízený rozhovor s vybranou skupinou obyvatel a rozbor jejich rozhodování při volbě dodavatele energií.

Praktické části diplomové práce (viz kapitola 4) byla rozčleněna na tři části. První se zabývala obchodními podmínkami, které dodavatelé přikládají ke smlouvě o dodávce elektřiny nebo plynu. Dodavatelé energií jsou typickými zástupci subjektů v silnější pozici, kteří se svými klienty uzavírají smlouvy adhezním způsobem, v nichž mají svá práva a povinnosti pevně stanovené, spotřebitel jako slabší strana tak nemá možnost nijak zasáhnout do obsahu těchto ustanovení, je zcela omezen v možnosti ovlivnění podoby uzavíraného smluvního vztahu. Řada spotřebitelů není zcela schopna jejich obchodním podmínkám plně porozumět, dá se říci, že pro ně je to formulář, kde pouze doplní své údaje a podepíší se na příslušném řádku, aniž si jsou zcela vědomi, k čemu se vlastně zavázali.

Z výše zmíněného důvodu se rozbor obchodních podmínek zaměřil na všeobecné obchodní podmínky dodavatelů elektřiny a plynu (viz kapitola 4.1). Náhodným výběrem v seznamu dodavatelů energií byly vybrány dvě společnosti - Centropol Energy, a. s., a Comfort Energy s. r. o. Jejich obchodní podmínky byly srovnány vzájemně mezi sebou i proti úpravě v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Při srovnání a zkoumání jejich obchodních podmínek (z formálního hlediska) bylo zjištěno několik nedostatků, např. obchodní podmínky byly poskytnuty ve špatně čitelné formě, což bylo zapříčiněno volbou znatelně menšího fontu písma oproti smlouvě a také v šedém provedení barvy písma, což pro zákazníka znamenalo náročnější četbu.

Zajímavým hlediskem je také to, že ani jedna z těchto společností není uvedena v Seznamu obchodníků s elektřinou či plynem platného pro rok 2016, který vydává Energetický regulační úřad a zahrnuje obchodníky, kteří ctí Etický kodex obchodníků v energetických odvětvích. Zařazeny nebyly ani do nového Seznamu obchodníků s elektřinou či plynem s účinností od 2. ledna 2017.

Posouzením oproti ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se dá říci, že ochrana spotřebitele je již lépe zajištěna, neumožňuje zahrnutí některých ujednání, která bývala takřka pevnou součástí tohoto typu smluv. Právní úprava například přinesla taxativní vyjmenování nepřiměřených ujednání, chrání tím lépe a spravedlivěji slabší smluvní stranu, než tomu bylo v úpravě předchozího občanského zákoníku.

Druhá a třetí část praktické části diplomové části zkoumala chování spotřebitelů při uzavírání smluv na dodávky elektřiny a plynu adhezním způsobem. Využity byly dvě metody – dotazníkové šetření a řízený rozhovor.

V kapitole 4.2 byl rozebrán průběh dotazníkového šetření a analyzovány jeho výsledky. Z celkového počtu připravených dotazníků (1 000 dotazníků) se podařilo provést výzkum s 234 respondenty. Dotazy směřovaly do oblasti jejich zkušeností s uzavíráním smluv s dodavateli energií, jaké mají znalosti o obchodních podmínkách. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že se spotřebitelé rozhodují především na základě cenových podmínek, několik jich posuzuje dostupnost dodavatele energií v dojezdové vzdálenosti. Ostatní faktory uzavírané smlouvy posuzují jen okrajově. Příkládaným obchodním podmínkám nevěnují větší pozornost, pouze 23 respondentů uvedlo, že se s obchodními podmínkami seznamují ještě před podpisem uzavírané smlouvy na dodávky elektřiny nebo plynu.

Posledním způsobem, který byl pro zpracování praktické části diplomové části použit, byla metoda řízeného rozhovoru. Řízené rozhovory se zaměřily na cílovou skupinu sociálně vyloučených obyvatel v Žatci a jejím okolí (viz kapitola 4.3). Zaměřovaly se na

zjištění přístupu k uzavírání „formulářových“ smluv s dodavateli, kteří poskytují dodávky plynu a elektřiny.

U této komunity byla zjištěna jejich neznalost a nezájem na řadě důležitých podmínek ve smlouvách. Převážně se dá říci, že jim způsob uzavírání smluv pomocí formulářů vyhovuje, spatřují v něm především jednoduchost a nízkou pracnost. Často využívají benevolence ze strany dodavatele energií, jsou schopni vyčerpat všechny možnosti a získat z každé smlouvy maximum výhod pro sebe. Ze získaných rozhovorů vyplynul dojem, že v jejich případě se nejedná o spotřebitele, který je slabší smluvní stranou uzavíraného vztahu. Tím slabším smluvním partnerem zde bývá především dodavatel. Ten, ač rozhoduje o větší části podmínek smlouvy, často z této smlouvy ze strany spotřebitele nedostává adekvátní plnění. Tyto rodiny se soustřeďují především na získání výhod, seznamují se s právy, ale o jejich povinnosti neprojevují větší zájem. Z toho vyplývá další důsledek, který je velkým problémem dnešní společnosti, a to vysoké zadlužování a exekuce.

7 Seznam použitých zdrojů

ODBORNÁ LITERATURA

DOHNAL, Jakub a Tomáš ŠPERKA. *Spotřebitel: jak být úspěšný v reklamačním řízení a bránit svá práva před soudem*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7357-399-7.

DVOŘÁK, Jan, Jiří ŠVESTKA a Michaela ZUKLÍNOVÁ a kol. *Občanské právo hmotné. Svazek I. Díl první: Obecná část*. Praha: Wolters Kluwer, 2013, 432 s. ISBN 978-80-7478-326-5.

ELIÁŠ, Karel, HORÁLEK, Vladimír a JANEČKOVÁ, Eva. *Encyklopedie pojmů nového soukromého práva*. 1. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-870-3. Převzato z CODEXIS®, doplňku LIBERIS®.

HOŘEJŠÍ, Bronislava, Jana SOUKUPOVÁ, Libuše MACÁKOVÁ a Jindřich SOUKUP. *Mikroekonomie*. 5., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 978-80-7261-218-5.

HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721-2054). Komentář*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2014, xvi, 1317 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-535-0.

HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Praha: Aspi, 2005. ISBN 978-807-3570-644.

NOVOTNÝ, Petr a kol. *Nový občanský zákoník: Smluvní právo*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 230 s. Právo pro každého (Grada). ISBN 978-80-247-5164-1.

NOVOTNÝ, Petr, IVIČIČOVÁ Jitka, NOVOTNÁ Monika, ŠTÝSOVÁ Monika. *Nový občanský zákoník: Principy a základní pojmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014, 144 s. Právo pro každého (Grada). ISBN 978-80-247-5163-4.

ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, ©2013. xvi, 365 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.

PELIKÁNOVÁ, Anna. *Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2016, 320 s. ISBN 978-80-247-5699-8.

RABAN, Přemysl. *Občanské právo hmotné: relativní majetková práva*. Brno: Václav Klemm - Vydavatelství a nakladatelství, 2013, 476 s. ISBN 978-80-87713-10-5.

SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: C.H. Beck, 2008, 134 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.

ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA, Irena PELIKÁNOVÁ, Robert PELIKÁN, Alena BÁNVAIOVÁ a kolektiv. *Občanský zákoník - Komentář - Svazek V (relativní majetková práva 1. část)*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2014, 1700 s. ISBN 978-80-7478-638-9.

VÍTOVÁ, Blanka. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekodifikaci soukromého práva*. Vyd. 2., 1. ve Wolters Kluwer. Praha: Wolters Kluwer, 2014, 262 s. Právní rukověť (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-491-0.

VRAJÍK, Michal. *Judikatura Nejvyššího soudu z pohledu nového občanského zákoníku a zákona o obchodních korporacích*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2014, 851 s. ISBN 978-80-7263-846-8.

ODBORNÉ ČLÁNKY

BEJČEK, Josef. Některá úskalí racionality obchodních podmínek. *Právní rozhledy*, Praha: C.H.Beck, 2015, roč. 23, č. 18, s. 611-621. ISSN 1210-6410.

BEJČEK, Josef. Ochrana spotřebitele, nebo i pokrytecky zastřená ochrana věrolomnosti? *Právní rozhledy*, Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2013, roč. 21, 13-14, s. 477-482. ISSN 1210-6410.

BEJČEK, Josef. Soukromoprávní ochrana slabšího obchodního partnera. *Bulletin advokacie*, Praha: Česká advokátní komora, 2015, roč. 2015, 7-8, s. 24-36. ISSN 1210-6348.

COUFALÍK, Petr. Všeobecné obchodní podmínky ve vztazích se spotřebiteli. *Právní rozhledy*, Praha: Nakladatelství C.H. Beck, 2014, roč. 22, č. 20, s. 690-693. ISSN 1210-6410.

SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v navrhovaném občanském zákoníku. *Právní rozhledy : časopis pro všechna právní odvětví*, Praha: C.H. Beck, 2009, roč. 2009, č. 10, s. 364-368. ISSN 1210-6410.

TICHÁ, Monika. Dodavatelské smlouvy a ochrana před tzv. adhezními smlouvami. *Obchodněprávní revue*, C.H.Beck, 2015, roč. 7, č. 3, s. 85-90. ISSN 1803-6554.

VÍTOVÁ, Blanka. Vybrané aspekty soukromoprávní ochrany spotřebitele v novém občanském zákoníku. *Obchodní právo*. 2012, roč. 21, č. 9, s. 306 - 318. ISSN 1210-8278.

PŘÁVNÍ PŘEDPISY A JUDIKATURA

Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013 Uplatnění všeobecných obchodních podmínek ve spotřebitelských smlouvách, sp. zn. I. ÚS 3512/11

Nářízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv

Rozsudek Vrchního soudu v Olomouci ze dne 27. 3. 1997 Energetika, sp. zn. 2 A 9/96

Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

Usnesení Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 29. 4. 2005 Smlouva spotřebitelská, sp. zn. 22 Co 141/2005

Usnesení Ústavního soudu ze dne 13. 12. 2016 Odstoupení od smlouvy, sp. zn. II. ÚS 908/16

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 367/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Zákon č. 135/2002 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 155/2010 Sb., kterým se mění některé zákony ke zkvalitnění jejich aplikace a ke snížení administrativní zátěže podnikatelů

Zákon č. 28/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

AUJEZDSKÝ, Josef. eADVOKACIE. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách* [online]. 2016-09-01 [cit. 2017-01-29]. Dostupné z: <http://www.e-advokacie.cz/cs/clanky/neprimerena-ujednani-ve-spotrebitelskych-smlouvach>

BEZOUŠKA, Petr. *Co je to adhezni smlouva?* [online]. 2013-09-30 [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: <http://domaci.ihned.cz/obcansky-zakonik/c1-58789880-co-je-to-adhezni-smlouva>

BEZOUŠKA, Petr. PRK PARTNERS. *Co je to adhezni smlouva?* [online]. [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: <http://www.prkpartners.cz/rekodifikace/legislativni-novinky/382-co-je-to-adhezni-smlouva/>

BEZOUŠKA, Petr. PRK PARTNERS. *Pozor na obchodní podmínky!* [online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <https://www.prkpartners.cz/rekodifikace/legislativni-novinky/350-pozor-na-obchodni-podminky/>

Centropol Energy: Obchodní podmínky dodávky účinné od 1.3.2015 [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: https://www.centropol.cz/sites/default/files/dokument/2016-12/EPC1_elekt%C5%99ina%2C%20plyn_CENTROPOL_1.3.2015.pdf

Centropol Energy: Obchodní podmínky dodávky účinné od 1.3.2015 (ve znění změn dle novely zákona o ochraně spotřebitele) [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.centropol.cz/sites/default/files/dokument/2016-12/Obchodn%C3%AD%20podm%C3%ADnky%20dod%C3%A1vky%20%C3%BA%C4%8Dinn%C3%A9%20od%201.3.2015%20%28ve%20zn%C4%9Bn%C3%AD%20zm%C4%9Bn%20dle%20novely%20z%C3%A1kona%20o%20ochran%C4%9B%20spot%C5%99ebitele%29.pdf>

Centropol Energy [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.centropol.cz/>

Comfort Energy [online]. Praha, c2012-2017 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.comfortenergy.cz/>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Nezaměstnanost v Ústeckém kraji k 31. prosinci 2016* [online]. 2017-01-09 [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xu/nezamestnanost-v-usteckem-kraji-k-31-prosinci-2016>

Document 12012P/TXT: Listina základních práv Evropské unie. *EUR-Lex: Access to European Union law* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A12012P%2FTXT>

DTest: Čeští spotřebitelé ušetří 170 milionů za energie[online]. 2016-05-25 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5097/dtest-cesti-spotrebitele-usetri-170-milionu-za-energie>

DTest: Žárovky od dodavatele energie – dárek, který vás může stát tisíce [online]. 2015-09-16 [cit. 2017-01-28]. Dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4630/dtest-zarovky-od-dodavatele-energie-darek-ktery-vas-muze-stat-tisice>

Důvodová zpráva [online]. [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/home/zakony-a-stanoviska/texty-zakonu>

Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) [online]. [cit. 2017-01-16]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>

ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD. *Etický kodex obchodníka*[online]. [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/informacni-centrum/eticky-kodex-obchodnika>

Etický kodex obchodníka: *Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem. Energetický regulační úřad* [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/documents/10540/462722/Etický%20kodex-účinnost+2.1.2017.pdf/e919ebf5-9a79-4b71-89fd-c67219fba0dc>

Etický kodex obchodníka: *Seznam obchodníků s elektřinou či plynem. Energetický regulační úřad* [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: http://www.eru.cz/documents/10540/462722/Seznam_obchodniku.pdf/70c78af2-b2d3-4aa5-910b-05d948375fb4

Etický kodex obchodníka: *Seznam obchodníků s elektřinou či plynem 2017. Energetický regulační úřad* [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: http://www.eru.cz/documents/10540/462722/novy_seznam_obchodniku.pdf/45d65733-8b4c-4524-a7c7-620c496400dc

HÁJEK ZRZAVECKÝ advokátní kancelář, s.r.o. EPRAVO.CZ. *Nový Občanský zákoník - 75. Smlouvy uzavírané adhezním způsobem*: [online]. 2014 [cit. 2017-03-07]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/efocus/novy-obcansky-zakonik-75-smlouvy-uzavirane-adheznim-zpusobem-93384.html>

HÁJKOVÁ, Kateřina. *Historie ochrany práv kupujících: Výňatek ze sborníku vydaného Českou obchodní inspekcí v roce 2003 k 50. výročí její existence. Česká obchodní inspekce* [online]. [cit. 2017-08-09]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>

Redakce SOS – Asociace. *NOVÝ TRIK ŠMEJDŮ: LEVNÁ ŽÁROVKA VYJDE DRAHO* [online]. 2015-02-11 [cit. 2017-03-03]. Dostupné z: <https://www.asociace-sos.cz/novy-trik-smejdu-levna-zarovka-vyjde-draho/>

ROBOTKA, Ladislav. *SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ - ASOCIACE Z.S. POZOR NA PRAKTIKY OBCHODNÍCH ZÁSTUPCŮ DODAVATELŮ ENERGII!* [online]. 2012-04-12 [cit. 2017-03-03]. Dostupné z: <https://www.asociace-sos.cz/349/>

ŘEHOUNKOVÁ, Jana. *ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ HAJDUK & PARTNERS S.R.O. Formulářové smlouvy – konečně účinná ochrana slabší strany?* [online]. 2014 [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: <http://www.hajduk.cz/formularove-smlouvy-konecne-ucinna-ochrana-slabsi-strany/>

SUCHÁ, Anna. *PRÁVNÍ PROSTOR. Jak na všeobecné obchodní podmínky a adhezní smlouvy* [online]. 2015-10-19 [cit. 2016-06-05]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/obcanske-pravo/jak-na-vseobecne-obchodni-podminky-a-adhezni-smlouvy>

UKLEIN, Petr. EPRAVO.CZ. *Obchodní podmínky aneb dobrý sluha, ale zlý pán?* [online]. 2015 [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/obchodni-podminky-aneb-dobry-sluha-ale-zly-pan-98405.html>

VÍTOVÁ, Blanka. *Novela zákona o ochraně spotřebitele účinná od 28. 12. 2015.* *Epravo.cz* [online]. 2016-01-25 [cit. 2017-07-08]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-ochrane-spotrebitele-ucinna-od-28-12-2015-100236.html>

ZRZAVECKÁ, Eva a Michaela ŠERÁ. EPRAVO.CZ. *Jak to bude s obchodními podmínkami podle NOZ?* [online]. 2013-08-14 [cit. 2017-02-21]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/jak-to-bude-s-obchodnimi-podminkami-podle-noz-92074.html>

8 Přílohy

- A. Obchodní podmínky dodávky - Centropol Energy, a. s.
- B. Všeobecné obchodní podmínky - Comfort Energy s. r. o.
- C. Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem
- D. Seznam obchodníků s elektřinou a plynem (původní)
- E. Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (účinný od 2. 1. 2017)

Příloha A. Obchodní podmínky dodávky - Centropol Energy, a. s. 155

Obchodní podmínky dodávky

Článek I. Základní ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky dodávky („OPD“) upravují smluvní vztahy, které se týkají dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu (společně též jako „Produkty“) nebo jednotlivě jako „Produkt“), mezi společností CENTROPOL ENERGY, a.s., jako obchodníkem s elektřinou, resp. obchodníkem s plynem („Dodavatel“) a jejím zákazníkem jako odběratelem („Zákazník“) pro dodávku elektřiny zákaznickým připojením ze sítě nízkého napětí, resp. dodávku zemního plynu a jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb („Smlouva“). Ustanovení ve Smlouvě mají před ustanoveními OPD přednost, jsou-li s nimi v rozporu. OPD byly vydány v souladu s § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („OZ“).

2. Pro účely OPD a Smlouvy má odborná terminologie význam ve smyslu zákona č. 452/2000 Sb., energetického zákona, ve znění pozdějších předpisů („EZ“), a souvisejících právních předpisů. V rozsahu neupraveném Smlouvou nebo OPD se právní vztahy stran řídí OZ.

3. V případě, že Zákazník odbírá od Dodavatele oba Produkty, tj. jak elektřinu, tak zemní plyn, a tyto OPD tvoří Smlouvu, má se tím na mysli vždy jen smluvní vztah, který se týká dodávky jednoho Produktu, ledaže je ve Smlouvě nebo OPD pro konkrétní případ uvedeno jinak. Není-li uvedeno jinak, je smluvní vztah ohledně dodávky elektřiny nezávislý na smluvním vztahu ohledně dodávky zemního plynu a naopak (byť by byly založeny jedním smluvním dokumentem). Jsou-li dále ve Smlouvě sjednány další služby nad rámec dodávky Produktů, jedná se v tomto rozsahu o samostatný smluvní vztah; není-li uvedeno jinak, je tento smluvní vztah nezávislý na smluvních vztazích ohledně dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu.

