



Klára Dostálová
ministryně pro místní rozvoj



JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv

Datum

20. 5. 2020

Číslo jednací

MMR-28590/2020-54

Číslo jednací

KVOP – 19766/2020/S

Vážení provozovatelé cestovních kanceláří,

dne 24. 4. 2020 nabyl účinnosti zákon č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu (dále také jako „Lex Voucher“ či „zákon č. 185/2020 Sb.“). Na Ministerstvo pro místní rozvoj a na veřejného ochránce práv se v této souvislosti obracejí zákazníci, kteří upozorňují na některé problematické aspekty při vyřizování svých dotazů, požadavků či nároků vztahujících se k zakoupeným zájezdům. Protože se řada těchto upozornění opakuje, rozhodli jsme se, společně s veřejným ochráncem práv, poukázat na ty nejčastější. Vedle toho však považujeme za nezbytné informovat provozovatele cestovních kanceláří o postupech, které by podle názorů Ministerstva pro místní rozvoj a veřejného ochránce práv měly být v daných případech realizovány.

Základním smyslem Lex Voucher je pomoc těm cestovním kancelářím, které byly v důsledku celosvětové pandemie koronaviru nuceny rušit plánované zájezdy a byly tak vystaveny požadavkům zákazníků na okamžité vrácení všech plateb uhrazených za zájezd, které pro řadu z nich znamenaly existenční ohrožení. Lex Voucher v podstatě umožňuje cestovním kancelářím přeměnit peněžitý dluh vůči zákazníkovi za poukaz na zájezd platný nejdéle do 31. 8. 2021. Cestovní kanceláře tak po určitou dobu disponují peněžními prostředky zákazníků, které jsou využitelné na náhradní zájezd. Je třeba si uvědomit, že se často jedná o značné finanční prostředky. Cestovní kanceláře jsou obecně povinny jednat se svými zákazníky s odbornou péčí. To platí dvojnásobně v současné situaci, kdy cestovní kanceláře disponují prostředky svých zákazníků.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

Staroměstské náměstí 6
110 15 Praha 1
tel.: +420 224 861 111
fax: +420 224 861 333
IČ: 66 00 22 22
www.mmr.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: (+420) 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz;
www.ochrance.cz

K jednotlivým problematickým otázkám uvádíme:

OZNÁMENÍ POŘADATELE O VYUŽITÍ OCHRANNÉ DOBY

Ochranná doba je doba, po kterou se odkládá povinnost cestovní kanceláře k vrácení plateb uhrazených zákazníkem podle § 2536a občanského zákoníku¹, jestliže původní závazek ze smlouvy o zájezdu zanikl z důvodu zásahu vyšší moci², v daném případě pandemie onemocnění COVID-19.

Je na cestovní kanceláři, zda využije ochranné doby, kterou zákon stanoví, nebo ne, tedy, zda zákazníkovi vydá poukaz na zájezd nebo nikoliv. Lex Voucher přímo nestanoví lhůtu, do kdy má cestovní kancelář oznámit, že využívá ochranné doby a vydává poukaz na zájezd. **Pokud však cestovní kancelář ochranné doby nevyužije, musí postupovat v souladu s občanským zákoníkem a zákazníkovi vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů po ukončení závazku ze smlouvy o zájezdu, veškeré platby uskutečněné za zájezd zasažený koronavirem.**

Za správný pak nepovažujeme postup, kdy cestovní kanceláře oznámí zákazníkovi, že hodlají využít ochrannou dobu teprve po uplynutí čtrnáctidenní lhůty, tj. po lhůtě, ve které mají povinnost vrátit přijaté platby za zájezd.

ODSTUPNÉ (STORNOPOPLATKY) A VRÁCENÍ PŘEPLATKU ZÁKAZNÍKOVI

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o zájezdu kdykoliv. Pokud tak učiní z vlastního rozhodnutí, tzn. zákazník odstoupí od smlouvy podle § 2533 občanského zákoníku, cestovní kancelář má právo na přiměřené odstupné, jehož výši je povinna na žádost zákazníka odůvodnit.

