

VÝKLADOVÉ STANOVISKO ERÚ 1/2025

k problematice odstoupení od smlouvy podle § 1829 občanského zákoníku v případě zahájení dodávky elektřiny nebo plynu



OBSAH

1	RESUMÉ	1
2	DŮVOD VYDÁNÍ VÝKLADOVÉHO STANOVISKA.....	1
3	PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY.....	1
4	ZAHÁJENÍ PLNĚNÍ PŘED UPLYNUTÍM LHŮTY PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A JEHO VLIV NA PRÁVO OD SMLOUVY ODSTOUPIT	2
5	UPOZORNĚNÍ NA CHARAKTER VÝKLADOVÉHO STANOVISKA.....	4

1 RESUMÉ

Pokud obchodník s elektřinou nebo plynem na základě výslovné žádosti spotřebitele započal s dodávkou elektřiny nebo plynu před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, avšak nedošlo ke splnění předmětu smlouvy v plném rozsahu, spotřebiteli právo od smlouvy odstoupit podle § 1829 občanského zákoníku v důsledku zahájení plnění nezaniká. Obchodník s elektřinou nebo plynem má v takovém případě nárok na úhradu poměrné části sjednané ceny za již poskytnuté plnění, respektive na úhradu ceny obvyklé, byla-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká.

2 DŮVOD VYDÁNÍ VÝKLADOVÉHO STANOVISKA

Energetický regulační úřad (ERÚ) se ve zvýšené míře setkává s případy, kdy je ve smlouvě o dodávce elektřiny nebo plynu, resp. ve smlouvě o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu uzavřené se spotřebitelem ujednáno, že v případě zahájení dodávky elektřiny nebo plynu obchodníkem dochází k zániku práva na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření ve smyslu § 1829 odst. 1 občanského zákoníku¹.

Výkladové stanovisko vychází zejména z interpretace příslušných ustanovení občanského zákoníku (§ 1824a, §1828, § 1829, § 1834 a § 1837) a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů² (dále jen „směrnice“). Tyto právní předpisy mají za cíl zajistit rovnováhu mezi právy a povinnostmi smluvních stran ve smluvních vztazích, kde je jedna ze smluvních stran v postavení spotřebitele, přičemž zohledňují zvláštní povahu smluv uzavíraných na dálku (tzv. distančním způsobem) či mimo obvyklé obchodní prostory podnikatele.

S ohledem na skutečnost, že ERÚ je na základě ustanovení § 17 odst. 7 písm. e) bod 2 energetického zákona³ příslušný na návrh spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka, který je fyzickou osobou podnikající, rozhodovat spory o určení, zda právní vztah mezi zákazníkem a držitelem licence, jehož předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, vznikl, trvá nebo zanikl, a kdy se tak stalo, ERÚ tímto výkladovým stanoviskem informuje účastníky trhu o přístupu, který bude zohledňovat ve své rozhodovací činnosti, bude-li se předmět sporu týkat aplikace relevantních ustanovení.

3 PRÁVO NA Odstoupení OD SMLOUVY

Institut odstoupení od smlouvy, která byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podnikatele, zakotvený v § 1829 občanského zákoníku představuje nástroj ochrany spotřebitele v situacích, kdy byla smlouva uzavřena prostřednictvím prostředku komunikace na dálku (smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem) anebo mimo obvyklé obchodní prostory podnikatele za současné fyzické přítomnosti podnikatele a spotřebitele. Toto ustanovení zakládá spotřebiteli právo jednostranně odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy, resp. od převzetí zboží. Ustanovení § 1829 odst. 3 občanského zákoníku upřesňuje, že je-li předmětem závazku dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, končí lhůta uplynutím čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy.

Speciální ustanovení § 1829a občanského zákoníku lhůtu stanovenou v § 1829 občanského zákoníku dále modifikuje pro případy odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory během výletu organizovaného podnikatelem za účelem nebo s účinkem propagace a prodeje zboží nebo poskytování služeb, nebo při nevyžádané návštěvě podnikatele ve spotřebitelově domácnosti, kdy platí namísto lhůty čtrnácti dnů podle § 1829 lhůta třiceti dnů.

¹ Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

² 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.

³ Zákon 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.

