

Co dělat když?

Radíme a pomáháme tisícům lidí, bránit se ale musí především sami, říká Markéta Zemanová, radní Energetického regulačního úřadu zaměřující se na ochranu spotřebitelů.

■ -pk-

Dodavatel mi nezaslal přeplatek z vyúčtování, jak se můžu bránit?

Nejprve si na vyúčtování překontrolujte, jestli jsou správně vaše údaje. Pokud jste například změnili banku nebo korespondenční adresu a nenahlásili to dodavateli, nemohl vám přeplatek poslat, respektive se mu platba vrátila.

Je také možné, že v souladu se smluvním ujednáním přeplatek nevrací, ale sníží o něj zálohy na nadcházející zúčtovací období (také tuto informaci případně najdete ve vyúčtování).

Jestliže vaše údaje jsou správně a přeplatek se nepřevádí do dalšího období, využijte

Energetický regulační úřad (ERÚ) řeší denně desítky stížností či dotazů, řadu z nich opakovaně. Jak podotýká radní ERÚ Markéta Zemanová, zákazník musí být aktivní a nejdříve při pochybnostech oslovit svého smluvního partnera. Pokud s ním dodavatel či zprostředkovatel nekomunikují nebo neplní své povinnosti, může se obrátit na ERÚ.

Co má zákazník dělat, když mu třeba dodavatel nevystavil vyúčtování?

Jihlavské listy vám předkládají nejčastější dotazy lidí i odpovědi ERÚ.

opět svého práva na reklamaci.

Pokud dodavatel na reklamaci nebude reagovat a peníze vám nepošle, můžete se obrátit na ERÚ s návrhem na rozhodnutí sporu. Není ale vyloučené, že společnost mezitím ukončí svoji činnost insolvenčí či likvidační – v tomto případě je třeba přeplatek uplatňo-

ERÚ radí – II.

vat v rámci těchto procesů, obvykle přihláškou do příslušného řízení.

Chci změnit dodavatele, ten ale vyžaduje akceptaci ukončení smlouvy s původním dodavatelem. Co si počít?

Z právního hlediska je odstoupení od smlouvy (nebo její výpověď) jednostranným jednáním. Když tedy smlouvu řádně ukončíte, nepotřebujete žádné potvrzení k tomu, aby ukončení platilo. „Starý“ dodavatel není povinen vám jakékoliv takové potvrzení vystavit (ačkoliv seriózní společnost by s tím neměla mít problém) a ten „nový“ nemá zákonnou povinnost ho od vás vyžadovat. Když tedy budete trvat na zahájení dodávek, přestože akceptaci nemůžete nijak doložit, měl by vám dodavatel vyhovět a dodávku dle smlouvy zahájit. Dlužno ovšem podotknout, že dodavatelé akceptaci většinou vyžadují proto, že zákazníky chtějí ochránit před případnými smluvními pokutami (nezřídká mají spotřebitelé smlouvu za ukončenou, i když tomu tak ve skutečnosti není).