4. Při komunikaci s Dodavatelem bude Zákazník pro účely jednoznačné identifikace uvádět alespoň své jméno a příjmení (obchodní firmu), datum narození (iC), bydliště (sidlo) a EAN/EIC kód odběrného místa. Písemnou komunikaci musí navíc vždy Zákazník nebo osoba oprávněná jednat za Zákazníka podepsat a datovat.

Článek II. Dodací podmínky

1. Dodavatel se zavazuje Zákazníkovi dodávat zvolený Produkt, a není-li předmětem Smlouvy Produkt jen jako komodita, zajistit dopravu/distribuci Produktu a související služby („Regulované služby“) a Zákazník se zavazuje Dodavateli zaplatit cenu za dodávku Produktu, a není-li předmětem Smlouvy Produkt jen jako komodita, rovněž regulovanou cenu za Regulované služby. Zákazník výslovně souhlasí, aby za tímto rozsahem Smlouvy spadala doprava/distribuce Produktu do odběrného místa Zákazníka, není-li předmětem Smlouvy Produkt jen jako komodita. Pro dání účel se Zákazník zavazuje poskytnout Dodavateli svoji součinnost.

2. Dodávka elektřiny se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného provozovatele distribuční soustavy („PDS“) dle smlouvy o připojení, kterou Zákazník uzavřel s PDS v souladu s Pravidly provozování distribuční soustavy („PPDS“) a s Podmínkami distribuce elektřiny („PDE“). Dodávka zemního plynu se uskutečňuje z distribuční sítě příslušného PDS v souladu s Řádem provozovatele přepravní soustavy a Řádem provozovatele distribuční soustavy („Řád PDS“), k jehož zařízení je odběrné místo Zákazníka připojeno.

3. Dodávka Produktu je splněna jeho příchodem přes měřicí zařízení, kterým je měřící, odběrné místo Zákazníka. Měření dodávky Produktu, vyhodnocení a předávání výsledků měření zajišťuje PDS v souladu s EZ a dalšími příslušnými právními předpisy.

4. Dodavatel se zavazuje:

- a) dodat sjednané množství Produktu do odběrného místa Zákazníka v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy; není-li množství Produktu sjednané, pak množství Produktu dle skutečné spotřeby Zákazníka;
- b) převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylky v režimu přenesení odpovědnosti od výrobce příslušných právních předpisů; touto povinností není Dodavatel vázán v případě, že Zákazník poruší svoji povinnost dle čl. II odst. 5 písm. a) těchto OPD;
- c) zajistit bezpečnostní standard dodávky zemního plynu dle § 73a EZ.

5. Zákazník se zavazuje:

- a) nebyť v době od zahájení dodávky Produktu podle Smlouvy stranou jiného smluvního vztahu o dodávkách daného Produktu s jiným dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- b) řídit se při odběru Produktu příslušnými PPDS, PDE a Řádem PDS;
- c) respektovat opatření aplikovaná v souvislosti se stavem nouze nebo hrozcím stavem nouze; Dodavatel je oprávněn pro tyto případy dodávky Produktu omezit nebo je změnit a Zákazník je povinen tato opatření respektovat;
- d) uhradit Dodavateli sjednané ceny, náklady, poplatky nebo sankce stanovené příslušným Ceníkem, Smlouvou nebo OPD;
- e) poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro účely dovršení procesu změny dodavatele, zejména poskytnout Dodavateli úplné a pravdivé informace o své osobě a odběrném místě, jakož i informace o smluvním vztahu se svým původním dodavatelem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- f) zadržet se jednání, v jehož důsledku by se Smlouva mohla stát po svém podpisu nesplnitelnou ze strany Dodavatele (nemohou být prováděny dodávky Produktu do odběrného místa) nebo které by po zahájení dodávek umožnilo ve sjednaném odběrném místě odběr Produktu jinou osobou než Zákazníkem; porušení této povinnosti představuje podstatné porušení Smlouvy;
- g) odbírat Produkt za dohodnutých podmínek pouze přes měřicí zařízení, které připojí PDS nebo jím pověřená osoba; v případě, že požaduje dodávku Produktu osvozenou od dané ze zemního plynu (resp. dané z elektřiny) a je držitelem oprávnění k nabytí Produktu osvozeného od dané, doložit tuto skutečnost věrohodným způsobem Dodavateli. Zákazník musí postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy (zejména včetně postupu v případě použití takto nabytého Produktu pro jiné účely, než pro které je osvozen) a nese výlučnou odpovědnost za jejich porušení. Jakékoli změny v oprávnění Zákazníka k nabytí Produktu osvozeného od dané je Zákazník povinen neprodleně písemně oznámit Dodavateli;
- i) jde-li o kategorii maloobtěratelů zemního plynu, informovat Dodavatele o použití zemního plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla v výjimečné případy, kdy takovou informaci poskytl při uzavření smlouvy. Zákazník se dále zavazuje

informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na jeho straně, které mají nebo mohou mít vliv na povinnosti vyplývající ze zemního plynu nebo dané z elektřiny. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od doručení oznámení ze strany Zákazníka.

Článek III. Prerušeni a ukončení dodávky Produktu, ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn omezit, přerušit nebo ukončit dodávku Produktu v souladu s § 30, resp. § 61 EZ, a to zejména v případech neoprávněného odběru dle § 51 nebo § 74 EZ. Prerušeni, ukončení nebo obnovu dodávky Produktu realizuje příslušný PDS.

2. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle dalších zákonem upravených nebo smluvních důvodů také v následujících případech:

- a) Zákazník je po dobu delší než 14 dnů v prodlení s úhradou splatného dluhu a tento dluh nezaplatí ani přes dodatečné upozornění ze strany Dodavatele nebo Zákazník alespoň ve dvou případech nesplní svůj peněžní dluh řádně a včas;
- b) dojde k přerušeni dodávky Produktu do odběrného místa Zákazníka; Dodavatel může Dodavatelé požadovat složení z jedním Produktem, je oprávněn toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhého Produktu;
- c) Dodavatelé zjistí po uzavření Smlouvy, že je ve vztahu k osobě Zákazníka vedeno insolvenční řízení nebo existují takové skutečnosti, podle kterých lze mít důvodné za to, že Zákazník nebude plnit své platební povinnosti;
- d) dojde k 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávky Produktu; tím ale není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení poplatku podle čl. IV. odst. 15 písm. f) OPD;
- e) jiné podstatné porušení Smlouvy Zákazníkem, které je specifikováno ve Smlouvě, OPD nebo v zákoně.

Odstoupení je účinné dnem doručení písemného odstoupení Dodavateli Zákazníkovi, popř. pozdějším dnem uvedeným v písemném odstoupení. Dodavatel oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

3. Dodávku Produktu je dále oprávněn omezit nebo přerušit také příslušný PDS při výkonu svých práv a povinností v případech stanovených EZ a jeho prováděcími předpisy.

4. Dodavatel je oprávněn s práva stanovená v čl. III. odst. 1 a 2 těchto OPD využít i v jiných smluvních vztazích se Zákazníkem, resp. i v jiných odběrných místech Zákazníka. Vzniklé náklady Dodavatele z právo z důvodů spojených s jedním Produktem, je oprávněn toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhého Produktu.

5. Porušuje-li Zákazník své platební povinnosti nebo vyplývají z jiných smluvních vztahů o dodávkách některého Produktu jeho platění některých částí právo z důvodů spojených s jedním Produktem, je oprávněn toto právo využít také ve smluvním vztahu ohledně druhého Produktu.

6. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy vedle případů upravených v EZ také v případě podstatného porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, čímž se rozumí výlučně:

- a) bezdůvodné neposkytnutí nebo nezajištění Regulovaných služeb přičítané výlučně Dodavateli; to neplatí, pokud je předmětem Smlouvy Produkt jen jako komodita;
- b) prodlení se zaplacením splatného dluhu Dodavatele po dobu delší než 14 dnů, pokud Dodavatel tento dluh neuhradí ani přes dodatečné upozornění ze strany Zákazníka;
- c) prodlení se zaplacením splatného dluhu Dodavatele po dobu delší než 14 dnů, pokud Dodavatel tento dluh neuhradí ani přes dodatečné upozornění ze strany Zákazníka;
- d) do 12 měsíců od podpisu Smlouvy nedojde k zahájení dodávky Produktu; tím ale není dotčeno povinnost Zákazníka uhradit poplatek podle čl. IV. odst. 15 písm. f) OPD;
- e) dojde k 12 měsíců od podpisu Smlouvy nebo k přijetí rozhodnutí, které má obdobné právní účinky.

Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení Zákazníka o odstoupení Dodavateli; Zákazník zároveň oznámí odstoupení od Smlouvy příslušnému PDS.

7. Je-li Smlouva uzavřena na dobu určitou, může jí jednostranně písemně vypovědět kterákoli strana. Vypovědi dle č. 3 písm. a) má právo předložit první den kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné vypovědi.

8. Pokud Smlouva uzavřená na dobu určitou, uzavřívá se Smlouvou na dobu určitou, která končí uplynutím dvanácti (12) měsíců od zahájení dodávky příslušného Produktu. Pokud žádná strana Smlouvy uzavřené na dobu určitou neoznámí druhé straně v období nejméně šesti (6) měsíců a neopozději tři (3) měsíce před uplynutím doby trvání Smlouvy písemnou formou, že trvá na jejím ukončení k uvedenému datu, Smlouva se automaticky prodlužuje vždy o dobu dvanácti (12) měsíců, a to i opakovaně; Smlouva podle čl. IV. odst. 3 se v takovém případě prodlužuje o dobu třiceti šesti (36) měsíců. Prodloužení doby trvání Smlouvy podle tohoto odstavce je možné na dobu maximálně deseti (10) let od zahájení dodávek příslušného Produktu; po uplynutí této doby se Smlouva mění na smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou.

9. Smlouva na dobu určitou může být před uplynutím sjednané doby ukončena pouze dohodou stran, jejíž součástí bude i dohoda o kompenzaci Dodavateli za předčasné ukončení Smlouvy; návrh dohody předkládá Zákazníkovi Dodavatel. Tím není dotčeno právo Zákazníka ani Dodavatele na odstoupení od Smlouvy podle čl. III. odst. 2 písm. d), resp. čl. III. odst. 6 písm. c) těchto OPD.

10. Smlouva může být z důvodů hrodných zvláštního zřetele ukončena vzájemnou dohodou smluvních stran bez kompenzace Dodavateli. Takové důvody je Zákazník povinen řádně doložit a je v posouzení Dodavatele, zda v daném případě odůvodňují ukončení Smlouvy.

11. Je-li Zákazník spotřebitelem, uplatní se na Smlouvu ustanovení § 1810 až 1840 OZ. Pokud byla se Zákazníkem, který je spotřebitelem, Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele nebo distančním způsobem, má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy písemně, pokud dojde k zahájení dodávky daného Produktu. Pro případ, že tuto otázku upravuje EZ jinak, postupuje se podle EZ; v době vydání těchto OPD tak platí, že v případě uzavření Smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele se Zákazníkem, který je spotřebitelem nebo podnikající fyzickou osobou, je Zákazník oprávněn takto odstoupit do 5 dnů před zahájením dodávky daného Produktu, přičemž lhůta je zachována, pokud bylo odstoupení od Smlouvy odešláno Smlouvou podle tohoto odstavce je Dodavatel povinen vrátit Zákazníkovi zaplacené finanční částky do 14 dnů od účinnosti odstoupení od Smlouvy; tím není dotčeno právo Dodavatele na zaplacení ceny za množství Produktu, které Zákazníkovi skutečně dodal po dobu, kdy byl jako dodavatel Zákazníka registrován u OTE, a.s., přičemž se uplatní cena dle ujednání ve

Smlouvě, nebude-li cena pro tento případ stanovena cenovým rozhodnutím Energetického regulačního úřadu („ERU“) nebo zvláštní dohodou stran. Právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy dle tohoto odstavce OPD je třeba uplatnit u Dodavatele – CENTROPOL ENERGY, a.s., IČ 25458302, se sídlem Vaníčkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem. Je-li Zákazník spotřebitelem, může odstoupit od Smlouvy za použití formuláře dle nařízení vlády č. 363/2013 Sb. Zákazník, se kterým byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání Dodavatele a který je spotřebitelem, souhlasí s tím, že mu Dodavatel informace ve smyslu § 1828 OZ může poskytnout též v jiné textové podobě, např. elektronicky.

12. Zákazník je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v souladu s § 11a odst. 3 EZ v případech popsaných blíže v čl. VII OPD v souvislosti s navrhovanou změnou OPD nebo zvýšením ceny za dodávku daného Produktu. Zvýšení ceny Regulovaných služeb není důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebo zvýšení cen za dodávku daného Produktu. Zvýšení ceny Regulovaných služeb není důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebo zvýšení cen za dodávku daného Produktu. Zvýšení ceny Regulovaných služeb není důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebo zvýšení cen za dodávku daného Produktu. Zvýšení ceny Regulovaných služeb není důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebo zvýšení cen za dodávku daného Produktu. Zvýšení ceny Regulovaných služeb není důvodem pro odstoupení od Smlouvy nebo zvýšení cen za dodávku daného Produktu.

13. V důsledku odstoupení od Smlouvy nebo její vypovědi zanikají k příslušnému dni práva a povinnosti stran podle Smlouvy, nejsou tím však dotčena práva a povinnosti stran vzniklá za dobu trvání Smlouvy ani pravidla pro řešení sporů.

14. Dodávka Produktu je vždy ukončena provedením konečného odečtu v souladu s příslušnými právními předpisy. Zákazník je povinen zaplatit cenu za dodávku Produktu a ceny Regulovaných služeb do ukončení dodávky daného Produktu.

15. Dojde-li k ukončení Smlouvy (dodávky) ohledně jednoho Produktu, neznamená to zánik Smlouvy ohledně druhého Produktu, která i nadále trvá až do okamžiku jejího ukončení.

Článek IV. Cena, Garance ceny, platební podmínky, smluvní sankce

1. Ve Smlouvě je sjednan příslušný ceník Dodavatele pro příslušný Produkt („Ceník“), přičemž: i) ohledně dodávky elektřiny pro Zákazníka platí ceny dle distribučního tarifu Zákazníka určeného v souladu s příslušnými právními předpisy; a ii) ohledně dodávky zemního plynu je výsledná cena určena výši ročního odběru Zákazníka. Cena za dodávku Produktu je určena příslušným Ceníkem a může být polozkouč členěna (např. jednotková cena za spotřebu a stálý měsíční plat). Přehled všech Ceníků je k dispozici na webových stránkách Dodavatele a jeho obchodních místech. Zákazník je oprávněn požadovat změnu Ceníku, pokud splňuje zvláštní podmínky pro použití požadovaného jiného ceníku Dodavatele. K účtování cenám budou připočteny příslušné daně (dan z elektřiny, dan z zemního plynu, dan z přidané hodnoty), event. jiné povinné daně. Zákazník je povinen zaplatit cenu za dodávku daného Produktu a ceny Regulovaných služeb (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví ERU dle příslušných právních předpisů.

2. Není-li předmětem Smlouvy Produkt jen jako komodita, je cena tvořena cenou za dodávku příslušného Produktu a cenou za Regulované služby. Cenou za Regulované služby (jako cenu pevnou) a další podmínky distribučních tarifů stanoví ERU dle příslušných právních předpisů.

3. Požaduje-li Zákazník Garanci nižší ceny elektřiny/zemního plynu, je Smlouva uzavřena na dobu 36 měsíců od zahájení dodávek příslušného Produktu. Dodavatel garantuje Zákazníkovi po dobu trvání Smlouvy nižší cenu za dodávku Produktu (tj. včetně ceny odpočtu) než u dominantního dodavatele Zákazníkovy (včetně ceny daní) než u dominantního dodavatele, kterým se rozumí obchodník s elektřinou/zemním plynem náležející do skupiny vertikálně integrovaného podnikatele jako PDS na příslušném území („Garance“); Garance se nevztahuje na akční a individuálně poskytnuté cenové podmínky pro nové Zákazníky a Zákazníky, který provádějí či zvažují změnu dodavatele) a cenové podmínky dominantních dodavatelů, které jsou podmíněny trváním smlouvy na dobu určitou. V případě, že Zákazník předloží Dodavateli doklad o nedodržení Garance (závažnou nabídku dominantního dodavatele Zákazníkovy s nižší cenou, než kterou uplatňuje Dodavatel), je Dodavatel povinen předložit závaznou nabídku vyhodnotit. Bude-li prokázáno nedodržení Garance, Dodavatel upraví Zákazníkovi od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení Smlouvy písemně vypovědět výpovědní dobu čí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné vypovědi.

4. Dodavatel je oprávněn nabízet některým Zákazníkům na základě objektivních kritérií (např. podle objemu poskytovatelných služeb) speciální vyhodnocené ceny; Dodavatel má přitom právo požadovat jako podmínku použití speciálního ceníku splnění zvláštních podmínek, které mohou být stanoveny i individuálně. Nestanoví-li Dodavatel pro konkrétní speciální ceník jinak, je použití každého dotčeného speciálního ceníku podmíněno trváním smluvního vztahu Zákazníka s Dodavatelem po dobu minimálně 12 měsíců od počátku použití speciálního ceníku ve vztahu k Zákazníkovi; pokud dojde k předčasnému ukončení smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem nebo pokud nedojde ke splnění dalších podmínek stanovených Dodavatelem pro použití speciálního ceníku, ujednání o použití speciálního ceníku na smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem se od počátku ruší a Zákazník bude povinen po výzvě Dodavatele doplatit rozdíl v ceně podle speciálního ceníku a obecné platného (nezávislého) ceníku OPD.

5. Zákazník platí na dodávku každého Produktu pravidelně měsíční zálohu, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak. Zálohy platí ve výši a četnosti vypočtené a stanovené Dodavatelem v platběním kalendáři s ohledem na velikost odběru a vývoj cen daného Produktu. Výši a/nebo četnost nové zálohy zasílá Dodavatel spolu s výtčtováním za předchozí fakturační období. Dodavatel je oprávněn provést úpravu výše a/nebo četnosti zálohy i v průběhu fakturačního období, pokud je evidentně nepřiměřena velikosti odběru nebo pokud dojde ke změně cen. Změnu výše zálohy a/nebo četnosti záloh je Dodavatel povinen Zákazníkovi oznámit.

6. Není-li dohodnuto jinak, jsou zálohy splatné ve lhůtách, které jsou uvedeny v platběním kalendáři, oznámení o zálohách nebo výtčtování.

