

Počet spotřebitelských podání na ERÚ rostl v prvním pololetí o desetinu, přibývá hlavně problémů s aukcemi a zprostředkovateli

V prvním pololetí tohoto roku řešil Energetický regulační úřad (ERÚ) 7 567 podání spotřebitelů. Ve srovnání se stejným obdobím loňského roku tak došlo k nárůstu přibližně o desetinu. Z hlediska problematiky témat podání vzrůstá počet těch, která se týkají zprostředkovatelů, aukcí a poradců. Daná skupina během šesti měsíců postoupila o tři příčky a v aktuálním žebříčku podání figuruje na druhém místě. První místo náleží dlouhodobě nejčastějším problémům s fakturacemi a platebními podmínkami, kam spadají např. nevyřízené či pozdě vyřízené reklamace vyúčtování.

„Negativní vývoj statistiky v oblasti zprostředkování dokazuje, že předchozí varování z naší strany nebo ze strany České obchodní inspekce rozhodně nebyla bezdůvodná nebo přehnaná. Regulace aukcí a dalších forem zprostředkování, které se dnes vymykají energetickému zákonu, a tedy i našim kompetencím, musí být co nejdříve vyřešena v legislativě i spotřebitelské praxi,“ říká nový předseda Rady ERÚ Stanislav Trávníček.

ERÚ s Ministerstvem průmyslu a obchodu spolupracuje na přípravě nové legislativy, aktivně ale podporuje také samoregulaci – např. vydáním [vzorového etického kodexu](#) pro obchodníky či podporou [Deklarace účastníků trhu s elektřinou nebo plynem](#). Samoregulace má z pohledu úřadu význam především z hlediska rychlosti a flexibility, s jakou dokáže reagovat na nové problémy.

„Vůbec nejúčinnějším nástrojem v ochraně spotřebitelů je prevence, zejména prevence praktická. Znamená to, že jsme se rozjeli do krajů, oslovujeme nejvíce ohrožené skupiny, třeba seniory, ale nejen ty. Navázali jsme spolupráci s Národní radou osob se zdravotním postižením, přednášíme v Asociaci občanských poraden, jednáme se Sdružením měst a obcí České republiky a dalšími,“ popisuje aktivity ERÚ Stanislav Trávníček a doplňuje: „Úřad často čelil kritice, že jeho hlas není slyšet tam, kde by to bylo nejvíc potřeba, že se varování publikovaná na internetu nedostanou k potřebným cílovým skupinám. Kolegové proto vykročili do terénu a Rada v novém složení bude podobné akce podporovat.“

ERÚ spotřebitelům nabízí pomocnou ruku, kdykoliv řeší problém se svým dodavatelem. Úřad mohou požádat o radu, zprostředkování dohody s obchodníkem, případně o zahájení oficiálního [mimosoudního řešení sporu](#). Základní informace a kontakty je možné nalézt na webových stránkách www.eru.cz, které nabízí další užitečné nástroje vč. [nezávislých kalkulaček](#), [indikativních cen plynu](#) aj. Kontakty je samozřejmě možné využít také pro domluvu organizace spotřebitelských přednášek, školení a podobných vzdělávacích formátů.

Podání* na ERÚ v 1. pololetí 2019	7 567
Fakturace, platební podmínky	21,4 %
Zprostředkovatelé, aukce, poradci	19,2 %
Změna dodavatele	11,1 %
Odstoupení, výpověď smlouvy	10,2 %
Smluvní sankce	10,1 %
Zjištění dodavatele	6,4 %
Změna odběratele	2,8 %
Změna smlouvy	1,4 %
Dotazy k energetickému zákonu	1,3 %
Neoprávněný odběr	1,2 %
Ostatní	14,9 %

* Podání může být stížností, ale i dotazem nebo žádostí o zjištění informace apod.

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