

V mimosoudním řešení spotřebitelských sporů ERÚ rozhoduje do čtyř měsíců

Řešíte spor s dodavatelem energií? Dříve než se rozhodnete jít k soudu, obraťte se na Energetický regulační úřad (ERÚ) a využijte mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ⁽¹⁾. Běžné spory řeší úřad zpravidla do čtyř měsíců, návrh na jejich zahájení navíc není spojen s žádným poplatkem a potřeba není ani najímat advokáta. Na webových stránkách www.eru.cz naleznete [podrobný popis řízení](#) a [nově i vzorové návrhy](#) na jeho zahájení.

Podnět na zahájení mimosoudního řešení sporu (ADR) může na ERÚ podat jakýkoliv zákazník v postavení spotřebitele, pokud řeší problém s dodavatelem nebo distributorem energie. Domáhat se takto může nejenom splnění povinností vyplývajících ze smlouvy, ale i určení, zda právní vztah popsany smlouvou trvá, resp. zda vůbec vznikl a kdy se tak stalo.

„Za loňský rok ERÚ přijal od spotřebitelů 140 podnětů na zahájení mimosoudního řešení sporu. Pravomocně jsme rozhodli v 94 z nich. To ale neznamená, že by zbytek zůstal nevyřešený. Naopak, časté jsou případy, kdy byl spor zastavený jen proto, že dodavatel nebo distributor nečekal na verdikt úřadu a spotřebitelé vyhověli už krátce po podání návrhu,“ vysvětluje Miroslav Rottner, ředitel Odboru sporných a schvalovacích řízení ERÚ.

Okruh sporů, které ERÚ může v rámci ADR řešit, vymezuje působnost úřadu⁽²⁾. Mezi tradičně řešené problémy patří splnění povinností dodavatele při zahájení dodávky energií v dohodnutém termínu. Další frekventovanou oblastí je vyúčtování, ať už jde o nedodržení lhůty pro jeho zaslání nebo lhůty pro zaslání přeplatku. Spotřebitelé v této souvislosti také rozporují užití nesprávného nebo neprůkazného způsobu odečtu, resp. další nedodržení pravidel.

V návrzích na zahájení ADR se projevují i aktuální trendy, které reagují na rekordní počet přechodů mezi dodavateli v loňském roce. Přibývá např. návrhů na určení neplatnosti změny dodavatele ve chvíli, kdy dochází k prodeji společnosti a spotřebitelé jsou převáděni k novému dodavateli bez dotazování.

Častěji se řeší také případy, do kterých jako mezičlánek vstupuje zprostředkovatel. Mezi takové patří i spory o to, zda měl zprostředkovatel na základě plné moci právo vypovědět starou a uzavřít novou smlouvu s dodavatelem, případně jakou podobu mělo uzavření smlouvy a udělení plné moci. Telefonická či písemná podoba je totiž důležitá pro posouzení vzniku a zániku smluv (resp. existence a délky výpovědních lhůt) v případech, kdy spotřebitel uzavření smlouvy s novým dodavatelem rozporuje.

„Jednou z hlavních výhod ADR je jeho rychlost. Průměrné řízení ve většině případů nepřesahuje čtyři měsíce. Podání návrhu je také osvobozeno od jakýchkoliv poplatků. Navíc, pokud byste si nevěděli rady, nabídnout můžeme i konzultace po telefonu. Celým řízením tak můžete projít rychle, levně a bez advokáta,“ popisuje hlavní přednosti Miroslav Rottner.

Proto, aby mimosoudní řešení sporů zpřístupnil ERÚ co možná nejširší veřejnosti, aktualizoval úřad rubriku webu www.eru.cz, která je [ADR](#) věnována. Kromě základních informací, vzorových návrhů na zahájení řízení apod., zde lidé naleznou také přímé telefonní linky na pracovníky ERÚ, kteří se danou problematikou zabývají v praxi a spotřebitelům poradí s konkrétními náležitostmi.

Poznámky a doplňující informace:

*(1) Energetický regulační úřad je podle § 20e písm. c) zákona o ochraně spotřebitele subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství v rozsahu působnosti stanovené zákonem č. 458/2000 Sb., energetický zákon, ve znění pozdějších předpisů.

*(2) Sporem v působnosti ERÚ je podle § 17 odst. 7 písm. e) bodů 1. a 2. energetického zákona spor o splnění povinnosti ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, nebo spor 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.

Spory mimo svou působnost ERÚ naopak rozhodovat nesmí. Mezi nejčastěji odmítané žádosti z tohoto důvodu patří např. návrhy na zahájení řízení o kupních smlouvách, smlouvách o zprostředkování nebo smlouvách o poskytování služeb, jejichž předmětem není dodávka energie.

Kontakt:

Energetický regulační úřad
www.eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava
T: 564 578 666, E: podatelna@eru.cz

Kontakt pro média:

Michal Kebort
tiskový mluvčí ERÚ

dislokované pracoviště Praha
A: Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7
M: 724 060 790, E: tiskove@eru.cz