7. Dodavatel po uplynutí fakturačního období provádí výtčtování dodávky každého Produktu na základě údajů poskytnutých PDS. Delka fakturačního období činí zpravidla 12 měsíců, tj. dobu mezi pravidelnými odečty. Pokud Zákazník neumožní PDS přístup k měřicímu zařízení za účelem provedení odečtu nebo pokud nebyl odečet proveden z jiného důvodu, je PDS oprávněn určit množství dodaného Produktu dle množství dodaného ve srovnatelném období, není-li právním předpisem stanoveno jinak, případně nedođe-li k určení množství dodaného Produktu dohodou smluvních stran. V případě, kdy nebyl proveden odečet, PDS určuje množství dodaného Produktu Dodavatel obdobným

CENTROPOL ENERGY, a.s. ■ Vaníčkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem ■ tel.: +420 478 575 555 / soul.: +420 840 222 222 / fax: +420 475 210 080 ■ e-mail: obchod@centropol.cz / www.centropol.cz ■ IČ: 25458302 / DIČ: CZ25458302 ■ Společnost vedená u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem, spisová značka B 1457 ■ CÍLO licence na obchod s elektřinou: 140805731 - skupina 14 / Císlo licence na obchod s plynem: 241330508 - skupina 24 / Císlo registrace u OTE, a.s. (ID RUT): 283 ■ Certifikace ISO:9001

155 Centropol Energy: Obchodní podmínky dodávky účinné od 1.3.2015 (ve znění změn dle novely zákona o ochraně spotřebitele) [online]. Ústí nad Labem [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.centropol.cz/>

Obchodní podmínky dodávky

způsobem jako PD5.

8. Vyučtování provádí Dodavatel danovým dokladem – fakturou, která obsahuje zákonné náležitosti danového dokladu. Ve fakturě budou zároveň uvedeny Dodavatelem započtené zálohy na dodávku příslušného Produktu, které dodavatel od Zakazníka obdržel před datem obdržení údajů o distributivním odtětu od PDS. Faktura vystavená při ukončení odběru bude zohledňována i zálohy obdržené po tomto datu.

9. Danový doklad Dodavatel odesílá Zakazníkovi na jeho korespondenční adresu dle Smlouvy nebo pozdějšího oznámení. Nedoplatek je splatný do třinácti dnů ode dne vystavení danového dokladu, není-li sjednána nebo pro konkrétní případ stanovena jiná lhůta splatnosti. Zakazník je povinen při platbách ve prospěch Dodavatele používat variabilní symboly stanovené Dodavatelem; nedoplatek nebo záloha zaplacené pod nesprávným variabilním symbolem budou považovány za neuhraněné až do doby, kdy Zakazník obdrží Dodavatelí účet platby. Pokud Dodavatel neprevéde platbu Zakazníkovi do následujícího zúčtovacího období, vrátí preplatek Zakazníkovi nejpozději do třiceti dnů od vystavení danového dokladu. Za den vrácení preplatku je považován den připsání částky na účet Zakazníka. O převedení preplatku musí Dodavatel Zakazníka vyrozumět. V případě, že má Dodavatel vůči Zakazníkovi splatnou pohledávku, je oprávněn použít preplatek na zaplacení proti této pohledávce; vzniklé-li Zakazníkovi preplatek na jednom z Produktů, může jej Dodavatel započíst také na úhradu své pohledávky spojené s dodávkou druhého z Produktů. Obdobně je Dodavatel oprávněn bez omezení vyplývajících z § 1933 a § 1987 OZ započíst jakoukoliv jinou platbu provedenou Zakazníkem nad rámec pravidelných úhrad, ledaže Zakazník předem určil účel takové platby. O započtení Dodavatel Zakazníka vyrozumí.

10. Danový doklad vystavený prostředky hromadného zpracování dat nemusí obsahovat razítko ani podpis Dodavatele.

11. Ostatní případné platby dle Smlouvy (např. smluvní pokuty, náhrady škody, úroky z prodlení a jiné náhrady) mohou být vypočítány samostatnou fakturou se splatností 14 dnů ode dne jejího vystavení.

12. Všechny platby dle Smlouvy se provádějí způsobem dohodnutým ve Smlouvě, číselnou, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny v příslušné fakturě; všechny platby se provádějí bezhotovostně v měně CZK, není-li ve Smlouvě dohodnuto jinak. Zakazník je oprávněn provádět platby inkasem z účtu, prostřednictvím SIPO, případně jiným vhodným způsobem (bezhotovostním převodem z účtu, vložením na účet Dodavatele, postovní poukázkou aj.), na němž se s Dodavatelem dohodne. Náklady spojené s provedením platby ve prospěch Dodavatele nese Zakazník.

13. Dluh na zaplacení zálohy nebo nedoplatku je splněn radným a včasým připsáním částky na účet Dodavatele nejpozději v den splatnosti.

14. V případě prodlení s plněním peněžitého dluhu dle Smlouvy je Zakazník povinen zaplatit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, jde-li o Zakazníka, který není spotřebitelem. Zakazník, který je spotřebitelem, je povinen zaplatit zákonný úrok z prodlení. Dále je Zakazník v případě prodlení s plněním peněžitého dluhu dle Smlouvy dle nez 90 dnů povinen na vyzýv Dodavatele uhradit Dodavatelí jednorázovou smluvní pokutu ve výši 15 % z této dlužné částky.

15. Zakazník je povinen uhradit Dodavatelí smluvní pokutu, resp. v případě prodlení s plněním peněžitého dluhu náhradu (poplatek, k němuž se přičte aktuální sazba DPH), v následující výši:

- a) za porušení povinnosti podle čl. II odst. 5) písm. a), a to za každé jednotlivé odberné místo ve výši 4 000 Kč (pro Zakazníky kategorie D, resp. v případě dodávky zemního plynu kategorie domácnosti, resp. 8 000 Kč (pro ostatní Zakazníky);
- b) za podstatné porušení povinnosti podle čl. II odst. 5) písm. e) nebo za jakékoli porušení povinnosti podle čl. II odst. 5) písm. f), a to za každé odberné místo ve výši 3 000 Kč (pro Zakazníky kategorie D, resp. v případě dodávky zemního plynu kategorie domácnosti, resp. 8 000 Kč (pro ostatní Zakazníky);
- c) za uzavření splátkového kalendáře ve výši 120 Kč bez DPH; d) za prodlení s dodáním dodávkového Produktu podle čl. III odst. 1), a to ve výši 900 Kč bez DPH jako poplatek za odpojení, 900 Kč bez DPH jako poplatek za opětovné připojení, 360 Kč bez DPH jako poplatek za opakované přerušení dodávky Produktu nebo 1 080 Kč bez DPH jako poplatek za náklady na marfy výjezdy;
- e) za každou jednotlivou upomínku k zaplacení nebo jinou výzvu ke splnění jeho povinnosti, a to ve výši 100 Kč bez DPH (v případě písemné upomínky nebo výzvy), resp. 10 Kč bez DPH (v případě upomínky nebo výzvy zasláné pomocí SMS nebo e-mailu);
- f) za zmaření Smlouvy při nezahájení dodávek Produktu do 12 měsíců od podpisu Smlouvy, a to ve výši součtu ušlého zisku, který by Dodavatel realizoval ze Smlouvy, a odměny zaplacené Dodavatelem příslušnému obchodnímu zástupci v souvislosti s podpisem Smlouvy.

16. Pokud Zakazník obdrží od Dodavatele potvrzení o splnění dluhu (kvitanci, neznamená taková kvitance, že Zakazník zaplatil i příslušné pohledávky, ani že zaplatil dříve splatná plnění. Vydání kvitance, aniž je dluh splněn, neznamená promítnutí dluhu.

17. Ujednání o smluvních sankcích nema vliv na samostatný nárok oprávněné strany domáhat se náhrady škody a úroků z prodlení. Dodavatel má právo na náhradu škody v plné výši, a to i v rozsahu krytém smluvní pokutou nebo úroky z prodlení. Celková výše úroků z prodlení není ve smyslu § 1805 odst. 2 OZ limitována výší Jistiny.

18. V případě, že je ve vztahu k Zakazníkovi prohlášen úpadek, stavají se dnem zveřejnění takového rozhodnutí v insolvenčním rejstříku splatné všechny stávající pohledávky Dodavatele za Zakazníkem.

Článek V. Reklamac

1. Zjistí-li Zakazník chybu nebo omyl při vypočítání platby dle Smlouvy nebo jiných skutečností spojených s dodávkou Produktu, je oprávněn touto skutečností u Dodavatele reklamovat předáním výzvy k odstranění vady a k její nápravě („Reklamac“).

- a) číslo reklamované faktury vč. variabilního symbolu,
- b) EAN/EIC a adresu odberného místa,
- c) při reklamaci měření číslo elektromeruplynoměru a zjištěné stavy,
- d) přesný popis reklamované skutečnosti včetně odvodnění a dokumentace Reklamac,
- e) další důležité skutečnosti a podklady rozhodné pro posouzení Reklamac.

f) identifikační údaje Zakazníka, jeho podpis nebo podpis oprávněného zástupce.

3. Reklamac vypočítání plateb (nebo předpisů záloh) podle Smlouvy musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného vypočítání (nebo do splatnosti první zálohy), pokud nebude dohodnuto jinak, nemá uplatněna Reklamac odkladný účinek na splatnost vypočítávaných plateb nebo záloh.

4. Dodavatel Reklamací prosetří a výsledek setřetí oznámí Zakazníkovi ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy Reklamac obdržel, nestanoví-li právní předpis jinak; pokud byla Reklamac oprávněna, bude provedeno vzájemně vypořádání nejpozději do 30 dnů po oznámení výsledku Reklamac, nestanoví-li právní předpis lhůtu jinou.

Článek VI. Doručování, řešení sporů

1. Korespondence mezi stranami, např. právní jednání, faktury, upomínky nebo žádosti o změnu Smlouvy („Zpráva“), bude čtena v českém jazyce a bude předána osobně či zaslána dopisem, datovou schránkou, faxem nebo e-mailem, zprávu SMS na kontaktní údaje druhé strany uvedené ve Smlouvě nebo v její příloze, případně jiným způsobem dohodnutým mezi Zakazníkem a Dodavatelem (např. on-line uzáveřejnění přístup Zakazníka v souladu s podmínkami registrace). Jakoukoliv změnu kontaktních údajů je Zakazník povinen oznámit Dodavatelí nejpozději do osmi (8) dnů poté, kdy ke změně došlo. Zpráva je doručena v okamžiku, kdy se dostala do dispozicí stře adresata, jinak také: a) v případě odeslání dopisem nebo doporučeným dopisem třetí (3) den od dne předání Zprávy držitelí příslušné poštovní licence nebo jiného oděsání (vyhovování) Zprávy, přičemž za doručeno budou považovány i Zprávy, které se vrátí odeslatelí (a) v případě odeslání jako podnikatelské, nebo aktuální adresata nebo které se vrátí z důvodu, že si je adresát v ušlech době nevyzvedl, případně její převzetí odmítl; a b) v případě odeslání (i) faxem, (ii) e-mailem nebo (iii) zprávu SMS při přijetí potvrzení o přijetí Zprávy (i) z příjemcovy faxové přístroje, (ii) z příjemcovy počítače nebo (iii) potvrzením na mobilní telefon odeslatelí a doručení Zprávy SMS na mobilní telefon adresata, a to ve všech případech, pokud bude Zpráva přijata v pracovní den do 17.00 hod., a v opačném případě následující pracovní den po dnu, kdy byla Zpráva odeslána.

2. Zakazník tímto udeľuje Dodavatelí výslovný souhlas se zasláním Zpráv a jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejího plnění prostřednictvím elektronických prostředků, zejména elektronické pošty, na elektronický kontakt Zakazníka (zpravidla na jeho adresu elektronické pošty, případně telefonní číslo), pokud Dodavatel má takovýto kontakt k dispozici. Tento souhlas se dále vztahuje i na zaslání obchodních sdělení v elektronické i v písemné formě ve věci dodávek Produktů a souvisejících služeb. Zakazník přislůží právo odmítnout obchodní sdělení zaslána elektronickou formou dle platných právních předpisů.

3. Případné spory mezi stranami budou řešeny obecnými soudy, není-li k řešení sporu příslušný ERU. V případě Zakazníka, který Smlouvu uzavírá jako podnikatelské, nebo aktuální adresata, se ve smyslu ust. § 89a občanského soudního řádu jednává místní příslušnost Okresního soudu v Ústí nad Labem, případně Krajského soudu v Ústí nad Labem.

Článek VII. Změny cen, Smlouvy a OPD

1. Dodavatel je oprávněn tyto OPD jednostranně měnit (novelizovat). Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn měnit Ceník. Nové OPD nebo Ceník Dodavatel uveřejní nejmeň třicet (30) dnů před okamžikem, kdy mají nabýt účinnosti, a to prostřednictvím svých webových stránek a ve svých kontaktních místech, popřípadě i jiným vhodným způsobem. Jde-li o změnu OPD nebo o zvýšení ceny dodávky Produktu, Dodavatel informuje rovněž Zakazníka o změně některým ze způsobů doručovaných v tomto OPD (případě, že Zakazník oznámí změny neodimtné a neodstoupí způsobem podle odstavce 2. platí, že se změnami souhlasí).

2. Pokud Zakazník neseouhlasí s navrhovanými změnami OPD nebo se zvýšením ceny za dodávku Produktu, má právo od Smlouvy odstoupit bez oznámení změny OPD nebo odstoupení Dodavatelí nejpozději do deseti (10) dnů před dnem nabytí účinnosti nových OPD nebo zvýšení ceny. Odstoupení je účinné k posledním dni kalendářního měsíce, ve kterém bylo doručeno Dodavatelí, neurčí-li Zakazník jinak později. Pokud bylo oznámení změny OPD nebo zvýšení ceny daného Produktu Zakazníkovi spolu s poučením o právu od Smlouvy odstoupit nejpozději třicet (30) dnů před dnem jejích účinnosti, může Zakazník od Smlouvy odstoupit ve lhůtě tři (3) měsíce od data zvýšení ceny nebo změny OPD, na účinný odstoupení je uplatněn předchozí věta s tím, že pokud bylo odstoupení doručeno Dodavatelí meň než 10 dnů před koncem měsíce, je účinné teprve k posledním dni následujícího kalendářního měsíce. Právo odstoupit od Smlouvy Zakazníkovi nevzniká, jestliže docház ke zvýšení ceny na základě rozhodnutí ERU, ani v případě, že v souladu se Smlouvou nebo příslušným Ceníkem dojde k uplynutí doby, po kterou se na Zakazníka používá některý zvýhodněný Ceník.

3. Dodavatel je oprávněn měnit OPD nebo Ceník v rozsahu podmínek dodávek Produktů a vztážených práv a povinností Dodavatele a Zakazníka, v případě legislativních změn, změny cen Produktů na velkoobchodním trhu, změny devizových kurzů, změny cenových předpisů a rozhodnutí, změny rozsahu služeb poskytovaných Zakazníkovi, změny podmínek na trhu s energiemi, požadavků na optimalizaci a vyváženosti smluvního vztahu se Zakazníkem a požadavků na odstranění rizik neoprávněných zásahů do smluvního vztahu se Zakazníkem. 4. Smlouva uzavřená se Zakazníkem v písemné podobě může být měněna i nepísemným dodatkem, a to na základě výslovného souhlasu obou stran s provedením takové změny a za podmínky dosažení písemné dohody o obsahu změny. Tuto změnu je možné provést zejména formou monitorovaného telefonního hovoru, v jehož rámci je Dodavatel oprávněn ověřit totožnost Zakazníka. Zakazník je oprávněn požadovat provedení změny Smlouvy i v písemné podobě, v tomto případě je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu s tím souvisejících nákladů. 5. Za změny Smlouvy, OPD či Ceníku se nepovažují takové změny, které: (i) nemějí obsah práva a povinností stran, tj. např. změny osobních a kontaktních údajů, změny zúčtovacích údajů, změny cyklu záloh atd.; nebo (ii) jsou vyvolané změnou právní úpravy či rozhodnutí příslušných správních orgánů.

Článek VIII. Ostatní a závěrečná ustanovení

1. Strany Smlouvy v průběhu jejího vztahu předcházet změny jakékoliv újmou povinností k náhradě újmou se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména EZ a OZ. Jakoukoliv náhrada škody bude poskytnuta v penězích.

2. Zakazník – fyzická osoba udeľuje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem C. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“), a to za účelem zajištění obchodních sdělení, pro účely obchodní, marketingové, evidence plnění platěbních povinností a vyhodnocování platěbní moralky Zakazníka, jakož i za účelem případného vymáhání splatných pohledávek Dodavatele za Zakazníkem prováděného Dodavatelem nebo jím pověřenou třetí osobou, event. za účelem postupování splatných pohledávek Dodavatele za Zakazníkem jiným subjektem a dále za účelem Informování o porušení smluvní povinnosti Zakazníka včetně rozsahu a povahy tohoto porušení, následně platěbní moralky Zakazníka, za účelem ochrany práv Dodavatele a za účelem aktualizace údajů vedených o Zakazníkovi (a to i mimo kontext dané Smlouvy). Zakazník proto souhlasí s tím, aby Dodavatel osobní údaje Zakazníka předával k dalšímu zpracování sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ 69346925, jehož je Dodavatel členem, a které vede databázi osob (dlužníků), které porušily smluvní závazek řadné platit za poskytnutou službu (tj. úvěr, leasing, pojištění, kreditní karty, prodej na splátky, služby elektronických komunikací, dodávka medií apod.), případně jeho právnímu nástupci. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely se týká i obchodních a marketingových aktivit subjektů, které jsou ve vztahu k Dodavatelí koncernovými osobami, tj. CENTROPOL HOLDING, a.s., IČ. 25005800, se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčkova 1594/1, PSC 400 01. Za osobní údaje jsou považovány údaje uvedené ve Smlouvě, tj. údaje o Zakazníkovi (jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresa, datum narození, rodné číslo, bankovní spojení, e-mail, tel. číslo ad.), o jeho odberném místě (adresa OM, EAN/EIC, popř. číslo elektromeruplynoměru ad.) a o smluvním vztahu (výše záloh, plateb, ročních výúčtování, spotřeb včetně historie jen takové právní nálezky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejsou-li Smlouvu či OPD vyloučeny). Přijetí nabídky Smlouvy (včetně OPD a dalších jejích součástí) Zakazníkem s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou je jména a podpisu zmocněného zaměstnance Dodavatele nebo jiné osoby oprávněné jednat za Dodavatele.

