

Na ERÚ se loni spotřebitelé obrátili s rekordním množstvím návrhů na spor

Počet spotřebitelů, kteří chtějí své problémy s dodavatelem či zprostředkovatelem řešit mimosoudní cestou, výrazně roste. V loňském roce Energetický regulační úřad (ERÚ) obdržel 628 návrhů na spotřebitelský spor, což představuje meziroční nárůst o bezmála 40 %, v pětiletém srovnání je pak navýšení dokonce devítinásobné. Celkový počet neformálních podání loni naopak klesl.

Návrh na spotřebitelský spor může u ERÚ podat kdokoliv, kdo odebírá elektřinu, plyn či tepelnou energii pro vlastní spotřebu¹, a má důvodné podezření, že jeho dodavatel či zprostředkovatel porušuje smlouvu o dodávkách energií či o zprostředkování. Mimosoudní řešení může být někdy oproti soudnímu sporu výhodnější: Rozhodnutí standardně přichází rychleji a za podání návrhu spotřebitel nic neplatí. Nejedná se ovšem o plnohodnotnou náhradu soudu, pole působnosti ERÚ je mnohem užší. Nemůže například určit správnost či nesprávnost zamítnutí reklamace, výše záloh či konkrétní ceny dodávky elektřiny nebo plynu. Nerozhoduje rovněž o nárocích na náhradu škody.

Celkem ERÚ loni přijal 628 návrhů na spor. O rok dříve to bylo 456, meziroční nárůst tedy činí takřka 40 %. V roce 2021, který byl po svou většinu „předkrizový“, přitom úřad obdržel 138 návrhů. A v pětiletém srovnání se posunul o celý řád (v roce 2019 zahajoval 72 sporů).

*„Hlavním tématem roku 2023 byla pochybení dodavatelů související s vyúčtováním. Ta nás zaměstnávala prakticky denně a ve všech spotřebitelských agendách. Návrhy na spor se konkrétně týkaly situací, kdy obchodníci vyúčtování nevyhotovili vůbec, vystavili ho v rozporu se smlouvou, či ve lhůtě splatnosti neuhradili přeplatky,“ shrnuje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ.** „V případě přeplatků je spor jednou z cest, jak získat tzv. exekuční titul ve formě rozhodnutí. Na jeho základě lze pak dluh vymáhat přes exekutora,“ doplňuje radní.*

Naopak počet neformálních podání spotřebitelů se vrátil na úroveň před rokem 2021. Zatímco dvakrát po sobě jejich roční součet přesáhl 22 tisíc, v loňském roce energetický regulátor řešil 12 410 podání. Podobně jako u návrhů na zahájení sporu, i neformálním podáním dominovaly stížnosti související s vyúčtováním, se zálohami nebo s nevrácenými přeplatky. Této skupiny témat se týkala přibližně polovina z řešených podání.

*„Paradoxní je, že velké množství ze zmiňovaných stížností míří na několik málo firem, které ve skutečnosti mají jen nepatrný podíl na trhu. Aktuálně se to týká především nevrácených přeplatků. Věříme, že další zpřísnění legislativy, například zavedení námi navrhovaného cejchu dodavatele, by tomu mohlo do budoucna předejít,“ říká **radní Zemanová.***

Za poklesem počtu podání stojí mimo jiné i širší nabídka informačních materiálů, které ERÚ publikuje na svých webových stránkách. Informačně-edukativní materiály zveřejňuje pod hlavičkou kampaně „Aktivně na energii“. V polovině listopadu zprovoznil nový srovnávač nabídek dodavatelů elektřiny a plynu, nově na webu pro spotřebitele přibyl rozcestník životních situací.

¹ Do kategorie spotřebitelů nepatří osoby, které energie odebírají pro svou podnikatelskou činnost, ani státní či neziskové organizace.

Kontakt:

Energetický regulační úřad

www.eru.cz

T: 564 578 666, E: podatelna@eru.cz

sídlo úřadu

A: Masarykovo náměstí 5, 586 01 Jihlava

Tiskoví mluvčí:

Michal Kebort Jan Hamrník
M: 724 060 790 M: 724 454 791

E: tiskove@eru.cz

dislokované pracoviště Praha

A: Jankovcova 1566/2b, 170 00 Praha 7