Účelem uvedených ustanovení je poskytnout spotřebitelům zvláštní ochranu v situacích, kdy smlouva byla uzavřena distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory podnikatele, což představuje situace s vyšší mírou informační asymetrie a potenciální zranitelností spotřebitele. Ustanovení má harmonizační povahu, neboť vychází z požadavků směrnice, která stanoví minimální standardy ochrany pro všechny členské státy Evropské unie. Tento právní rámec zajišťuje, že spotřebitelé na jednotném evropském trhu požívají stejné míry ochrany bez ohledu na to, v jakém členském státě byla smlouva uzavřena.

Nad rámec problematiky odstoupení od smlouvy podle § 1829 občanského zákoníku ERÚ pro úplnost poznamenává, že v případě uzavření smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, popř. smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, uzavřené při změně dodavatele distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory držitele licence má zákazník v postavení spotřebitele právo smlouvu v souladu s § 11b odst. 1 energetického zákona vypovědět do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu.

4 ZAHÁJENÍ PLNĚNÍ PŘED UPLYNUTÍM LHŮTY PRO Odstoupení od smlouvy a jeho vliv na právo od smlouvy odstoupit

Podle § 1824a odst. 3 občanského zákoníku (smlouvy uzavírané distančním způsobem), resp. obdobně podle § 1828 odst. 5 občanského zákoníku (smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory) je podnikatel oprávněn zahájit plnění smlouvy během lhůty pro odstoupení od smlouvy jen na výslovnou žádost spotřebitele, pokud spotřebitele poučí o tom, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo na odstoupení od smlouvy: „*Je-li předmětem závazku poskytování služby nebo dodávky vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství, nebo tepla z dálkového vytápění za úplatu, začne podnikatel s plněním ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy pouze na výslovnou žádost spotřebitele; na to ho podnikatel upozorní a poučí ho, že poskytnutím plnění zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1837 písm. a).*“ V případě smluv uzavíraných mimo obchodní prostory stanoví dále zákon povinnost, aby žádost spotřebitele byla v listinné podobě, případně v jiné textové formě, pokud s takovou formou spotřebitel souhlasí.

Ustanovení § 1837 písm. a) občanského zákoníku stanoví, že právo na odstoupení od smlouvy zaniká pouze v případě, že byla služba poskytnuta v plném rozsahu, a to na základě výslovného souhlasu spotřebitele s jejím zahájením před uplynutím lhůty pro odstoupení: „*Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; v případě plnění za úplatu, pouze pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy.*“ **K zániku práva na odstoupení tedy nestačí pouze zahájení plnění, ale musí dojít k započatí plnění s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, k poučení spotřebitele před uzavřením smlouvy, a v neposlední řadě k poskytnutí služby, resp. plnění v plném rozsahu.**

Co se týká obsahu smluvních závazků, jejichž předmětem je plnění, ke kterému nedochází jednorázově, nýbrž probíhá průběžně po určitý časový úsek, je nezbytné rozlišovat mezi zahájením poskytování plnění a splněním závazku. Zahájení dodávek elektřiny nebo plynu během lhůty pro odstoupení od smlouvy na výslovnou žádost spotřebitele automaticky nemůže zakládat zánik práva na odstoupení, pokud nebylo plnění poskytnuto v plném rozsahu. Spotřebitel má i po zahájení dodávek energií právo od smlouvy podle § 1829 občanského zákoníku odstoupit, přičemž dodavatel má v případě uplatnění tohoto práva spotřebitelem nárok na úhradu poměrné části sjednané ceny za poskytnuté plnění do okamžiku odstoupení.

Tato povinnost úhrady vyplývá z § 1834 občanského zákoníku a představuje kompenzaci za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy: „*Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo v určitém množství nebo tepla z dálkového vytápění, a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy. Je-li sjednaná cena nepřiměřeně vysoká, uhradí spotřebitel podnikateli obvyklou cenu toho, co bylo poskytnuto.*“ S uvedeným koresponduje i ustanovení § 1820 odst. 1 písm. k) občanského zákoníku, podle kterého v případě, že jednání stran směřuje k uzavření smlouvy distančním způsobem nebo mimo obvyklé

obchodní prostory podnikatele, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, údaj, že při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započetí plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení podle § 1824a odst. 3 nebo podle § 1828 odst. 5 musí spotřebitel podnikateli poskytnout úhradu podle § 1834.