3. Smluvní strany jsou vázány zvláště své vůlí okamžikem podpisu Smlouvy, přičemž v tomto okamžiku jim vznikají práva a povinnosti podle Smlouvy s výjimkou těch, u nichž OPD výslovně stanoví, že nabývají účinnosti teprve zahájením dodávek Produktu, nebo u nichž to vyplývá z jejich povahy (práva a povinnosti podmíněné dodávkami Produktu). Smlouva vyovala jen takové právní nálezky, které jsou v ní vyjádřeny, jakož i následky plynoucí přímo ze zákona (nejsou-li Smlouvu či OPD vyloučeny). Přijetí nabídky Smlouvy (včetně OPD a dalších jejích součástí) Zakazníkem s jakýmkoli dodatkem nebo odchylkou je jména a podpisu zmocněného zaměstnance Dodavatele nebo jiné osoby oprávněné jednat za Dodavatele.

4. Nestanoví-li Smlouva, OPD (d. VII. odst. 1 a 4) výše) nebo Individuální dohoda uzavřená mezi stranami jinak, lze Smlouvu měnit nebo doplňovat pouze písemnými smluvními dodatky; účinné Změny Smlouvy, OPD nebo Individuální dohody nastávají nedílnou součástí těchto OPD je příslušný Ceník uveřejněný na webových stránkách Dodavatele. Všechny dokumenty a přílohy, které tvoří obsah Smlouvy, jsou k dispozici na webových stránkách Dodavatele www.centropol.cz, na jeho obchodních místech, případně rovněž na vyzádnání u obchodních zástupců.

5. Zakazník se zavazuje oznámit Dodavatelí změny týkající se skutečností uvedených ve Smlouvě a změny ve svých právních poměrech nebo identifikačních údajích, které mají nebo mohou mít důsledky na plnění povinností z této Smlouvy, a to neproděně, nejpozději vsak do osmi (8) dnů od okamžiku, kdy nastaly. Zejména je povinen oznámit a dohlížet vsup dle likvidace, spojené insolvenčního řízení apod.

6. Pokud Zakazník jako zmocnětel přejímá jednaním za svoji osobu zmocněnce, kterému udeľil plnou moc, musí taková plná moc konkrétně specifikovat jednání, k němuž je zmocněnec oprávněn, přičemž Dodavatel je oprávněn požadovat, aby plná moc nebyla vystavena více než 3 měsíce před dnem, kdy je předložena Dodavatelí, a nebo aby její podpis Zakazníka na plně moci úředně ověřen.

7. Všechny skutečnosti a informace týkající se Smlouvy a jejího plnění se podle dohody stran považují za důvěrné. Zakazník se zavazuje, že je ze souhlasu Dodavatele neposkytne třetímu subjektu, ledaže by k takovému poskytnutí byl oprávněn na základě právního předpisu.

8. Tyto OPD jsou platné od 1. listopadu 2014 a účinné po všechny Smlouvy uzavřené po 1. březnu 2015. Tyto OPD se mohou použít na Smlouvy uzavřené před tímto datem na základě Individuální dohody mezi Zakazníkem a Dodavatelem.

- Zemní plyn: Kody využití OM:
R01 – Byt, rodinný dům, rekreační objekt
R02 – Administrativní prostor
R03 – Ubytovací a stravovací zařízení
R04 – Vyrobní prostor
R05 – škola, školka, učiliste, vř
R06 – Prodejní zařízení
R07 – Hiemoclnní zařízení
R08 – Sezonní technologický odber – Zima
R09 – Sezonní technologický odber – léto
R10 – Kotelny

CENTROPOL ENERGY, a.s. ■ Vaníčkova 1594/1, 400 01 Ústí nad Labem ■ tel.: +420 475 575 555 / tel.: +420 840 222 222 / fax: +420 475 210 080 ■ e-mail: obchod@centropol.cz / www.centropol.cz ■ IČ: 25458302 / DIC: CZ25458302 ■ Společnost vedená u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem, spisová značka B 1457 ■ Číslo licence na obchod s elektřinou: 1440805731 - skupina 14 / Číslo licence na

obchod s plynem: 241330508 - skupina 24 / Číslo registrace u OTE, a.s. (ID RÚT): 283 ■ Certifikace ISO-9001

Pro nově uzavřené smluvní vztahy se společností CENTROPOL ENERGY, a.s., se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčková 1594/1, PSC 400 01, IČ: 25458302, zapsané do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem, spis. značka B 1457 („Dodavatel“) se uplatní obchodní podmínky dodávky Dodavatele účinné od 1. března 2015 („OPD“) s následujícími změnami, které jsou důsledkem změny právní úpravy, konkrétně zákona 378/2015 Sb., kterým došlo ke změně zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Obchodní podmínky dodávky (dále jen „OPD“) Dodavatele ve znění účinném od 1. března 2015 se mění následujícím způsobem:

1. Článek VI. odstavec 3 OPD se mění tak, že nově zní:

„Vznikne-li mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, spor při uzavření Smlouvy nebo z plnění Smlouvy, je dotčený Zákazník oprávněn obrátit se v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na Energetický regulační úřad (www.eru.cz, Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava). V závislosti na povaze sporu však může být příslušný i orgán jiný. Na žádost Zákazníka-spotřebitele je buď Dodavatel v případě konkrétního sporu informovat o orgánu příslušném pro mimosoudní řešení daného sporu v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele. Vznikne-li spor mezi Dodavatelem a Zákazníkem, který Smlouvu uzavírá jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, pak se pro rozhodování takového sporu ve smyslu ust. § 89a občanského soudního řádu sjednává místní příslušnost Okresního soudu v Ústí nad Labem, případně Krajského soudu v Ústí nad Labem.“

2. Článek VIII. odstavec 2 se mění tak, že nově zní:

„Zákazník – fyzická osoba uděluje souhlas se zpracováním svých osobních údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů („Zákon“), a to za účelem zaslání obchodních sdělení, pro účely obchodní, marketingové a ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru evidujících záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodloužení, a o potenciálních závazcích, a to na dobu trvání Smlouvy a dále po dobu deseti let od jejího ukončení. Jedná se o dobrovolně poskytnutí osobních údajů, Zákazník má právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů písemně odvolat. Souhlas se zpracováním osobních údajů pro obchodní a marketingové účely se týká i obchodních a marketingových aktivit subjektů, které jsou ve vztahu k Dodavateli koncernovými osobami, tj. CENTROPOL HOLDING, a.s., IČ: 25005880, se sídlem Ústí nad Labem, Vaníčková 1594/1, PSC 400 01.

Za osobní údaje jsou považovány údaje uvedené ve Smlouvě, tj. údaje o Zákazníkovi (jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresa, datum narození, rodné číslo, bankovní spojení, e-mail, tel. číslo ad.), o jeho odborném místě (adresa OMI, EAN/EIC, popř. číslo elektroměru/plynoměru ad.) a o smluvním vztahu (výše záloh, plateb, ročních vyúčtování, spotřeb včetně historie a údajů o případném porušení smluvní povinnosti Zákazníkem provedeného Dodavatelem nebo jiným pověřenou třetí osobou, event. za účelem postoupení splatných pohledávek Dodavatele za Zákazníkem jiným subjektům, za účelem ochrany práv Dodavatele a za účelem aktualizace údajů vedených o Zákazníkovi (a to i mimo kontext dané Smlouvy).

Povinné jsou zpracovávány osobní údaje na základě zákona, a to zejména pro účely plnění Smlouvy; zejména dodávky Produktů a souvisejících služeb, evidence plnění platebních povinností Zákazníka, ověřování a hodnocení bonity či platební morálky Zákazníka prostřednictvím registru o závazcích po splatnosti a poskytování údajů do registru závazků, jakož i za účelem případného vymáhání splatných pohledávek Dodavatele za Zákazníkem jiným subjektům, za účelem ochrany práv Dodavatele a za účelem aktualizace údajů vedených o Zákazníkovi (a to i mimo kontext dané Smlouvy).

Dodavatel může i bez souhlasu Zákazníka předávat do registru (informačních databází) identifikační údaje Zákazníka včetně rodného čísla, údaje o finančních závazcích Zákazníka ze smluv, včetně údajů o potenciálních finančních závazcích Zákazníka ze smluv, o kterých Zákazník s Dodavatelem jednal, ale k jejich uzavření nedošlo, a dále údaje o časovém určení období, ke kterému se údaje vztahují. V případě, že údaje obsahují informace o dluhu Zákazníka po splatnosti, je Dodavatel povinen informovat Zákazníka o existenci dluhu a vyzvat jej k úhradě takového dluhu.

Údaje mohou být v registru zpracovávány po dobu, po kterou závazek Zákazníka trvá, a dále po dobu 3 let po jeho splacení. Pokud závazek Zákazníka zanikl jinak než splacením nebo pokud jde o závazek promlčený nebo závazek, od jeho placení byl dlužník osvobozen, lze informaci o takovém závazku v registru zpracovávat nejdéle po dobu 3 let od zaniknutí takového závazku, od jeho promlčení nebo od okamžiku, kdy nastalo osvobození. V případě, že nedošlo k uzavření smlouvy, mohou být údaje zpracovávány v registru nejdéle po dobu 3 měsíců.

Zákazník má právo, za úhradu odůvodněných nákladů, na výpis informací, které jsou o něm vedeny v registru. Dodavatel může předávat výše uvedené údaje sdružení SOLUS, zájmovému sdružení právnických osob, IČ: 69346925. Sdružení SOLUS jako provozovatel registru (informační databáze) závazků je oprávněno tyto osobní údaje zpřístupnit za účelem hodnocení platební morálky všem uživatelům (členům) registru, a to i bez souhlasu subjektu údajů v případě registru evidujícího záznamy o závazcích po splatnosti a v případě registru evidujícího záznamy o závazcích, u nichž nedošlo k prodloužení, a o potenciálních závazcích pouze se souhlasem subjektu údajů.

Pokud jsou z registru poskytovány údaje o dluzích Zákazníka po splatnosti, musí být společně s tímto údajem vždy poskytnut také údaj o tom, zda byl dluh splněn a kdy ke splnění došlo.

Zákazník má rovněž právo přístupu ke svým osobním údajům a právo na poskytnutí informace ve smyslu § 11 a § 12 Zákona. Zákazník, který zjistí nebo se domnívá, že Dodavatel nebo uvedení zpracovatelé provádějí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života nebo v rozporu se zákonem, zejména že jsou osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, je může požádat: a) o vysvětlení; b) o odstranění takto vzniklého stavu.“

Příloha B. Všeobecné obchodní podmínky - Comfort Energy s. r. o.¹⁵⁶



Všeobecné obchodní podmínky

COMFORT ENERGY s.r.o. Na Poříčí 1046/24, 110 00 Praha 1 – Nové Město, IČ: 283 93 538, DIČ: CZ28393538, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, vložka C 138389

A. Úvodní ustanovení

1. Poskytování sdružených služeb dodávky elektřiny a sdružených služeb dodávky zemního plynu druhému subjektu (dále jen „**Zákazník**“) se řídí uzavřenou Smlouvou o sdružených službách dodávky (dále jen „**Smlouva**“), těmito Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „**VOP**“) společnosti COMFORT ENERGY s.r.o. (dále jen „**Dodavatel**“) a aktuálním produktovým ceníkem (dále jen „**Ceník**“). VOP jsou k dispozici Zákazníkům na webových stránkách Dodavatele www.comfortenergy.cz (dále jen „**Webové stránky Dodavatele**“) a v zákaznickém centru Dodavatele.

2. Tyto VOP podrobněji upravují další vzájemná práva a povinnosti Dodavatele a Zákazníka v souvislosti s poskytováním sdružených služeb dodávky elektřiny a zemního plynu na základě zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích (dále jen „**Energetický zákon**“) a příslušných souvisejících právních předpisů a technických norem. VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy.

3. Pro účely Smlouvy a VOP jsou používány odborné pojmy a terminologie v souladu s Energetickým zákonem a jeho prováděcími předpisy a souvisejícími právními předpisy (Cenovými rozhodnutími Energetického regulačního úřadu [dále jen „**ERU**“], technickými normami apod.). Společný název pro Dodavatele a Zákazníka je „**Účastníci**“, popř. „**Účastníci Smlouvy**“ nebo dále také „**Smluvní strany**“ a jednotlivě „**Účastník**“. Název pro elektřinu a zemní plyn je též „**Komodity**“ a jednotlivě „**Komodita**“.

B. Identifikace Zákazníka a předkládání dokumentů

1. Zákazník se zavazuje Dodavateli předat vyplněný a řádně podepsaný formulář Smlouvy včetně poskytnutí úplných a pravdivých informací pro úspěšné provedení procesu změny dodavatele (dále jen „**Změna dodavatele**“) jako jsou např.: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, adresa odběrného místa, číslo odběrného místa, doba trvání smluvního vztahu s dosavadním dodavatelem služeb dodávky elektřiny a zemního plynu, nepřítomnost máfida v odběrném místě atd., a to před začátkem poskytování sdružených služeb. Zákazník bere na vědomí, že informace jím poskytnuté má Dodavatel za pravdivé a na podkladě takových informací dodaných Zákazníkem pak zahajuje proces Změny dodavatele v odběrném místě Zákazníka. Poskytnutí neúplných či nepravdivých informací, rozhodných pro uzavření Smlouvy, může mít za následek neplatnost Smlouvy ex tunc, tzn. na Smlouvu bude pohledně, jakoby nebyla platně uzavřena od samého počátku. Zákazník je v takovém případě povinen Dodavateli nahradit prokazatelně vzniklou škodu. V případě poskytnutí neúplných, či nepravdivých informací při uzavření Smlouvy, bere Zákazník na vědomí, že se vystavuje riziku neúspěšné realizace procesu Změny dodavatele. Škoda, která v důsledku takové neúspěšné realizace Změny dodavatele Zákazníkovi vznikne, jde k tíži Zákazníka.

2. Před zahájením dodávky Komodit/y do odběrného/ých místa/míst Zákazníka, jakož i kdykoliv v průběhu takové dodávky, je Dodavatel oprávněn od Zákazníka požadovat informace potřebné pro řádné plnění Smlouvy a rovněž za účelem řádné identifikace osob, oprávněných jednat jménem, nebo za Zákazníka (dále jen „**Zástupce Zákazníka**“). V zájmu zabezpečení řádného plnění Smlouvy, může Dodavatel odmítnout, nebo pozdržet plnění jakéhokoliv příkazu, či žádosti do doby, než bude Dodavatel považovat za nepochybné, že Osoba zastupující Zákazníka je skutečně oprávněna jednat jménem nebo za Zákazníka.

3. Zákazník bere na vědomí, že Dodavatel je oprávněn při uzavírání Smlouvy zejména (ale nejen) s osobami vyššího věku požadovat přítomnost třetí osoby, nebo její identifikační a kontaktní údaje, pro potřeby řádného plnění této Smlouvy a za účelem zvýšené ochrany Zákazníka.

4. Dodavatel jedná a důvěře v pravost a pravdivost obsahu předložených dokumentů Zákazníkem, přičemž Dodavatel je oprávněn odmítnout přijetí dokumentu, o jehož pravosti, či pravdivosti obsahu má důvodné pochybnosti.

5. Dodavatel je oprávněn požadovat úředně ověřený podpis Zákazníka (zmocnitelce) na plné moci, která opravňuje Zástupce Zákazníka (zmocněnce), zejména k uzavření, změně, či ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem.

6. Zákazník se zavazuje všechny tvrzené skutečnosti doložit kopií dokladu, který danou skutečnost prokazuje. Dodavatel je oprávněn odmítnout, či pozdržet plnění příkazu, či žádosti v případě, že Zákazník nepředloží všechny Dodavatelem a/nebo provozovatelem distribuční soustavy (dále jen „**PDS**“) požadované dokumenty, nebo dokumenty požadované v souvislosti s příslušným právním předpisem, a to až do doby jejich předložení, či doplnění Zákazníkem, či Zástupcem Zákazníka.

7. Dodavatel je oprávněn při kontaktu se Zákazníkem nebo Zástupcem Zákazníka požadovat identifikaci podle pravidel stanovených Dodavatelem. Dodavatel je oprávněn požadovaný úkon neprovést, pokud se Zákazník neidentifikuje řádným způsobem nebo při důvodném podezření na zneužití identifikačních prostředků. Pro zprostředkování informací rozhodných pro vznik, trvání a zánik smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem je Dodavatel oprávněn, z důvodu ochrany informací proti jejich zneužití, trvat na písemné komunikaci se Zákazníkem včetně písemného zmocnění uděleného Zástupci Zákazníka.

8. V případě uzavírání, změny a ukončování Smlouvy lze vlastnoruční podpis osoby oprávněné jednat za Dodavatele provést faksimilíř tohoto podpisu, obdobně tak lze postupovat i v případech následného písemného styku v rámci plnění Smlouvy, není-li ve Smlouvě nebo VOP stanoveno jinak.

C. Vznik smluvního vztahu

1. Smlouva může být uzavřena i jinak než písemnou formou. Písemnou formu Smlouvy je nutné dodržet v případě stanoveném právními předpisy, či v případě, kdy písemnou formu požaduje kterýkoliv Účastník smluvního vztahu. Podpisem Smlouvy se rozumí i takové formy souhlasu se zněním Smlouvy, které jsou projeveny způsobem stanoveným dohodou Zákazníka a Dodavatele jako jsou např. elektronický podpis či souhlas projevený v průběhu telefonické komunikace, podpis Zákazníka realizovaný prostřednictvím elektronického zařízení. Je-li Smlouva uzavřena v jiné, než písemné formě, platí tato Smlouva za uzavřenou pouze v rozsahu, na kterém se Účastníci Smlouvy prokazatelně dohodli, nebo které Dodavatel písemně potvrdil ve svém potvrzení, zasláném Zákazníkovi.

2. V případě sporu o existenci smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Zákazníkem, se považuje zaplacení první zálohové platby nebo platby za vyúčtování dodávky Komodit/y (podle toho, která skutečnost nastane dříve) za souhlasný projev vůle Zákazníka s uzavřením Smlouvy.

3. Písemná Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem může být měněna i nepřisvězeným dodatkem, a to na základě souhlasu Zákazníka, ve formě a obsahu, který stanoví Dodavatel, pokud některý z Účastníků smluvního vztahu neprojeví vůli uzavřít Dodatek ke Smlouvě výhradně v písemné formě.

4. Sjednáním Smlouvy, nebo sjednáním Dodatku ke stávající Smlouvě Zákazník stvrzuje, že se seznámil se zněním smluvních dokumentů, zejm. s těmito VOP, Ceníkem a ceníkem poplatků za doplňkové služby a sankčních poplatků (dále jen „**Ceník poplatků**“) jakož i podmínkami sjednané produktové řady (dále jen „**Podmínky produktové řady**“), přijímá je a zavazuje se jimi řídit.