Rozdíl mezi výší zákazníkem již uhrazených plateb a výší odstupného je cestovní kancelář povinna do 14 dnů vrátit zákazníkovi v té podobě, v jaké jej od zákazníka obdržela (nejčastěji v penězích převodem na účet). Jakékoliv jiné náhradní plnění (např. vrácení částky v podobě poukazů na zájezd) je možné pouze po dobrovolném a nevynuceném souhlasu zákazníka. **V žádném případě není správné zákazníkovi místo vrácení uskutečněných plateb snížených o odstupné (stornopoplatky) vydat poukaz na zájezd podle Lex Voucher.**

DOPLACENÍ CENY ZÁJEZDU

Cestovní kancelář má možnost vystavit poukaz na zájezd nejméně v hodnotě veškerých plateb uhrazených zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd (viz ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 185/2020 Sb.). Z této formulace vyplývá, že cestovní kancelář může vydat poukaz na zájezd i v ceně doposud zaplacených záloh, aniž by musela požadovat doplacení plné ceny zájezdu.

¹ Podle § 2536a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, vrátí pořadatel při odstoupení od smlouvy bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů po ukončení závazku ze smlouvy, veškeré platby uhrazené zákazníkem nebo v jeho prospěch za zájezd, v případech stanovených tímto zákonem pak snížené o odstupné za předčasné ukončení závazku ze smlouvy.

² Odstoupení od smlouvy podle § 2535 nebo § 2536 odst. 1 písm. b) občanského zákoníku.

Cestovní kanceláře jsou pak povinny s odbornou péčí sledovat vývoj toho, zda a jak jsou zaváděny nebo naopak uvolňovány restrikce pro cestování do jednotlivých nabízených destinací. Požadavek na doplacení plné ceny zájezdu při vědomí, že zájezd nebude možné uskutečnit, je podle názoru ministerstva a veřejného ochránce práv nejen jednáním v rozporu s dobrými mravy, ale mohl by být klasifikován také jako nekalá obchodní praktika podle zákona o ochraně spotřebitele. Pokud cestovní kancelář požaduje doplatek zájezdu dokonce od některého ze zákazníků, který má možnost poukaz na zájezd odmítnout, pak takové jednání postrádá jakoukoliv logiku.

VYDÁVÁNÍ RŮZNÝCH TYPŮ POUKAZŮ NA ZÁJEZD

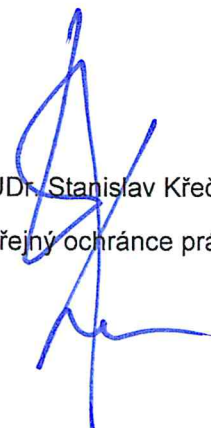
Vydání poukazu v režimu Lex Voucher je jednostranným právním jednáním cestovní kanceláře, kterým se společně s příslušným oznámením zákazníkovi zahajuje běh tzv. ochranné doby. Cestovní kancelář je podle § 8 Lex Voucher povinna zákazníka jasným, srozumitelným a zřetelným způsobem poučit o jeho právech – např. o tom, že poukazy vydané v režimu zákona musí být po celou dobu platnosti pojištěny pro případ úpadku cestovní kanceláře atd.

Některé cestovní kanceláře však přistoupily k vydávání svých vlastních poukazů. V takovém případě je vydání poukazu záležitostí dohody smluvních stran. Zákazníka je ale nezbytné informovat, že se v takovém případě nejedná o poukaz na zájezd podle Lex Voucher a o dalších podstatných náležitostech, zejména, že po konci platnosti poukazu nemá v případě jeho nevyužití na koupi náhradního zájezdu nárok na vrácení uhrazených plateb.

Závěrem, s ohledem na výskyt případů, kdy je zákazníkovi nabízena méně příznivá varianta poukazu, které zaznamenal jak veřejný ochránce práv, tak i ministerstvo, důrazně upozorňujeme na ustanovení občanského zákoníku, jež v souvislosti s právy na zájezd za neplatné považují každé ujednání omezující nebo vylučující zvláštní práva stanovená k ochraně zákazníka.



Ing. Klára Dostálová
ministryně pro místní rozvoj



JUDr. Stanislav Křeček
veřejný ochránce práv