



Komunikace s úřadem přes AI? ERÚ upozorňuje na rizika

14. 10. 2026

Desítkám spotřebitelů pomáhá v komunikaci s Energetickým regulačním úřadem (ERÚ) umělá inteligence. Ta jim může usnadnit formulaci textu nebo pomoci s orientací v problému. Pokud ovšem písemné podání nechají pouze na AI, může to paradoxně lhůtu vyřízení podnětu prodloužit. Spotřebitelé navíc jazykovým modelům často poskytují kompletní smlouvy, vyúčtování nebo jinou dokumentaci obsahující osobní údaje, aniž by věnovali pozornost tomu, jak s nimi bude dále nakládáno.

Podání zpracovaná umělou inteligencí jsou typická několika výraznými rysy. Už na první pohled jsou obsáhlejší, než by bylo nutné. Dále obsahují právní závěry, které leckdy nejsou správné či úplné, a naopak postrádají popis situace, který je přitom pro ERÚ vůbec nejdůležitější. Úřad pak musí po spotřebiteli požadovat doplnění informací.

„Podání na ERÚ, ať už jde přímo o stížnost, nebo spíš prosbu o radu, by mělo být co nejkonkrétnější a nejvěcnější. Mělo by stručně a jasně popsat, co se stalo, proč nás spotřebitel oslovuje a co požaduje. Stačí srozumitelný popis situace vlastními slovy a přiložení veškeré relevantní dokumentace, ze které vyčteme podrobnosti,“ radí **Markéta Zemanová**, členka Rady ERÚ.

„Setkáváme se ale také s podáními, která obsahují dlouhé právní rozbor, a jen minimum informací o tom, co se skutečně stalo. Přitom právě popis konkrétního případu je pro jeho posouzení zásadní. Zároveň se ukazuje, že právní závěry vytvořené umělou inteligencí nemusí být vždy přesné, a mohou bohužel vést i k nereálným očekáváním spotřebitelů,“ dodává **Markéta Zemanová**.

Rada využívat umělou inteligenci spíše na konzultaci či zpřesnění formulací než na přímé zpracování podání bez následné korekce, platí i pro návrh na rozhodnutí [spotřebitelského sporu](#) s dodavatelem, případně zprostředkovatelem. Ten už musí, na rozdíl od prostého podání, splňovat zákonné náležitosti, a AI může být užitečným pomocníkem při kontrole jeho formální správnosti či struktury. I zde je ale klíčové srozumitelně vylíčit všechny okolnosti a doložit, čeho a proč se daný spotřebitel domáhá.

Samostatnou kapitolou pak je sdílení smluv a dalších dokumentů obsahujících osobní údaje s jazykovými modely. Ve snaze o co nejlépe a nejsnadněji zformulované podání tak spotřebitelé poskytují číslo svého zákaznického účtu u dodavatele, bankovní spojení či podobu svého podpisu, aniž by věnovali pozornost tomu, jak bude s těmito údaji dále nakládáno.

„Nejjednodušší je z dokumentace osobní či citlivé údaje odstranit, a až pak nechat AI například smlouvu či vyúčtování zanalyzovat,“ říká **radní Zemanová**.

ERÚ doporučuje využívat AI jako pomocný nástroj, nikoli jako náhradu vlastního úsudku. Při komunikaci s úřadem navíc platí, že kvalitní podání není to nejdelší, ani nejdoborněji znějící. Nejdůležitější je, aby bylo věcné, srozumitelné a přehledně popisovalo, co se stalo, v čem spotřebitel spatřuje problém a čeho se domáhá. Stejnou pozornost je vhodné věnovat i tomu, jaké osobní nebo jiné citlivé údaje spotřebitel do AI nástrojů vkládá.