5. Je-li Smlouva uzavírána mimo obchodní prostory Dodavatele, Zákazník vyjadřuje svůj souhlas s tím, aby mu Dodavatel poskytoval informace ve smyslu § 1828 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění i v jiné textové podobě, např. prostřednictvím elektronické komunikace nebo zveřejněním na Webových stránkách Dodavatele.

6. V souvislosti s uzavřením Smlouvy Zákazník výslovně souhlasí, aby Dodavatel uzavřel s příslušným PDS smlouvy, zahrnující distribuci elektřiny a/nebo zemního plynu do odběrného místa Zákazníka, jakož i smlouvy o připojení odběrného místa a za tímto účelem Zákazník uděluje Dodavateli v souvislosti s uzavřením Smlouvy plnou moc ke všem souvisejícím úkonům. Zákazník dále zmocňuje Dodavatele ke všem úkonům nezbytným k ukončení smluvního vztahu Zákazníka se současným dodavatelem sdružených služeb dodávky elektřiny a/nebo zemního plynu.

D. Cenové podmínky

1. Konečná cena dodávky zemního plynu je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky zemního plynu stanoví ERU cenovými rozhodnutími. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky zemního plynu jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku zemního plynu**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/y**“.

2. Konečná cena dodávky elektřiny je tvořena dvěma složkami – částí regulovanou a částí neregulovanou. Regulovanou část konečné ceny dodávky elektřiny stanoví ERU cenovými rozhodnutími. Ceník platný v době realizace dodávek Komodit/y je zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele. Regulovaná a neregulovaná složka konečné ceny dodávky elektřiny jsou také dále společně označovány jako „**Platba za dodávku elektřiny**“ nebo „**Platba za dodávku Komodit/y**“.

3. V případě, že Zákazník požaduje dodávku zemního plynu/elektřiny osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny a je držitelem oprávnění k nabytí zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, jak stanovuje příslušný právní předpis, musí tuto skutečnost způsobem stanoveným příslušným právním předpisem Dodavateli doložit. Pokud Zákazník takto nabytí zemní plyn/elektřinu osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny nebo jejich část úřad pro jiné účely, než stanoví příslušný právní předpis pro jejich osvobození, případně nabude zemní plyn/elektřinu bez daně z jiného důvodu, je povinen takto odebraný zemní plyn/elektřinu příslušnému správci daně přiznat a zaplatit daň stanovenou příslušným právním předpisem (resp. postupovat způsobem stanoveným tímto právním předpisem).

4. V případě, kdy Zákazník pozbude oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozenou od daně ze zemního plynu/elektřiny, případně dojde ke změně osvobození Zákazníka od daně ze zemního plynu/elektřiny, musí tuto skutečnost neprodleně oznámit písemně Dodavateli; Zákazník odpovídá Dodavateli za jakékoliv porušení povinnosti stanovené právními předpisy v souvislosti s nabytím a užitím zemního plynu/elektřiny osvobozených od daně, Zákazník uhradí Dodavateli škodu, vzniklou Zákazníkovo porušením příslušného právního předpisu, upravujícího daňovou povinnost v souvislosti s dodávkou zemního plynu/elektřiny a neoznámením Dodavateli o svém pozbytí nebo změně oprávnění nabyvat zemní plyn/elektřinu osvobozených od daně ze zemního plynu/elektřiny.

5. Platba za dodávku Komodit/y se účtuje ve výši stanovené Ceníkem Dodavatele, platným v době odběru Komodit/y, není-li ve Smlouvě stanoveno jiný způsob jejího určení. Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceníku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle článku E. odst. 5. VOP. Zákazník se zavazuje poplatky a náklady vyúčtované na základě Ceníku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Ceník poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.

6. Ceny služeb jsou zpravidla účtovány v českých korunách (Kč), pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.

E. Vyúčtování a platební podmínky

1. Faktury s vyúčtováním Platby za dodávku Komodit/y odešle Dodavatel Zákazníkovi zpravidla do 10. dne ode dne zjištění skutečné spotřeby dle platných právních předpisů na sjednanou zaslání adresu uvedenou ve Smlouvě. V případě opožděné součinnosti PDS tam, kde je vyžadována, neběží po dobu takového zpoždění Dodavateli 10ti denní lhůta stanovená v předchozí věta. Faktury jsou splatné nejpozději 15. den ode dne jejich odeslání Zákazníkovi; nestanoví-li Dodavatel na Faktuře lhůtu odlišnou. Datum splatnosti je uvedeno na fakturách.

2. Vyúčtování Platby za dodávku Komodit/y bude prováděno Dodavatelem Zákazníkovi ve sjednaných cenách platných v době plnění, uvedených v Ceníku Dodavatele aktuálním v době plnění, a to na základě vystaveného daňového dokladu, s náležitostími dle příslušných právních předpisů. Při změně výše Platby za dodávku Komodit/y bez změny Smlouvy je povinen Dodavatel nebo příslušný PDS, pokud ke změně ceny dojde v průběhu fakturačního období, spotřebu elektřiny a/nebo zemního plynu rozdělit v poměru odpovídajícím době platnosti původní a nové ceny. Způsob výpočtu poměru je stanoven příslušným právním předpisem. Smluvní strany si sjednávají vyloučení použití ustanovení o vystavení kvitance Dodavatelem

¹⁵⁶ Comfort Energy: Všeobecné obchodní podmínky [online]. Praha, c2012–2017 [cit. 2016-06-12]. Dostupné z: <https://www.comfortenergy.cz/>

Zákazníkovi ve smyslu ustanovení § 1949 až § 1951, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

3. Pokud je mezi Zákazníkem a Dodavatelem uzavřeno více Smluv, může Dodavatel Zákazníkovi fakturovat Platby za dodávky Komodit/y vždy jednou sdruženou fakturou na celkovou částku, ve které budou jednotlivé fakturované služby a dodávky Komodit/y rozlišeny. Pokud má Zákazník a Dodavatel uzavřeno jednu Smlouvu s uvedením více odběrných míst, Dodavatel Zákazníkovi fakturuje Platby za dodávky Komodit/y zpravidla jednou sdruženou fakturou na jednu částku, ve které budou platby za jednotlivé fakturované služby a dodávky Komodit/y rozlišeny podle jednotlivých odběrných míst.

4. V průběhu zúčtovacího období platí Zákazník Dodavateli pravidelné zálohy; jejich výše, počet a splatnost jsou stanoveny ve Smlouvě. V případě, že výše záloh není ve Smlouvě výslovně sjednána, je Dodavatel oprávněn určit výši záloh nejvýše v rozsahu důvodně předpokládané spotřeby Komodit/y Zákazníkem v následujícím zúčtovacím období. Dodavatel je oprávněn, s ohledem na změny výše Platby za dodávky Komodit/y nebo při nedodržování smlouveného způsobu placení závazků Zákazníkem, výši, počet a splatnost záloh měnit tzv. „**Plánem záloh**“ nebo „**Platebním kalendářem**“. Zákazníkem zaplacené zálohy v příslušném zúčtovacím období budou započteny v příslušné výúčtovací faktuře. Zákazník bere na vědomí, že v případě nehranění záloh v souladu s Plánem záloh, či Platebním kalendářem porušuje smluvní podmínky a vystavuje se tak případnému přerušení dodávek do odběrného místa, za podmínek stanovených právními předpisy. Škoda, která by v souvislosti s takovým jednáním Zákazníka v rozporu se Smlouvou vznikla, jde k tíži Zákazníka.

5. Ostatní případné platby související se smluvním vztahem Dodavatele a Zákazníka (např. smluvní poplatky, náhrada škody, úroky z prodlení a jiné náklady) mohou být vyúčtovány samostatnými fakturami. Samostatné faktury jsou splatné zpravidla nejpozději 15. dne ode dne odeslání faktury. Faktury jsou odesílány zpravidla nejpozději do 3 (třetí) pracovních dnů ode dne jejich vystavení.

6. Všechny platby, které jsou Účastníci Smlouvy povinni hradit dle této Smlouvy, se považují za splacené v den připsání platby na účet druhého Účastníka Smlouvy řádně, tzn. ve stanovené výši, za použití správného variabilního symbolu.

7. Všechny platby se provádí způsobem dohodnutým ve Smlouvě; číslo účtu, variabilní symbol, popř. další platební údaje jsou uvedeny na faktuře nebo v Plánu záloh/ Platebním kalendáři.

8. Případně-li poslední den splatnosti na den pracovního klidu nebo státního svátku, pak, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.

9. Změny bankovního spojení jsou si Účastníci povinni sdělit včasným písemným oznámením druhému Účastníkovi. Změna bankovního spojení je pak mezi Účastníky účinná ode dne Doručení písemného oznámení druhému Účastníkovi.

10. Případné neidentifikované platby (zejména ty, které byly Zákazníkem hrazeny pod nesprávným variabilním symbolem nebo bez variabilního symbolu) uhrazené Zákazníkem na bankovní účet Dodavatele a/nebo přeplatky z vyúčtování může Dodavatel započíst na své nejstarší splatné pohledávky vůči Zákazníkovi, nebo zálohy vyměřené Plánem záloh nebo Platebním kalendářem vůči Zákazníkovi, a to jak splatné tak před splatností, nebo ty, které nelze postihnout výkonem rozhodnutí či které nelze uplatnit před soudem nebo jsou promlčeny. Dlužník není oprávněn k volbě pořadí úhrady dluhů, které plní podle § 1933 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Nezapočtené přeplatky vyšší než 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) vrátí Dodavatel Zákazníkovi na jeho účet, popř. poštovní poukázkou, nejpozději do konce následujícího kalendářního měsíce po měsíci, kdy bylo vystaveno vyúčtování, pokud se Účastníci nedohodnou jinak. Přeplatek nepřevyšující 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) Dodavatel navrácí a převádí jej do následujícího fakturačního období. V případě, že Zákazník požaduje vrácení přeplatku poštovní poukázkou, jdou náklady na poštovní poplatky k tíži Zákazníka.

11. Účetní doklady, vystavené způsobem hromadného zpracování dat, nemusí obsahovat razítko ani podpis Účastníků Smlouvy.

12. V případě platby inkasem z účtu Zákazníka souhlasí Zákazník s tím, že Dodavatel je oprávněn vyúčtovat částku inkasovat kdykoli po vystavení faktury. Pokud inkasní platba neproběhne z důvodu na straně Zákazníka či peněžního ústavu, není tím dotčena povinnost Zákazníka uhradit vyúčtování, zálohovou platbu či jakýkoliv další dluh Dodavatele ve lhůtě splatnosti. Za provedení inkasa z účtu Zákazníka je odpovědný Zákazník, pokud nebude prokázáno, že je za tento stav odpovědný Dodavatel.

F. Dodací podmínky

1. Dodavatel se zavazuje dodávat Zákazníkovi Komoditu vymezenou množstvím a časovým průběhem (Zákazníci s průběhovými měřeními) a zajistit na vlastní jméno a vlastní účet dopravu Komodity a související služby. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli Platbu za dodávky Komodity včetně příslušných daní a poplatků stanovených právními předpisy.

2. Dodavatel zahájí dodávku Komodit/y do každého odběrného místa Zákazníka neprodleně po provedení všech úkonů (vč. úkonů PDS) nezbytných k zahájení dodávky, pokud Zákazník splnil všechny podmínky pro její zahájení. Dodavatel výše uvedené úkony řádně provede nebo k nim poskytne potřebnou součinnost v nezbytném rozsahu.

3. Dodávka (odběr) Komodit/y je zahájena okamžikem účinnosti registrace změny dodavatele v systému operátora trhu s elektřinou a zemním plynem, Operátor trhu, a.s. (dále jen „**OTE**“) a uskutečňuje se za podmínek stanovených touto Smlouvou a na základě podmínek distribuce elektřiny a zemního plynu stanovených PDS.

4. Měření dodávek Komodit/y, včetně vyhodnocování a předávání výsledků měření a dalších nezbytných informací pro vyúčtování dodávky Komodit/y je zajišťováno PDS podle příslušného právního předpisu a to prostřednictvím měřidla, tj. plynoměru resp. elektroměru náležejícího k příslušnému odběrnému místu Zákazníka (dále jen „**Měřidlo**“).

5. Pokud při změně Dodavatele dojde k situaci podle § 51 odst. 4 nebo 74 odst. 2 zákona č. 458/2000 Sb. a PDS vyúčtuje Dodavateli platbu za služby distribuční soustavy poskytnuté v tomto období, je Dodavatel oprávněn tyto náklady přeúčtovat Zákazníkovi v řádném vyúčtování za zúčtovací období a Zákazník se zavazuje je uhradit. To platí i v případě, pokud by PDS vyúčtoval služby distribuční soustavy v jiné distribuční sazbě, než kterou Zákazník sjednal ve Smlouvě s Dodavatelem.

G. Práva a povinnosti Účastníků Smlouvy

1. Dodavatel a Zákazník se zavazují při plnění Smlouvy postupovat v souladu s těmito VOP a platnými podmínkami distribuce elektřiny příslušného PDS, právními předpisy a technickými normami ČSN a ČSN EN.

2. Účastníci se zavazují, že budou informace získané v souvislosti se Smlouvou udržovat v tajnosti, nezveřejní je bez předchozího písemného souhlasu druhého Účastníka ve vztahu k třetí

osobám, vyjma případu, kdy jim zveřejnění nebo poskytnutí třetí osobě určuje příslušný právní předpis nebo v případech uvedených v těchto VOP, kdy se Účastníci Smlouvy na poskytnutí těchto informací dohodli.

3. Účastníci se vzájemně zavazují podávat si včasné a určité informace o změnách údajů uvedených ve Smlouvě, či sjednaném Dodátku, včetně takových údajů, jako jsou změny identifikačních údajů Účastníka, osobních údajů Účastníka, či Zástupce Zákazníka VOP, zasilací adresy Účastníků, či Zástupce Zákazníka, informace o ztrátě dokumentů zásadního významu a dalších informací, které by měly, nebo mohly mít, vliv na plnění Smlouvy. Opoždění nebo neposkytnutí takových informací, jde k tíži povinného Účastníka.

H. Práva a povinnosti Zákazníka

1. Zákazník je povinen uhradit Dodavateli Platbu za dodávky Komodit/y a poskytnutých služeb, včetně všech daní a poplatků stanovených právními předpisy.

2. Zákazník je povinen zajistit přístup k Měřidlu na každém svém odběrném místě, a to zejména za účelem provedení kontroly, odečtu, oprav, údržby, výměny či odebrání Měřidla, a to rovněž při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y do odběrného místa. Neumožní-li Zákazník v předem oznámené době odečtu přístup k Měřidlu a nesdělí-li ověřitelné a pravdivé údaje o naměřeném množství elektřiny a/nebo zemního plynu ve lhůtě do 3 dnů od doručení výzvy k nahášení stavu Měřidla, vyúčtuje Dodavatel spotřebu Komodit/y podle spotřeby za minulé srovnatelné období nebo výpočtem podle počtu, druhu a příkonu nainstalovaných spotřebičů v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Stejným způsobem je Dodavatel oprávněn vyúčtovat spotřebu Komodit/y v případě poruchy Měřidla. Zákazník je povinen Dodavatele nebo PDS o poruše Měřidla písemně vyrozumět bezodkladně po jejím zjištění. Odečet je prováděn PDS v souladu s platnými právními předpisy, a to zpravidla jednou za fakturační období.

3. Zákazník je povinen udržovat svá odběrná zařízení ve stavu, který odpovídá právním předpisům, technickým normám a technickým pravidlům a umožňuje bezpečnou a spolehlivou dodávku Komodit/y tak, aby se nestala příčinou ohrožení života, zdraví či majetku osob a v případě zjištění závady zajistit její neprodlené odstranění.

4. Zákazník je povinen provádět dostupná technická opatření zamezující ovlivňování kvality elektřiny v neprospěch ostatních účastníků trhu s elektřinou.

5. Zákazník je povinen odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn za dohodnutých podmínek pouze přes Měřidlo, které připojí PDS nebo jin pověřená osoba, Zákazník nesmí s Měřidlem jakkoli manipulovat, do Měřidla jakkoli zasahovat či porušit jistiť (plombu).

6. Zákazník se zavazuje informovat Dodavatele o použití zemního plynu k jiným účelům než pro výrobu tepla, s výjimkou případů, kdy tak učiní při uzavření Smlouvy. Zákazník se dále zavazuje informovat Dodavatele o všech změnách a nastalých skutečnostech na straně Zákazníka, které mají nebo mohou mít vliv na povinnost placení daně ze zemního plynu dle zák. č. 261/2007 Sb., v platném znění. Dodavatel je povinen zohlednit rozhodné skutečnosti až od okamžiku doručení písemného a výslovného oznámení ze strany Zákazníka.

7. Zákazník se zavazuje umožnit Dodavateli dodávat elektřinu a/nebo plyn do jeho odběrného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy a nesjednat na dobu účinnosti Smlouvy jiný smluvní vztah s jiným Dodavatelem elektřiny a/nebo zemního plynu a v předem oznámených odběrných místech/tech od něho odebrat elektřinu a/nebo zemní plyn. Povinnost Zákazníka umožnit Dodavateli dodávat do jeho odběrného místa po celou dobu trvání závazku podle Smlouvy zahrnuje i závazek zdržet se jakéhokoliv jednání, v důsledku kterého by ode dne zahájení dodávky elektřiny a/nebo plynu nebylo v odběrném místě instalované měřicí zařízení nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu; pokud taková situace nastala přede dnem zahájení dodávek Dodavatelem, je Zákazník povinen odstranit příčiny, pro které bylo měřicí zařízení demontováno nebo byla přerušena dodávka elektřiny a/nebo plynu, do 5 dnů ode dne zahájení dodávek.

Ustanovení věty druhé se nevztahuje na právo Zákazníka odstoupit od Smlouvy v souladu s příslušnými ustanoveními právních předpisů. Zákazník bere na vědomí, že porušení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy, které opravňuje Dodavatele k odstoupení od Smlouvy.

8. Zákazník se dále zavazuje poskytovat Dodavateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby Smlouva mohla být řádně plněna a nečinní, vyjma úkonů, k nimž je výslovně oprávněn podle Smlouvy a těchto VOP, za trvání Smlouvy žádné úkony, směřující k omezení či zamezení existence podmínek pro řádné plnění Smlouvy. Tuto součinnost se zavazuje Zákazník Dodavateli poskytovat i v případě úkonů, směřujících k uzavření Smlouvy s Dodavatelem (např. povinnost Zákazníka doložit všechny požadované, úplné a pravdivé doklady potřebné k procesu Změny dodavatele v předpokládané lhůtě apod.) či úkonů směřujících k ukončení smluvního vztahu Zákazníka s předchozím dodavatelem. Povinnost oznámit změnu identifikačních údajů Zákazníka se vztahuje i na změnu jména/příjmení Zákazníka v důsledku sňatku. Zákazník je povinen jakoukoliv změnu identifikačních údajů rozhodných pro vznik, trvání či zánik smluvního vztahu s Dodavatelem oznámit Dodavateli písemně na adresu sídla Dodavatele, a to bezodkladně po jejich změně.