Předmětná ustanovení občanského zákoníku vycházejí ze směrnice, kde je problematika zahájení plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy upravena v čl. 7 odst. 3 (smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory), resp. obdobně v čl. 8 odst. 8 (smlouvy uzavřené distančním způsobem): „*Pokud si spotřebitel přeje, aby poskytování služeb nebo dodávka vody, plynu nebo elektřiny, které nejsou prodávány v omezeném objemu nebo ve stanoveném množství, či tepla z dálkového vytápění začaly během lhůty pro odstoupení od smlouvy stanovené v čl. 9 odst. 2, a smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, obchodník požádá spotřebitele, aby podal výslovnou žádost na trvalém nosiči a aby vzal na vědomí, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy.*“ Podle čl. 14 odst. 3 směrnice je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě, že požádal o zahájení plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení, a zaplatit pouze poměrnou část ceny odpovídající rozsahu poskytované služby: „*Pokud spotřebitel uplatní právo odstoupit od smlouvy po předložení žádosti podle čl. 7 odst. 3 nebo čl. 8 odst. 8, zaplatí obchodníkovi částku úměrnou rozsahu služeb poskytnutých do doby, kdy spotřebitel informoval obchodníka o uplatnění práva odstoupit od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem smlouvy. Úměrná částka, kterou má spotřebitel zaplatit obchodníkovi, se vypočítá na základě celkové ceny dohodnuté ve smlouvě. Je-li celková cena nepřiměřeně vysoká, úměrná částka se vypočítá na základě tržní hodnoty dodaného zboží nebo poskytnuté služby.*“ Směrnice také v čl. 16 písm. a) výslovně stanoví, že výjimky z práva odstoupit od smlouvy se uplatní pouze v případě, pokud byla služba poskytnuta v plném rozsahu: „*Členské státy nestanoví právo odstoupit od smlouvy vymezené v článcích 9 až 15 v případě smluv uzavřených na dálku a smluv uzavřených mimo obchodní prostory, pokud jde o: a) smlouvy o poskytování služeb poté, co tyto služby byly v plném rozsahu poskytnuty, avšak jestliže smlouva stanoví povinnost spotřebitele zaplatit, pouze pokud plnění těchto smluv začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele a jeho vědomím, že jakmile obchodník své závazky ze smlouvy zcela splní, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy.*“

Obdobné závěry vyplývají i ze Sdělení Komise Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, a to konkrétně z kapitoly 5.6.1 Souhlas spotřebitele s okamžitým plněním, v níž Komise konstatuje: „*Ustanovení čl. 14 odst. 3 umožňuje spotřebiteli odstoupit od poskytování služeb nebo dodávek veřejných služeb i po vznesení výslovné žádosti. (...) V případě smluv o poskytování služeb však podle čl. 16 prvního pododstavce písm. a) spotřebitel za určitých podmínek právo odstoupit od smlouvy ztrácí, jakmile je služba v plném rozsahu poskytnuta.*“

Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů v 55. až 65. bodě Zvláštní části k § 1837 písm. a) konstatuje následující: „*V písmenu a) se staví najisto, že služba musí být poskytnuta v celém rozsahu. Pokud bylo pouze započato s plněním, nikoliv splněno, a spotřebitel od smlouvy odstoupí, může to vyústit v povinnost spotřebitele nést poměrné náklady (byl-li o tom spotřebitel patřičně informován). Stávající řešení v praxi často vedlo k nejasnostem a spotřebitelům bylo odepíráno právo odstoupit od smlouvy pouze z důvodu, že bylo započato s plněním.*“ Toto konstatování v důvodové zprávě reaguje na dosavadní znění § 1837 písm. a) občanského zákoníku, které s účinností do 05.01.2023 toliko stanovovalo, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy o poskytování služeb „*jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy*“, aniž by specifikovalo výslovně, že k zániku práva spotřebitele od smlouvy odstoupit musí dojít ke splnění služby v plném rozsahu, jako to činí novelizovaná právní úprava.

Stejně závěry lze nalézt i v komentářové literatuře k občanskému zákoníku: „*V § 1837 písm. a) jsou upraveny případy, kdy nevzniká právo na odstoupení od smlouvy. V případech, kdy právo na odstoupení od smlouvy vznikne a dojde k odstoupení od smlouvy, může podnikateli vzniknout právo na zaplacení poměrné části ceny podle § 1834. V § 1837 písm. a) se oproti § 1834 vyžaduje splnění ve lhůtě pro odstoupení od smlouvy. Dluh podnikatele musí proto v této lhůtě již zaniknout splněním (§ 1910), nestačí*