9. Pokud Dodavatel v průběhu procesu změny dodavatele v odběrném místě Zákazníka zjistí, že bylo Měřidlo v odběrném místě demontováno v důsledku neplnění smluvních povinností Zákazníka vůči předchozímu dodavateli v odběrném místě, je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s okamžitou účinností.

10. Zákazník není oprávněn postupit své pohledávky za Dodavatelem, ani postupit Smlouvu nebo její část a práva a povinnosti z ní vyplývající bez výslovného písemného souhlasu Dodavatele.

11. Zákazník bere na vědomí, že v případě poskytnutí opožděné součinnosti či jejího neposkytnutí ze strany Zákazníka či PDS tam, kde je jejich součinnost vyžadována se Dodavatel nedostává do prodlení s plněním svých zákonných či smluvních povinností.

I. Práva a povinnosti Dodavatele

1. Dodavatel je povinen dodat sjednané množství elektřiny a/nebo zemního plynu do odběrného místa Zákazníka stanoveného ve Smlouvě, v kvalitě stanovené příslušnými právními předpisy. Dodávka je splněna přechodem sjednaného množství elektřiny a/nebo zemního plynu přes Měřidlo do místa spotřeby Zákazníka.

2. Dodavatel se zavazuje převzít za Zákazníka odpovědnost za odchylku podle příslušných právních předpisů; tato povinnost Dodavatele nevzniká v případě souběžné dodávky více dodavatelů do místa spotřeby Zákazníka, tím není dotčena povinnost Zákazníka podle článku H. odst. 8. a 9. těchto VOP.

3. Dodavatel je oprávněn zmocnit třetí osoby k vymáhání svých pohledávek za Zákazníkem a za tímto účelem předat třetí osobě osobní údaje zpracovávané v rozsahu uvedeném v těchto VOP. Zákazník mu s tímto postupem uděluje výslovný souhlas.

4. Zákazník uděluje Dodavateli předem souhlas s postoupením Smlouvy podle § 1895 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

5. Dodavatel je oprávněn jakékoli změny či informace Zákazníkovi sdělovat jejich uveřejněním na Webových stránkách Dodavatele a Zákazník je povinen se s nimi seznámit.

6. Vyjde-li po uzavření Smlouvy najevo, že Zákazník byl k dotčenému odběrnému místu vůči předchozímu dodavateli v prodlení s úhradou sjednané zálohy nebo vyúčtování dodávek elektřiny a/nebo plynu a/nebo v případě, že byla mezi Smluvními stranami sjednána povinnost Zákazníka dát jistotu Dodavateli před započítáním dodávky Komodit/y složením peněžité částky, je Zákazník povinen poskytnout Dodavateli za účelem zajištění budoucích pohledávek za Zákazníkem jistotu ve výši trojnásobku předpokládané měsíční zálohy (dále jen „**Jistota**“). Poskytnutí Jistoty je odkládací podmínkou vůči povinnosti Dodavatele dodat Zákazníkovi Komoditu podle Smlouvy. Dodavatel je oprávněn jednostranně bez dalšího složenou Jistotu započíst na jakoukoliv pohledávku za Zákazníkem, s jejíž úhradou je Zákazník v prodlení delším než 15 dní. Dodavatel je povinen o provedeném zápočtu Zákazníka informovat. Zákazník je povinen do 15 dnů doplnit Jistotu na původně sjednanou výši, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. V případě, že Zákazník odmítne Jistotu v požadované výši složit nebo doplnit na původně sjednanou výši jedná se o podstatné porušení povinnosti a Dodavatel je oprávněn od Smlouvy s okamžitou účinností odstoupit. Dodavatel je povinen vrátit Jistotu, resp. její odpovídající část za podmínky, že Zákazník plní své peněžité závazky vůči Dodavateli v období, na které byla Jistota sjednána, řádně a včas, nebo dojde-li k ukončení Smlouvy a Dodavatel nebude mít vůči Zákazníkovi pohledávku, a to do 30 dnů od vzniku té skutečnosti, která nastane dříve.

J. Přerušení dodávky

1. Přerušením dodávky se rozumí odpojení odběrného místa, příp. odběrných míst od distribuční sítě na určitou dobu, aniž dojde k ukončení smluvního vztahu.

2. Dodavatel má právo přerušit dodávku Komodit/y do odběrného místa/ odběrných míst Zákazníka v případě neoprávněného odběru dle příslušných ustanovení Energetického zákona.

3. Náklady spojené s přerušením a obnovením dodávky Komodit/y do odběrného místa hraje Zákazník dle platného Ceniku poplatků vydaného Dodavatelem na základě nákladů PDS spojených s odpojením a/nebo přerušením dodávky do jednoho odběrného místa. Ostatní služby, které nejsou poskytovány podle tohoto Ceniku poplatků, a o jejich vykonání Zákazník požádá, podléhají zaplacení podle platného ceníku služeb příslušného PDS.

4. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y je Dodavatel oprávněn provést s ohledem na rozsah neoprávněného odběru a zjištění, ve kterém odběrném místě Zákazníka je neoprávněný odběr prováděn. Nelze-li určit místo neoprávněného odběru, rozhodne Dodavatel, ve kterém místě spotřeby Zákazníka dodávku Komodit/y přerušit nebo ukončit. Zákazník bere na vědomí, že přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y provede příslušný PDS na žádost Dodavatele a na náklady Zákazníka. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y Zákazník není oprávněn bránit, jinak nese odpovědnost za náklady a škody v důsledku takového jednání Zákazníka vzniklé.

5. Při přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y, ke kterému došlo v souvislosti s porušením smluvních povinností Zákazníkem, nevzniká Zákazníkovi právo na náhradu škody a/nebo ušlého zisku. Přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y z důvodu neoprávněného odběru bude provedeno bezprostředně po jeho zjištění, nebude-li se Zákazníkem dohodnuto jinak. Dodavatel podá žádost o přerušení nebo ukončení dodávky Komodit/y příslušnému PDS.

K. Ukončení Smlouvy

1. Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy – ukončit dodávku v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se považuje zejména:

a) opakované neplnění smluvních platebních povinností ze strany Zákazníka (tj. jakákoliv úhrada záloh, faktur za sdružené služby dodávky Komodit/y /vč. dalších plateb podle Cenového rozhodnutí ERÚ/, smluvního poplatku, smluvní pokuty, úroků z prodlení) nebo platebních povinností vyplývajících z náhrady škody způsobené neoprávněným odběrem Komodit/y; které nejsou splněny ani poté, co byl na ně Zákazník Dodavatelem upozomen; nebo

b) užívání takových zařízení k odběru Komodit/y Zákazníkem, které neodpovídají příslušné distribuční sazbě Zákazníka ve smyslu Energetického zákona; nebo

c) jiné podstatné porušení povinností zvlášť specifikované ve Smlouvě, těchto VOP nebo platných právních předpisech.

2. Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele. Za podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem se považuje zejména:

a) bezdůvodné neposkytování nebo nezajištění distribučních služeb; nebo

b) splatný dluh Dodavatele vůči Zákazníkovi v prodlení se zaplacením po obdržení písemné výzvy Zákazníka k zaplacení a marném uplynutí 14 denní dodatečné lhůty ke splnění závazku počítané ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení; nebo

c) podstatné porušení smluvních povinností Dodavatelem, zvlášť specifikovaných ve Smlouvě, VOP nebo v platných právních předpisech.

3. Pokud byla Smlouva uzavřena mimo obchodní prostory Dodavatele nebo distančním způsobem, je Zákazník (v postavení spotřebitele) oprávněn od Smlouvy odstoupit dle příslušných ustanovení Energetického zákona, v platném znění, v ostatním podle ustanovení Občanského zákoníku. Faktické ukončení dodávek a odběru Komodit/y podle Smlouvy se řídí pravidly a podmínkami distribuce elektřiny a zemního plynu stanovenými PDS. V případě odchýlení zákonné právní úpravy odstoupení od Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory Dodavatele má přednost zákonná právní úprava před ustanoveními Smlouvy a těchto VOP.

4. Každý Účastník je oprávněn od Smlouvy odstoupit na základě pravomocného rozhodnutí insolvenčního soudu o prohlášení úpadku proti druhému Účastníkovi. Dodavatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit také po prohlášení konkurzu na Zákazníka během lhůty stanovené insolvenčním zákonem insolvenčnímu správci k vyjádření, že smlouvu splní.

5. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení odstoupujícího Účastníka o odstoupení druhému Účastníkovi nebo v písemném oznámení o odstoupení oznámeným, pozdějším dnem. Odstoupení adresované Dodavateli je třeba zaslat na adresu sídla Dodavatele: COMFORT ENERGY s.r.o., Na Pofiči 1046/24, 110 00 Praha 1.

6. Je-li Smlouva uzavřena na dobu neurčitou, lze jí jednostranně písemně vypovědět kterýmkoliv Účastníkem Smlouvy, s vypovědní dobou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná vypověď doručena druhému Účastníkovi.

7. Pokud je Smlouva uzavřena na dobu určitou a Zákazník ve lhůtě nejpozději 3 kalendářní měsíce před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, neoznámí písemně Dodavateli, že trvá

na jejím ukončení, smluvní vztah se automaticky prodlužuje o dobu, na kterou byla sjednána, a to i opakovaně.

8. V případě jednostranného ukončení smluvního vztahu před uplynutím sjednané doby jeho trvání ze strany Zákazníka může být Zákazníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předčasné ukončení Smlouvy. To se nevztahuje na případ práva Zákazníka podle odst. 11 a 12 tohoto článku VOP. Smluvní poplatek je stanoven za každé odběrné místo zvlášť, a to jak pro Zákazníka segmentu Domácnost, tak pro Zákazníka v segmentu Podnikatel, a to ve výši uvedené v Ceniku poplatků. Závazek zaniká zaplacením smluvního poplatku.

9. Z důvodu porušení smluvních ujednání, které má za následek ukončení dodávky podle článku K. odst. 1. těchto VOP, je Zákazníkovi účtován smluvní poplatek. Výše smluvního poplatku je uvedena v Ceniku poplatků. Zaplacením smluvního poplatku není dotčeno právo Dodavatele na odstoupení od Smlouvy ani nárok Dodavatele na náhradu škody v plné výši.

10. Smlouva může být ukončena kdykoli písemnou dohodou Účastníků Smlouvy, a to zejména v případech, kdy Zákazník ukončuje odběr Komodit/y v místě spotřeby z důvodu trvalého ukončení odběru. V takovém případě je Zákazník povinen oznámit Dodavateli písemně požadavek na trvalé ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě, s uvedením důvodu a požadovaným dnem trvalého ukončení odběru, a to nejméně 30 dnů před tímto dnem. Dodavatel zajistí ukončení smlouvy o distribuci uzavřené s příslušným PDS pro zajištění dodávky Komodit/y do předem určeného odběrného místa v nejbližší možnou dobu dle podmínek příslušného PDS. V takovém případě je Dodavatel oprávněn Zákazníkovi účtovat smluvní poplatek uvedený ve článku K. odst. 8. těchto VOP. Na ukončení Smlouvy dohodou není právní nárok a každá žádost bude individuálně posouzena. Dodavatel však neodmítne uzavření dohody, pokud Zákazník uzavře s Dodavatelem smlouvu se stejnými nebo obdobnými parametry pro jeho nové odběrné místo.

11. Zákazník může Smlouvu ukončit bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku odstoupením v těchto případech:

a) na základě porušení povinností Dodavatele dle článku K. odst. 2. těchto VOP;

b) na základě pravomocného rozhodnutí příslušného insolvenčního soudu o prohlášení úpadku Dodavatele dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (Insolvenční zákon), v platném znění;

c) z důvodu zániku odběrného místa z důvodu stojícího mimo vůli Zákazníka;

d) z důvodu prokazatelně a věrohodně doloženého ukončení odběru Komodit/y v odběrném místě z důvodu změny sídla, bydliště, přechodu nemovitosti apod.;

e) z důvodu prokazatelného ukončení podnikání Zákazníka;

f) v případech, které stanoví právní předpis nebo v případech vyplývajících z jiných právních skutečností.

12. Smlouva končí automaticky bez nároku Dodavatele na úhradu smluvního poplatku v těchto případech:

a) uplynutím doby, na kterou je tato Smlouva uzavřena;

b) v případě zániku Dodavatele;

c) v případě úmrtí Zákazníka;

13. Opustí-li Zákazník odběrné místo bez řádného ukončení smluvního vztahu s Dodavatelem, je povinen uhradit cenu za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně, dodávku Komodit/y) až do uzavření smlouvy mezi Dodavatelem a novým zákazníkem pro každé dotčené odběrné místo. Pokud Zákazník neumožní přístup k Měřidlu – jeho odebrání – pak je smlouva platná až do dne skutečné demontáže Měřidla nebo do provedení řádného odečtu Měřidla a Zákazník je povinen zaplatit za služby Dodavatele (zejména, nikoli však výhradně dodávku Komodit/y) až do doby skutečné demontáže Měřidla, popř. do provedení řádného odečtu.

14. Změna odběratele v daném odběrném místě bez přerušení dodávky a bez změny Dodavatele (tzv. přepis odběrného místa) je podmíněna řádným ukončením předchozího smluvního vztahu a vyrovnáním všech závazků Zákazníka vůči Dodavateli, jinak je Dodavatel oprávněn tuto změnu odmítnout.

15. V případě, že je mezi Zákazníkem a Dodavatelem sjednána dodávka více druhů Komodit a v průběhu trvání smluvního vztahu dojde k redukci poskytovaných sdružených služeb dodávky Komodit, Smlouva jako celek nezaniká a platí nadále v rozsahu poskytovaných sdružených služeb dodávky té Komodity, jejíž poskytování nebylo ukončeno. Smlouva zaniká až ukončením poskytování sdružených služeb dodávky poslední sjednané Komodity.

L. Úroky z prodlení a další smluvní poplatky

1. Pro případ prodlení s úhradou kteréhokoliv splatného dluhu nebo jeho části podle Smlouvy, je povinný Účastník (dlužník) povinen zaplatit oprávněnému Účastníkovi Smlouvy (věřiteli) smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky, a to za každý den prodlení až do zaplacení. Toto ustanovení se netýká smluvních vztahů se spotřebiteli, kteří jsou povinni uhradit smluvní úrok z prodlení ve výši stanovené příslušným právním předpisem.

2. Na úhradu poplatků a nákladů uvedených v Ceniku poplatků bude Zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad dle článku E. odst. 5. VOP. Zákazník se zavazuje poplatky a náklady vyúčtované na základě Ceniku poplatků řádně uhradit. Aktuálně platný Cenik poplatků je uvedený na Webových stránkách Dodavatele.

3. Zákazník je povinen zaplatit Dodavateli smluvní poplatek dle platného Ceniku poplatků v souvislosti s vystavenými písemnými upozorněními a/nebo upozorněními zasílanými prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právnická osoba, a/nebo upozornění zaslaná Zákazníkovi prostřednictvím zákaznického profilu na webovém portálu Dodavatele a/nebo upozornění zaslaná Zákazníkovi prostřednictvím SMS, a to za každou jednotlivou upozornění.

4. Zákazník bere na vědomí, že veškeré náklady spojené s uplatněním případné pohledávky, kterou by za něj Dodavatel evidoval z titulu poskytování dodávek Komodit/y, jdou k tíži Zákazníka a považují se za příslušenství pohledávky Dodavatele. Zákazník bere na vědomí, že za náklady spojené s uplatněním takové pohledávky se považují zejména soudní poplatky, odměna advokáta či notáře, náklady na zaslání upozornění a jiné upozornění Zákazníka jakž i náklady vymáhání pohledávky.

5. Ujednání o smluvních poplatcích nemá vliv na případný nárok oprávněného Účastníka na náhradu škody v plné výši, ušlý zisk a úrok z prodlení.

M. Komunikace mezi Dodavatelem a Zákazníkem

1. Veškerá sdělení týkající se Smlouvy se považují za doručená, pokud byla odeslána na posílenou známou kontaktní adresu sdílenou Účastníkem. Pokud se Smluvní strany na kontaktní adresu nedohodnou, považuje se za doručovací adresu u Domácnosti místo trvalého/přechodného pobytu u Podnikatelů sídlo, či místo podnikání. Účinky doručení nastanou v případě, že je splněna podmínka předchozí věty i v případě, že druhý Účastník odmítne zásilku příjmutou nebo pošta vrátí zásilku jako nedoručitelnou. V takových případech sjednávají Účastníci, že

účinky doručení nastanou následující den po dni, ve kterém se nedoručitelná zásilka vrátila odeslateli. Sdělení, určená všem Zákazníkům, doručuje Dodavatel každému Zákazníkovi pouze prostřednictvím uveřejnění těchto sdělení na Webových stránkách Dodavatele. Dnem umístění a zřetelnosti takových sdělení na Webových stránkách Dodavatele se příslušné sdělení považuje za řádně sdělené Zákazníkovi. Zákazník je povinen se s každým takovým sdělením Dodavatele seznámit. Upomínky o zaplacení peněžních pohledávek Dodavatele může Dodavatel doručovat Zákazníkovi též formou textové zprávy (SMS) na poslední Dodavateli známé mobilní telefonní číslo Zákazníka, formou e-mailu na poslední Dodavateli známou e-mailovou adresu Zákazníka nebo prostřednictvím datových schránek provozovaných Českou poštou, s.p., je-li Zákazník právní osoba nebo telefonicky na telefonní číslo Zákazníka. Zákazník je povinen sdělit Dodavateli písemně každé zavedení, změnu nebo zrušení shora uvedeného kontaktního údaje ve shora uvedeném smyslu.

2. Zákazník uděluje výslovný souhlas se zasláním zpráv, informací, urgencí a jiných sdělení ve věci této Smlouvy a jejího plnění ze strany Dodavatele prostřednictvím elektronických prostředků (zejména e-mailem nebo v rámci webových kancelářek) nebo prostřednictvím SMS zpráv, pokud má Dodavatel takovýto kontakt Zákazníka k dispozici.

3. Ustanovení o jiném způsobu doručování nežli je doručování listinných písemností prostřednictvím licencovaných poskytovatelů poštovních služeb se nevztahuje na písemná právní jednání vedoucí k ukončení Smlouvy, podle těchto VOP.

N. Reklamační a řešení sporů

1. Zjistí-li kterýkoliv z Účastníků prokazatelně chybu nebo omyly ve vyúčtování dodávek Komodit/y podle Smlouvy (vč. početní nebo tiskové chyby), mají Účastníci nárok na vzájemně vypořádání.

2. Reklamující Účastník zašle druhému Účastníkovi písemnou výzvu k odstranění zjištěného stavu a k jeho nápravě, a to neprodleně poté, co měla Smluvní strana možnost vadu zjistit, nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne splatnosti vyúčtování a/nebo ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy se reklamující Účastník smlouvy dozvěděl o skutečnosti, v důsledku které je reklamační podání, či dozvědět mohl, nebo v jiné lhůtě, stanovené těmito VOP.

3. Reklamační musí obsahovat:

- identifikaci reklamujícího Účastníka;
- identifikační údaje reklamované faktury, vč. variabilního symbolu, nebo zjištěného stavu;
- presný popis reklamované skutečnosti a odůvodnění reklamační; v případě reklamační vyúčtování i aktuální stav Měřidla;
- kopii případné dokumentace a další důležité skutečnosti rozhodné pro posouzení reklamační;
- podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce, vč. plné moci, resp. listiny dokládající oprávnění jednat v zastoupení. Dodavatel může v případě pochybnosti vyžadovat autorizaci podpisu Zákazníka a/nebo jeho úřední ověření.

4. Každá uplatněná reklamační bude jednotlivě vyřizena ve lhůtách stanovených závazným právním předpisem. Každá nová či opakovaná reklamační téže skutečnosti bude vyřizována jako samostatná. Vyřizování oprávněné reklamační odkládá splatnost oprávněné reklamační platbění povinnosti, pokud i na základě oprávněné reklamační budou po jejím vyřízení platbění povinnosti Zákazníka k Dodavateli existovat.

5. Zákazník je oprávněn písemně reklamovat Předpis záloh nebo Platěbní kalendář na příslušné období z důvodu jejich nepřiměřenosti nejpozději do splatnosti první takto předepsané zálohy, pokud se nedohodne s Dodavatelem jinak.

6. Dodavatel vyzvaný k vyřízení reklamační tuto přešetří a výsledek šetření oznámí písemně Zákazníkovi ve lhůtě 15ti kalendářních dnů ode dne, kdy reklamaci obdržel. Byla-li reklamační oprávněná, bude neprodleně provedeno vzájemně vypořádání rozdílů v platbách, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamační Dodavateli. Spotčívá-li důvod reklamační ve vyúčtování distribuce Komodit/y od PDS a Dodavatel reklamační vyúčtování distribuce v souladu s příslušným právním předpisem u PDS, lhůty shora uvedené po dobu vyřizování reklamační u PDS neběží. Zákazník bere na vědomí, že podaná reklamační nemá odkladný účinek na splatnost vyúčtování.

7. Písemnou reklamační Zákazník uplatňuje jejím doručení na adresu sídla Dodavatele: COMFORT ENERGY s.r.o., Na Pořiči 1046/24, 110 00 Praha 1.

8. Účastníci si sjednávají, že případné spory budou řešit především smírou cestou. Pokud se jim nepodaří případný spor urovnat tímto způsobem, může se Zákazník obrátit na ombudsmana Dodavatele. V případě, že nedejde k urovnání sporu v rámci intervence ombudsmana, je každý Účastník oprávněn obrátit se na příslušný orgán státní správy, popř. na věcně a místně příslušný soud.

O. Ostatní ujednání

1. Jsou-li ve Smlouvě a ve VOP ustanovení, která upravují rozdílně stejnou problematiku, mají ujednání ve Smlouvě přednost před ustanoveními VOP. Produktové podmínky jsou součástí Smlouvy a mají přednost před ujednáními VOP.

2. Pokud se jakékoli ustanovení ve Smlouvě nebo ustanovení v těchto VOP stane neplatným nebo nevykonatelným, nemá taková neplatnost nebo nevykonatelnost vliv na platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení. Účastníci sjednávají, že v takovém případě nahradí neplatné nebo nevykonatelné ustanovení takovým platným nebo vykonatelným ustanovením, které v maximální míře zachová záměr neplatného nebo nevykonatelného ustanovení. Totéž platí i pro případ eventuelní smluvní mezery a změny platnosti dotčených právních předpisů.

3. Později uzavřená Smlouva mezi Zákazníkem a Dodavatelem nahrazuje veškeré předchozí dohody, vč. dříve uzavřené Smlouvy ohledně téhož plnění, i když to v později uzavřené Smlouvě není výslovně uvedeno.

P. Změny smluvních podmínek

1. Dodavatel je oprávněn tyto VOP měnit. Dodavatel oznámí změnu VOP Zákazníkovi nejpozději 30 kalendářních dnů před navrhovaným dnem účinnosti navrhovaných změn, včetně informace o navrhovaném dni účinnosti, a to tak, že novelizované VOP zveřejní na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webové kanceláře.

2. Pokud Zákazník se změnou VOP nesouhlasí, je oprávněn nejpozději desátý den před dnem nabytí účinnosti změny VOP od Smlouvy odstoupit, a to bez uvedení důvodu a bez uplatnění jakýchkoliv smluvních sankcí ze strany Dodavatele. Odstoupení je v takovém případě účinné k poslednímu dni kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém bylo odstoupení doručeno Dodavateli. V opačném případě se novelizované VOP stávají závaznými pro další smluvní vztah podle Smlouvy.

3. Zákazník je povinen se s novelizovanými VOP seznámit.

4. Pokud Zákazník neodstoupí od Smlouvy s Dodavatelem z důvodu změny smluvních podmínek platí, že změněná VOP se na jeho smluvní vztah nebudou aplikovat a Smlouva se tak bude řídit VOP platnými a účinnými v době vzniku smluvního vztahu s takovým Zákazníkem.

5. Odstoupení musí mít písemnou formu.

6. Dodavatel a Zákazník se dohodli, odchýlně od ustanovení § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, že je Dodavatel oprávněn, bez možnosti uplatnění postupu podle článku P odst. 1. až 5. VOP, provést s okamžitou účinností jednostrannou změnu VOP:

- v případě změny ve prospěch Zákazníka;
 - v případě změny čistě formálního charakteru, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran, vyplývající ze Smlouvy;
 - údajů, které jsou čistě informačního charakteru a nejsou určeny dohodou Smluvních stran, zejména, ale nejen, sídlo Dodavatele, změna obchodní firmy Dodavatele apod.;
 - z důvodu zajištění souladu s obecně závazným právním předpisem;
 - Změna VOP nemá vliv na případné výslovné odvolání, či odmítnutí souhlasu se zpracováním osobních údajů, které Zákazník učinil před účinností změny VOP.
8. V případě zvýšení Platby za dodávku Komodity bude novelizovaný Ceník zveřejněn na Webových stránkách Dodavatele, popř. prostřednictvím webové kanceláře, nejpozději 30 kalendářních dnů před dnem nabytí účinnosti zvýšené Platby za dodávku Komodity. V případě, že Zákazník se zvýšením Platby za dodávku Komodity nesouhlasí, je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti zvýšené neregulované složky Ceny za dodávku Komodity. V opačném případě se novelizovaný Ceník stává závazným pro další smluvní vztah podle Smlouvy. Zákazník bere na vědomí, že právo na odstoupení od Smlouvy z důvodu zvýšení Ceny za dodávku Komodity mu nevzniká v případě, kdy se jedná o novou cenu při prodloužení doby trvání závazku po uplynutí základní doby trvání smluvního závazku či předchozí prodloužení, a která byla Zákazníkovi Dodavatelem před prodloužením oznámena, v daném případě nedochází ke změně ceny ani ostatních smluvních podmínek ve smyslu právní úpravy Energetického zákona.
9. Zákazník je povinen se s novelizovaným Ceníkem seznámit.
10. V případě změny právní úpravy podmínek změny smluvních podmínek má přednost právní úprava Energetického zákona a podřídně Občanského zákoníku.
11. Dodavatel je oprávněn takové oznámení změny smluvních podmínek nebo zvýšení Ceny za dodávku Komodity spojit s jiným úkonem, např. vyúčtováním.

O. Ochrana osobních údajů

1. Na všechny informace, které Zákazník sdělí Dodavateli, se vztahuje režim obchodního tajemství dle § 604 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění.

2. Dodavatel je povinen pro účely plnění Smlouvy (včetně jednání o jejím uzavření, změně nebo jejím ukončení) zjišťovat a zpracovávat pouze takové osobní údaje Zákazníků a dalších osob, které jsou potřebné k tomu, aby bylo možné plnění ze Smlouvy uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro Dodavatele i Zákazníka. Dále jsou tyto osobní údaje zpracovávány za účelem řešení sporů spojených se smluvními vztahem založenými Smlouvou; v takových případech je Dodavatel oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje bez souhlasu těchto osob. Bez poskytnutí osobních údajů uvedených shora, může Dodavatel smluvní vztah jednostranně ukončit odstoupením od Smlouvy, nebo pokud již probíhá dodávky Komodit/y do odběrného místa, odepřít Zákazníkovi plnění závazku. Včetně osobních údajů zpracovávaných za účely uvedených v tomto odstavci je specifikovaný na Webových stránkách Dodavatele, včetně přehledu subjektů, jímž mohou být osobní údaje Dodavatelem zpřístupněny. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě.

3. Osobní údaje Zákazníků (spotřebitelů) je Dodavatel oprávněn zpracovávat za účelem nabízení obchodu nebo služeb za podmínky, že Zákazník nevyjádřil nesouhlas s tímto zpracováním. Nesouhlas musí být učiněn písemně. Pokud Zákazník nesouhlasí s tímto zpracováním osobních údajů již při uzavření Smlouvy, zaznamená tento nesouhlas na formuláři Smlouvy.

4. Osobní údaje shromážděné v souvislosti s uzavřením Smlouvy Dodavatel dále zpracovává za následujícími účely:

- vyhodnocování bonity a důvěryhodnosti záznamů a analýzování těchto údajů;
- provádění marketingových kampaní;
- zkvalitnění péče o záznamy;
- k archivaci Smluv a dokladů souvisejících s poskytováním služeb Zákazníkovi po dobu 5ti let pro řešení případných sporů;
- monitorování telefonické komunikace z důvodu zvyšování kvality poskytovaných služeb při nabízení obchodu a služeb, marketingových kampaní;
- předávání jména, příjmení a adresy Zákazníka, za účelem nabízení obchodu a služeb, v souladu s právními předpisy (za předpokladu, že Zákazník nevyjádřil nesouhlas, při vyslovení nesouhlasu postupuje Zákazník obdobně, jako je uvedeno v odst. 3 tohoto článku VOP).

5. V případě, že se Zákazník rozhodne odvolat svůj souhlas s některým z těchto účelů zpracování osobních údajů po uzavření Smlouvy, zašle odvolání souhlasu s tímto zpracováním v písemné podobě na adresu sídla Dodavatele.

6. Pokud Zákazník písemně požádá Dodavatele, má právo, v souladu s platnou právní úpravou, na poskytnutí informací o osobních údajích o něm zpracovávaných, jakož i účelu a povaze zpracování osobních údajů. Zákazník je dále oprávněn požádat o opravu osobních údajů, pokud zjistí, že Dodavatelem zpracovávají osobní údaje neodpovídající skutečnosti. Další oprávnění Zákazníka, v souvislosti se zpracováním osobních údajů jsou uvedena na Webových stránkách Dodavatele včetně kontaktních údajů, kde může žádost uplatnit.

7. VOP jsou platné a účinné ode dne 1. ledna 2016 a vztahují se na Smlouvy uzavřené ode dne 1. ledna 2016.

V Praze dne 10. prosince 2015

za COMFORT ENERGY s.r.o.
Ing. Jiří Písařík, jednatel společnosti



Podpis záznamníka

Příloha C – Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem¹⁵⁷

ETICKÝ KODEX OBCHODNÍKA S ELEKTRINOU NEBO PLYNEM

Preambule

Energetický regulační úřad (dále jen „ERÚ“) jako správní úřad pro výkon regulace v energetice, v jehož působnosti je podle ustanovení § 17 odst. 4 zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, rovněž ochrana oprávněných zájmů zákazníků v postavení spotřebitele (dále jen „zákazník“), za účelem uspokojení všech přiměřených požadavků na dodávku energií zpracoval a obchodníkům s elektřinou či plynem doporučuje v zájmu vytváření podmínek a pravidel napomáhajících prosazování principů poctivého obchodního styku, ochrany dobrých mravů a posílení obecné důvěry v energetický trh České republiky, k přijetí tento Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem (dále jen „Etický kodex“).

Etický kodex je souborem základních pravidel, dobrovolně přijatých povinností a postupů při etickém a profesionálním jednání obchodníka s elektřinou či plynem při zajišťování a poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb.

Smyslem tohoto etického kodexu je vyjádřit etické standardy ve vztahu mezi držitelem licence na obchod s elektřinou nebo obchod s plynem (dále jen „obchodník“) a zákazníkem při uzavírání, plnění a ukončování smluv o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu (dále též „smluvní vztah“). Etický kodex zajišťuje v souladu příslušnými zákony ochranu zákazníků; jeho dodržování je známkou serióznosti při poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb.

Obchodník se přijetím tohoto Kodexu zavazuje, že bude zákazníkovi srozumitelně poskytovat všechny informace při uzavírání, realizaci a ukončování smluvního vztahu, napomáhat mu v porozumění obsahu smluv a lepší orientaci v nabídce poskytovaných služeb.

Obchodník přijímá tento Etický kodex jako výraz své vůle a zavazuje se řídit pravidly vymezenými tímto Etickým kodexem při svém jednání se zákazníky.

ERÚ vede Seznam obchodníků, kteří tento Etický kodex přijali jako závazný při výkonu své činnosti (dále jen „Seznam“). ERÚ zveřejní Etický kodex a Seznam způsobem umožňujícím dálkový přístup, tj. na webových stránkách ERÚ tak, aby byl přístupný široké veřejnosti. Etický kodex může být rovněž zveřejněn na webových stránkách jednotlivých obchodníků, kteří se k jeho dodržování dobrovolně přihlásili, s cílem poskytnout zákazníkům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkreslené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro zákazníka, na kterého je daný produkt zaměřen.

Čl. I

Základní ustanovení

Obchodník se dobrovolně zavazuje při výkonu své činnosti na energetickém trhu dodržovat tento Etický kodex s cílem počínat si tak, aby jeho jednání bylo vždy v souladu se zásadami

¹⁵⁷ Etický kodex obchodníka: *Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem*. Energetický regulační úřad [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.eru.cz/documents/10540/462722/Etický%20kodex-účinnost+2.1.2017.pdf/e919ebf5-9a79-4b71-89fd-c67219fba0dc>

poctivého obchodního styku a dobrými mravy. Obchodník se dále zavazuje postupovat při výkonu své činnosti s odbornou péčí, tedy zejména při výkonu své činnosti na energetickém trhu postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Dobrovolným přijetím Etického kodexu obchodník výslovně zdůrazňuje svůj zájem vyvarovat se v co nejvyšší možné míře takového jednání, které může naplnit znaky nekalé, klamavé nebo agresivní obchodní praktiky.

Čl. II Působnost

Obchodník se při svém jednání řídí pravidly Etického kodexu zejména ve vztahu k:

- zákazníkům při poskytování dodávky elektřiny/plynu a souvisejících služeb a při jednáních souvisejících s nabízením služeb dodávky elektřiny/plynu,
- ostatním obchodníkům s elektřinou/plynem.

Obchodník je povinen kontrolovat chování osob, které jednají jeho jménem nebo na jeho účet, a zajistit, aby chování těchto osob při nabízení služeb obchodníka bylo v souladu s pravidly stanovenými právními předpisy a tímto Etickým kodexem.

Čl. III Základní etické principy jednání obchodníka

Obchodník se při své činnosti zavazuje dodržovat zejména tato pravidla:

1. Poskytovat při nabízení svých služeb jen pravdivé informace a sdělovat všechny podmínky smluvního vztahu jasně, **srozumitelně** a čitelně.
2. Na začátku jednání poskytnout zákazníkovi bez vyzvání informace o účelu jeho kontaktování a informace jednoznačně umožňující identifikaci obchodníka, včetně osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet a na požádání předložit doklad, na základě kterého je možné ověřit obchodní firmu obchodníka. Obchodník nesmí žádným způsobem využívat nebo zneužívat obchodní firmu jiného obchodníka tak, aby u zákazníka mohl vyvolat možnost záměny obchodníka s jiným obchodníkem.
3. Informovat písemně zákazníka před podpisem smlouvy, jejímž předmětem je dodávka elektřiny či plynu a související služby, o skutečnosti, že jejím uzavřením dochází ke změně obchodníka s elektřinou či plynem,
4. Dohodnutým způsobem informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila; pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny či plynu a termín, ke kterému je možné smluvní vztah ze strany zákazníka ukončit.
5. Odpovídat na všechny otázky spotřebitele přesně a srozumitelně a nezamlčet žádné skutečnosti, které mají nebo mohou mít pro spotřebitele zásadní význam.

6. Ujistit se, zda spotřebitel všem sděleným skutečnostem a poskytnutým informacím zcela porozuměl a souhlasí s nimi.

7. Nenabízet výhody, jejichž poskytnutí obchodník nemůže zaručit.

8. Obchodník, případně jeho zástupce, se nad rámec obecně závazných právních předpisů dobrovolně zavazuje po celou dobu kontaktu se zákazníkem jednat se zákazníkem eticky, s úctou, profesionálně, čestně, v dobré víře. Dodržuje proto zejména níže uvedená ustanovení, na základě kterých obchodník:

- a) nesmí kontaktovat zákazníka/spotřebitele v čase mezi 20:00 a 8:00 hodinou, pokud se se zákazníkem výslovně nedomluvil jinak,
- b) nesmí zakrývat důvod vyvolaného jednání, především předstíráním jiného účelu (např. marketinkový průzkum),
- c) je povinen jasně a srozumitelně poskytovat pravdivé a nezavádějící informace potřebné pro rozhodnutí zákazníka,
- d) nesmí zneužít důvěřivosti, nezkušenosti nebo neznalosti zákazníka, zejména starších osob,
- e) je povinen přizpůsobit komunikaci odborné úrovni zákazníka,
- f) nesmí na zákazníka vyvíjet jakýkoliv nátlak,
- g) je povinen ponechat spotřebiteli jím vyžádaný nezbytný čas, aby mohl předané informace vyhodnotit,
- h) nesmí zákazníka obtěžovat nadměrným počtem pokusů o navázání komunikace, a to zejména v případě, pokud je zjevné, že zákazník nemá o nabízenou službu nebo produkt zájem.