*částečné plnění. Dokud není dluh podnikatele splněn, lze od smlouvy odstoupit.*⁴ Z jiného komentáře lze zase vyzdvihnout zejm. následující poznámku: „Zvláštní pozornost v českém textu zasluhuje slovo ‚splněny‘; dokonavostí vidu tu totiž český zákonodárce vyjádřil, co směrnice považuje za potřebné zdůraznit slovy ‚zcela splněny‘. Pokud by byly služby poskytnuty jen částečně, použila by se úprava § 1834.“⁵

Zánik práva na odstoupení od smlouvy tedy může nastat výhradně v situaci, kdy dojde k poskytnutí služby v plném rozsahu, tj. k úplnému splnění předmětu smlouvy. Vzhledem k dlouhodobé povaze závazků ze smluv o dodávce elektřiny nebo plynu, resp. ze smluv o sdružených službách dodávky elektřiny či plynu uzavíraných spotřebiteli je však v praxi krajně nepravděpodobné, že by k poskytnutí služby došlo v plném rozsahu ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Ze shora uvedeného vyplývá, že smluvní ujednání, které by vylučovalo právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu z důvodu zahájení plnění (z důvodu, že již došlo k zahájení dodávky elektřiny nebo plynu), je v rozporu s občanským zákoníkem a evropskými předpisy. Podle názoru ERÚ by takové smluvní ujednání bylo neplatné pro rozpor se zákonem⁶, a pokud by obchodník jednal způsobem nereflektujícím odstoupení zákazníka od smlouvy (tento úkon tzv. neakceptoval, realizoval další nevyžádanou dodávku apod.), jednal by protiprávně.

Je důležité zdůraznit, že v souladu s uvedenou právní úpravou může dojít k zahájení plnění před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy pouze na základě výslovné žádosti spotřebitele. Žádost spotřebitele o zahájení plnění během lhůty pro odstoupení musí tedy být projevem kvalifikovanou formou, nestačí jen obecný souhlas spotřebitele se zněním smlouvy. Smlouvy uzavírané se spotřebiteli v energetice mají v drtivé většině charakter tzv. adhezních smluv ve smyslu § 1798 a násl. občanského zákoníku, jejich smluvní podmínky jsou určeny dodavatelem a spotřebitel zpravidla nedisponuje faktickou možností obsah smluvního ujednání ovlivnit. Spotřebitel obvykle stojí před volbou smlouvu buď akceptovat v celém jejím rozsahu, nebo ji odmítnout jako celek.⁷ ERÚ zastává názor, že za výslovný souhlas spotřebitele o zahájení dodávky před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy nelze považovat ujednání, které je součástí smluvního ujednání / obchodních podmínek. K obdobným závěrům dospěla i soudní judikatura: „Lze proto uzavřít, že za výslovný souhlas spotřebitele dle § 1837 písm. a) občanského zákoníku nelze považovat ‚souhlas‘ uvedený toliko ve Sdělení před uzavřením smlouvy a Smlouvě o poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby / v rámci insolvenčních nemovitostí, přičemž tyto dokumenty byly ‚pouze‘ součástí aukčních podmínek, které spotřebitel ‚klikem‘ odsouhlasil.“⁸

5 UPOZORNĚNÍ NA CHARAKTER VÝKLADOVÉHO STANOVISKA

Toto výkladové stanovisko ERÚ, které není ani právním předpisem, ani individuálně závazným správním rozhodnutím, bylo zpracováno návodně pro účastníky trhu s elektřinou a plynem, zejména pro dodavatele energií a zákazníky tak, aby nedocházelo k možným interpretačním problémům k ustanovením výše uvedených právních předpisů v oblasti působnosti úřadu. ERÚ bude k tomuto výkladovému stanovisku přihlížet ve své rozhodovací činnosti, než dojde ke změně právních předpisů nebo rozhodovací praxe, která by si vyžádala změnu tohoto stanoviska.

⁴ HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 576.

⁵ ŠVESTKA, J., DVOŘÁK, J., FIALA, J. a kol. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)*. In: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer ČR.

⁶ § 580 odst. 1 občanského zákoníku.

⁷ Tzv. take it or leave it princip.

⁸ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29.08.2024, č. j. 2 As 165/2023-87.

Sekce správních řízení

Vydání 24.06.2025



Energetický regulační úřad

Masarykovo náměstí 91/5, 586 01 Jihlava

+420 564 578 666

podatelna@eru.gov.cz

ID datové schránky ERÚ eeuaau7

eru.gov.cz/legislativa-a-spravni-cinnost