9. Obchodník se zavazuje:

- a) postupovat v procesu změny obchodníka tak, aby zákazníka vědomě nevystavil riziku smluvních sankcí za předčasné ukončení smluvního vztahu se stávajícím obchodníkem s elektřinou/plynem a riziku omezení nebo přerušování dodávky elektřiny/plynu,
- b) informovat zákazníka o skutečnosti, zda se změna obchodníka uskutečnila – pokud ano, sdělit mu přesné datum zahájení dodávky elektřiny/plynu,
- c) poskytnout zákazníkovi na písemné, telefonické, e-mailové případně osobní vyžádání aktuálně platné všeobecné obchodní podmínky, ceník či jiné smluvní podmínky,
- d) sdělit zákazníkovi na vyžádání podmínky a termín ukončení smluvního vztahu a termín, k jakému by byl smluvní vztah ukončen, kdyby se tak zákazník rozhodl,
- e) na požádání zákazníka poskytnout jasné a srozumitelné vysvětlení způsobu, jakým bylo jeho vyúčtování vypracováno,
- f) na žádost zákazníka poskytnout údaje z vyúčtování dodávky energie a údaje o jeho spotřebě energie, maximálně však za 3 předcházející zúčtovací období,
- g) účtuje-li zákazníkovi zálohové platby na dodávku elektřiny/plynu a vznikne-li na základě vyúčtování dodávky elektřiny/plynu přeplatek s ohledem na výši zákazníkovi zaplacených záloh, uhradit tento přeplatek zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stejném termínu splatnosti, jaký je nastaven pro úhradu nedoplatku, nesjedná-li si se zákazníkem započtení přeplatku do zálohových plateb na dodávku elektřiny/plynu v následujícím vyúčtovacím období,
- h) uvádět na vyúčtování za energie, zda je smlouva uzavřena na dobu určitou či neurčitou; v případě že je smlouva uzavřena na dobu určitou, uvést konkrétní datum ukončení smlouvy, nebo údaj o termínu, kdy dojde k jejímu automatickému prodloužení; u smlouvy na dobu neurčitou uvádět výpovědní lhůtu a pro případ podání výpovědi uvést počátek běhu výpovědní lhůty,

- i) zakotvit do smluvního ujednání se subjekty zajišťujícími pro něho zprostředkovatelské služby, např. podomní prodej, závazek, že zprostředkovatelé budou jednat výlučně na základě obecně uznávaných zásad spravedlnosti, práva, nebudou zneužívat slabšího postavení zákazníka a nebudou používat nekalé obchodní praktiky, agresivní obchodní praktiky a klamavé obchodní praktiky; porušení takového smluvního ujednání zprostředkovatelem bude považováno za porušení Etického kodexu obchodníkem, v jehož prospěch zprostředkovatel konal.

Čl. IV

Dohled, sledování a kontrola nad dodržováním Etického kodexu

Nad dodržováním pravidel stanovených Etickým kodexem dohlíží ERÚ.

Čl. V

Důsledky porušení Etického kodexu

Je-li to účelné, ERÚ při naplňování účelu tohoto Etického kodexu spolupracuje se zájmovými sdruženími zaměřenými na ochranu spotřebitele a s profesními organizacemi sdružujícími podnikatele v energetických odvětvích.

ERÚ je oprávněn písemně (popř. dohodnutou elektronickou cestou) požádat obchodníka o vyjádření ke konkrétním skutečnostem a postupům, které zákazníci vnímají jako porušení Etického kodexu. Obchodník je povinen, takové podněty prověřit a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 15ti dnů od doručení žádosti, o výsledku prověřování ERÚ informovat. Nečinnost obchodníka bude v tomto ohledu vyhodnocena jako porušení pravidel Etického kodexu.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ dotyčného obchodníka na tuto skutečnost upozornit a vyzvat jej k nápravě s ohledem na okolnosti v přiměřeném termínu. Obchodník se zavazuje v případě zjištěných porušení pravidel Etického kodexu přijmout opatření vedoucí k odstranění závadného stavu a ERÚ informovat o přijatých opatřeních.

Při prokázaném porušení Etického kodexu může ERÚ obchodníka vyřadit ze Seznamu. Porušení platné legislativy je současně porušením povinností vyplývajících z Etického kodexu, k jehož dodržování se obchodník dobrovolně přihlásil. Informace o vyřazení ze Seznamu a jeho důvod budou zveřejněny na webových stránkách ERÚ.

V případě, že obchodník, který byl ze Seznamu vyřazen, dodatečně doloží skutečnosti prokazující, že byla přijata opatření, která vedla k odstranění závadného stavu, může být do Seznamu na základě jeho žádosti opět zařazen.

Obchodník má právo od Etického kodexu odstoupit a požádat o vyřazení ze Seznamu – v takovém případě zašle žádost o odstoupení ERÚ. O vyřazení na žádost obchodníka ze Seznamu bude ERÚ informovat na svých webových stránkách. Může tak učinit i sám obchodník.

Porušení pravidel stanovených Etickým kodexem může ERÚ podle zákona na ochranu spotřebitele vyhodnotit jako porušení zákazu uplatňování nekalých obchodních praktik.

Etický kodex obchodníka s elektřinou nebo plynem

Čl. VI
Závěrečná a zrušovací ustanovení

Etický kodex vznikl na základě podnětu ERÚ ve spolupráci s obchodníky s elektřinou/plynem.

Tímto Etickým kodexem se ruší předchozí Etický kodex schválený dne 26. června 2012 s nabytím účinnosti 2. července 2012.

Etický kodex byl vydán dne 15. prosince 2016 s účinností od 2. ledna 2017

Příloha D – Seznam obchodníků s elektřinou a plynem (původní)¹⁵⁸

Seznam obchodníků s elektřinou či plynem

Energetický regulační úřad zveřejňuje Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (držitelů licence na výrobu elektřiny, výrobu plynu, obchod s elektřinou nebo obchod s plynem), kteří se dobrovolně přihlásili k dodržování pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka.

Pořadové číslo	Název nebo obchodní firma obchodníka s elektřinou či plynem	Identifikační údaje obchodníka s elektřinou či plynem	Datum přihlášení obchodníka s elektřinou či plynem k Seznamu
1.	ELIMON a.s.	Jungmannova 31/23, 110 00 Praha 1 - Nové Město IČ: 271 63 962	16. července 2012
2.	TAURON Czech Energy s.r.o.	Na Rovince 879, 720 00 Ostrava – Hrabová IČ: 286 02 455	16. července 2012
3.	Lumius, spol. s.r.o.	ul. Míru 3267, 738 01 Frýdek-Místek IČ: 259 11 945	17. července 2012
4.	GLOBAL ENERGY, a.s.	Keněvova 2660/141, 130 83 Praha 3 – Žižkov IČ: 290 55 229	18. července 2012 ZRUŠENÁ LICENCE
5.	Česká plynárenská a.s.	Beranových 65/707, 190 00 Praha 9 – Letňany IČ: 276 45 282	24. července 2012
6.	Česká energie, a.s.	Beranových 65/675, 199 00 Praha 9 – Letňany IČ: 255 96 080	24. července 2012 ZRUŠENÁ LICENCE
7.	RWE Transgas, a.s.	Limuzská 12/3135, 100 98 Praha 10 – Strašnice IČ: 264 60 815	27. července 2012
8.	RWE Key Account CZ, s.r.o.	Limuzská 12/3135, 100 98 Praha 10 – Strašnice IČ: 284 16 163	30. července 2012 LICENCE ZANIKLA
9.	RWE Plynoprojekt, s.r.o.	U Plynárny 223/42, 140 21 Praha 4 – Michle IČ: 601 93 484	31. července 2012 ZRUŠENÁ LICENCE
10.	KA Contracting ČR s.r.o.	Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1 IČ: 251 15 171	31. července 2012
11.	Europe Easy Energy a.s.	Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4 – Nusle IČ: 286 03 001	2. srpna 2012
12.	FONERGY s.r.o.	Otakarova 1253, 686 01 Uherské Hradiště IČ: 293 08 607	2. srpna 2012

¹⁵⁸ Etický kodex obchodníka: *Seznam obchodníků s elektřinou či plynem*. Energetický regulační úřad [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: http://www.eru.cz/documents/10540/462722/Seznam_obchodniku.pdf/70c78af2-b2d3-4aa5-910b-05d948375fb4

13.	V-Elektra, s.r.o.	Hornoměstská 357, 594 01 Velké Meziříčí IČ: 269 10 721	3. srpna 2012
14.	ENIC s.r.o.	Černokostelecká 119/21, 100 00 Praha 10 IČ: 256 43 401	14. srpna 2012
15.	Karlovarská plynárenská s.r.o.	Jenišov 68, 360 01 Karlovy Vary 1 IČ: 291 20 951	27. srpna 2012
16.	Pražská plynárenská, a.s.	Národní 37, 110 00 Praha 1 - Nové Město IČ: 601 93 492	28. srpna 2012
17.	EP ENERGY TRADING, a.s. (dříve United Energy Trading, a.s.)	Klimentská 1216/46, 110 02 Praha - Praha 1 IČ: 273 86 643	1. září 2012
18.	České teplo s.r.o.	Klapkova 731/34, 182 00 Praha 8 – Kobylisy IČ: 250 55 925	4. září 2012
19.	TRAXELL s.r.o.	Klatovská 515/169, 321 03 Plzeň IČ: 643 57 970	5. září 2012
20.	OBECNÍ PLYNÁRNA, s.r.o.	třída Míru 1, 381 01 Český Krumlov - Nádražní Předměstí IČ: 281 45 127	12. září 2012
21.	PRIMAGAS s.r.o.	Na Pankráci 30, 140 00 Praha 4 IČ: 471 18 008	18. září 2012
22.	Energie2, a.s.	Křenova 438/7, 162 00 Praha 6 – Veveslavín IČ: 288 74 773	9. října 2012
23.	E.ON Energie, a.s.	F.A.Gerstnera 2151/6, 370 49 České Budějovice IČ: 260 78 201	1. ledna 2013
24.	ENRA SERVICES s.r.o.	28. října 3117/61, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava IČ: 286 26 532	1. ledna 2013
25.	Lumen Energy a.s.	Na Radosti 184/59, 155 21 Praha 5 – Zličín IČ: 260 90 660	1. ledna 2013 LICENCE ZANIKLA
26.	Pražská energetika, a.s.	Na Hroudě 1492/4, 100 05 Praha 10 IČ: 601 93 913	1. ledna 2013
27.	CARBOUNION KOMODITY, s.r.o.	Václavské náměstí 846/1, 110 00 Praha 1 - Nové Město IČ: 289 89 481	1. ledna 2013
28.	ČEZ Prodej, s.r.o.	Duhová 1/425, 140 53 Praha 4 IČ: 272 32 433	1. ledna 2013

29.	Blue-Gas s.r.o.	Lublaňská 647/48, 120 00 Praha 2 IČ: 242 85 137	11. ledna 2013
30.	Amper Market, a.s.	Antala Staška 1076/33a, 140 00 Praha 4 IČ: 241 28 376	27. února 2013
31.	ČM ENERGETIKA a.s.	Maltézské náměstí 537/4, 118 00 Praha – Malá Strana IČ: 241 46 218	1. března 2013
32.	COOP ENERGY, a.s.	Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4 IČ: 292 89 882	7. března 2013 ZRUŠENÁ LICENCE
33.	Energie pro život s.r.o.	Václavské náměstí 808/66, 110 00 Praha 1 IČ: 247 89 950	1. dubna 2013
34.	Fosfa akciová společnost	Hraniční 268/120, Poštorná, 691 41 Břeclav IČ: 001 52 901	28. června 2013
35.	EU-energy trade s.r.o.	Habrmanova 1505/23, 326 00 Plzeň IČ: 291 20 284	15. srpna 2013
36.	Eneka s.r.o.	Obřanská 101a, 614 00 Brno IČ: 276 71 267	19. listopadu 2013
37.	innogy Energie, s.r.o. (dříve RWE Energie, s.r.o.)	Limuzská 3135/12, 108 00 Praha 10 IČ: 499 03 209	1. ledna 2014
38.	AKCENTA ENERGIE a.s.	Gočárova třída 312, 500 002 Hradec Králové IČ: 27945251	15. května 2014
39.	Nano Green s.r.o.	Jindřišská 901/5, 110 00 Praha 1, Nové Město IČ: 02406233	22. května 2014
40.	Nano Energies Trade s.r.o.	Husinec, Řež 130, 250 68 Řež IČ: 28664779	22. května 2014
41.	oaza-energo, a.s.	Dr. Milady Horákové 117/81 460 06 Liberec VI-Rochlice IČ: 61672424	1. července 2014
42.	Erste Energy Services, a.s.	Evropská 2690/17 160 00 Praha 6 IČ: 24256692	25. srpna 2014
43.	MND a.s.	Úprkova 807/6 695 01 Hodonín IČ: 28483006	8. září 2014
44.	Czech Energy s.r.o.	Liberecká 2167/18 466 01 Jablonec nad Nisou IČ: 27264491	27. února 2015
45.	EURO GAS HOLDING a.s.	Týnská 1053/21 110 00 Praha 1 IČ: 01850181	7. dubna 2015

46.	A-PLUS Energie obchodní, a.s.	Šumavská 415/5 602 00 Brno IČ: 03695581	7. července 2015
47.	Greenex s.r.o.	Hybernská 1009/24 110 00 Praha 1 Nové Město IČ: 28947703	7. října 2015 ZRUŠENÁ LICENCE
48.	CARBOUNION BOHEMIA, spol. s r.o.	Václavské náměstí 846/1 110 00 Praha 1 IČ: 25692917	24. listopadu 2015
49.	Eco Power Energy s.r.o.	Milady Horákové 116/109 160 00 Praha 6 IČ: 02010534	8. ledna 2016
50.	ST Energy s.r.o.	Lisabonská 2394/4 190 00 Praha 9 IČ: 60462523	11. ledna 2016
51.	Utylis Energie s.r.o. (dříve AlphaBlue s.r.o.)	Maltézské náměstí 537/4 118 00 Praha 1 IČ: 24121975	25. ledna 2016
52.	VEMEX Energie a.s.	Na Zátorce 289/3 160 00 Praha 6 IČ: 28903765	26. ledna 2016
53.	HALIMEDES, a.s.	Senovážné náměstí 978/23 110 00 Praha 1 IČ: 29015961	1. února 2016
54.	X Energie s.r.o.	Hybernská 1009/24 110 00 Praha 1 IČ: 24817872	2. února 2016
55.	Energie na druhou s.r.o.	Moravská 935 282 01 Český Brod IČ: 04317360	24. února 2016
56.	Ray Energy a.s.	Nedvědovo náměstí 1164/14 147 00 Praha 4 IČ: 03630749	18. května 2016
57.	Energie Pro s.r.o.	U Sluncové 666/12a 180 00 Praha 8 IČ: 24701921	3. června 2016
58.	CONTE spol. s r.o.	Ovocný trh 572/11 110 00 Praha 1 IČ: 00565342	24. června 2016
59.	P & M true family, s.r.o. (obchodující pod značkou 123ušetři.cz)	Sokolovská 1605/276 190 00 Praha 9 IČ: 03877094	15. srpna 2016
60.	Česká a moravská energie, s.r.o.	Korunní 2569/108g 101 00 Praha 10 IČ: 25336665	5. října 2016
61.	GEEN Sale a.s.	Mariánské náměstí 617/1 617 00 Brno IČ: 04881036	19. října 2016

Příloha E – Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (účinný od 2. 1. 2017)¹⁵⁹

Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (účinný od 2. 1. 2017)

Energetický regulační úřad zveřejňuje Seznam obchodníků s elektřinou či plynem (držitelů licence na výrobu elektřiny, výrobu plynu, obchod s elektřinou nebo obchod s plynem), kteří se dobrovolně přihlásili k dodržování pravidel stanovených Etickým kodexem obchodníka.

Pořadové číslo	Název nebo obchodní firma obchodníka s elektřinou či plynem	Identifikační údaje obchodníka s elektřinou či plynem	Datum přihlášení obchodníka s elektřinou či plynem k Seznamu
1.	FONERGY s.r.o.	Stojanova 1334 686 01 Uherské Hradiště IČ: 29308607	18. 1. 2017
2.	EU-energy trade s.r.o.	Habrmannova 1505/23 326 00 Plzeň IČ: 29120284	25. 1. 2017
3.	Lumius, spol s .r.o.	Horní 700 739 25 Sviadnov IČ: 25911945	30. 1. 2017
4.	Lumius Distribuce, spol. s r.o.	Horní 700 739 25 Sviadnov IČ: 26139715	30. 1. 2017
5.	ENIC s.r.o.	Černokostelecká 119/21 100 00 Praha 10 IČ: 25643401	7. 2. 2017
6.	Nano Green s.r.o.	Václavské náměstí 837/11 110 00 Praha 1 IČ: 02406233	9. 2. 2017
7.	Energie ČS, a.s.	Budějovická 1518/13a 140 000 Praha 4 IČ: 24256692	10. 2. 2017
8.	GEEN Sale a.s.	Mariánské náměstí 617/1 617 00 Brno IČ: 04881036	15. 2. 2017
9.	CARBOUNION BOHEMIA, spol. s r.o.	Václavské náměstí 846/1 110 00 Praha 1 IČ: 25692917	16. 2. 2017
10.	MND a.s.	Úprkova 807/6 695 01 Hodonín IČ: 28483006	17. 2. 2017
11.	ENERGIE CZ s.r.o.	Fortna 225 271 01 Nové Strašecí IČ: 27077187	21. 2. 2017
12.	Nano Energies Trade s.r.o.	Hlavní 130 250 68 Řež IČ: 28664779	28. 2. 2017
13.	Energie Pro s.r.o.	U Sluncové 666/12a 186 00 Praha 8 IČ: 24701921	6. 3. 2017

¹⁵⁹ Etický kodex obchodníka: *Seznam obchodníků s elektřinou či plynem 2017. Energetický regulační úřad* [online]. c2014-2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: http://www.eru.cz/documents/10540/462722/novy_seznam_obchodniku.pdf/45d65733-8b4c-4524-a7c7-620c496400dc

14.	FREE for YOU s.r.o. (dříve Česká a moravská energie s.r.o.)	Korunní 2569/108g 101 00 Praha 10 IČ: 25336665	6. 3. 2017
15.	PRIMAGAS s.r.o.	Na Pankráci 30 140 00 Praha 4 IČ: 47118008	22. 3. 2017
16.	Brodská plynárenská s.r.o.	Kaprova 42/14 110 00 Praha 1 IČ: 04875001	27. 3. 2017
17.	VEMEX Energie a.s.	Na Zátorce 289/3 160 00 Praha 6 IČ: 28903765	17. 4. 2017
18.	České teplo s.r.o.	Klapkova 731/34 182 00 Praha 8 IČ: 25055925	18. 4. 2017
19.	Europe Easy Energy a.s.	Na poříčí 1046/24 110 00 Praha 1 IČ: 28603001	29. 6. 2017