



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



NÁRODNÍ
PLÁN OBNOVY

Školení energetických poradců a manažerů

Tento projekt je financován Evropskou unií v rámci Národního plánu obnovy.

Podpora vzdělávání a zvyšování odborných kompetencí energetických poradců a manažerů poskytujících poradenské služby v oblasti energetiky, klimatu a renovací budov.

Ministerstvo životního prostředí



STÁTNÍ FOND
ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



ŠKOLENÍ ENERGETICKÝCH PORADCŮ A MANAŽERŮ



Podpora vzdělávání a zvyšování odborných kompetencí energetických poradců a manažerů poskytujících poradenské služby v oblasti energetiky, klimatu a renovací budov.

Tento projekt je financován Evropskou unií v rámci Národního plánu obnovy.



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



NÁRODNÍ
PLÁN OBNOVY

Ministerstvo životního prostředí



STÁTNÍ FOND
ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
ČESKÉ REPUBLIKY



Lektor: Mgr. et Mgr. Milan Severa
Školitel: Česká fotovoltaická asociace, Ústav Fotovoltaiky a Elektromobility, z.ú.

JUDr. PhDr. Petr Maule
Ing. Petr Maule, LL.M., MBA
Doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.
Ing. Milan Hošek

Ochrana spotřebitele v rámci zákona č. 634/1992 Sb.



Tento projekt je financován Evropskou unií v rámci Národního plánu obnovy.

Ochrana spotřebitele v rámci zákona č. 634/1992 Sb.

Zpracoval:

Mgr. et Mgr. Milan Severa

Ochrana spotřebitele

- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, představuje základní veřejnoprávní předpis upravující ochranu slabší smluvní strany při uzavírání a plnění spotřebitelských smluv. V oblasti dodávek elektrické energie se tento zákon **uplatní vedle soukromoprávní úpravy** obsažené zejména v občanském zákoníku a **vedle zvláštní energetické regulace** podle energetického zákona.
- Jeho účelem je zajistit, aby spotřebitel nebyl vystaven klamavým, agresivním nebo nepoctivým obchodním praktikám, a to zejména v situacích, kdy nemá možnost reálně ovlivnit obsah smlouvy.

§2 Spotřebitel

- Podle § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb. je spotřebitelem fyzická osoba, která **nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání**. V oblasti dodávek elektřiny se tedy spotřebitelem rozumí typicky koncový zákazník v domácnosti.
- Dodavatelem je naopak osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti, tedy obchodník s elektřinou nebo zprostředkovatel uzavírající smlouvy o dodávkách energie.
- Rozlišení těchto pojmů je klíčové, neboť **ochrana podle zákona č. 634/1992 Sb. se neuplatní na vztahy mezi podnikateli**.

Informační povinnosti při uzavírání smlouvy

Zákon ukládá dodavateli povinnost poskytovat spotřebiteli **pravdivé, úplné a srozumitelné informace** o nabízené službě. V oblasti elektřiny se to týká zejména:

- ceny za dodávku elektřiny a její struktury,
- délky trvání smlouvy a podmínek jejího ukončení,
- případných sankcí, smluvních pokut nebo automatického prodloužení smlouvy.

Nesplnění informační povinnosti může vést k závěru, že spotřebitel uzavřel smlouvu na základě **klamavého jednání**, což zakládá porušení zákona o ochraně spotřebitele.

Zákaz klamavých obchodních praktik

Podle § 5 zákona č. 634/1992 Sb. je zakázáno používat klamavé obchodní praktiky. V oblasti dodávek elektřiny se typicky jedná o:

- uvádění nepravdivých nebo neúplných údajů o ceně,
- prezentaci dočasné slevy jako trvalé výhody,
- zamlčení podstatných informací o změně dodavatele nebo fixaci ceny.

Judikatura i rozhodovací praxe České obchodní inspekce opakovaně potvrzují, že i **opomenutí podstatné informace může být klamavou praktikou**, pokud je způsobilé ovlivnit rozhodnutí spotřebitele.

Agresivní obchodní praktiky

Zákon dále zakazuje agresivní obchodní praktiky (§ 5b), které jsou v energetice typické zejména při:

- podomním prodeji,
- telefonickém sjednávání smluv,
- nátlaku na okamžitý podpis smlouvy.
- Za agresivní praktiku je považováno jednání, které **výrazně omezuje svobodu volby spotřebitele**, například vyvoláváním dojmu, že bez okamžitého podpisu spotřebitel utrpí finanční újmu.

Dozor a sankce

Dohled nad dodržováním zákona o ochraně spotřebitele vykonává především **Česká obchodní inspekce**. Ta je oprávněna:

- provádět kontroly dodavatelů elektřiny,
- ukládat pokuty,
- zakazovat používání nezákonných obchodních praktik.

Sankce mohou dosahovat **milionových částek**, přičemž jejich výše se odvíjí od závažnosti, délky trvání a rozsahu porušení.

Praktický význam pro spotřebitele i praxi

- Zákon č. 634/1992 Sb. poskytuje spotřebitelům **silnou ochranu proti nekalému jednání** v oblasti dodávek elektřiny. Pro dodavatele a zprostředkovatele představuje jasný rámec, jehož porušení může mít významné právní i reputační dopady.
- V praxi platí, že **transparentnost, srozumitelnost a férovost smluvních podmínek nejsou jen obchodní výhodou, ale zákonnou povinností.**

SPOTŘEBITELÉ V ENERGETICE MAJÍ NOVÁ PRÁVA

- **Novela energetického zákona (Lex OZE III) posiluje od 1. srpna 2025 práva spotřebitelů v energetice. Zákon nově omezuje výši pokut za předčasné ukončení smlouvy, dává spotřebitelům právo na poskytnutí obsahu smlouvy po celou dobu trvání závazku nebo možnost účtovat dodavateli penále, pokud jim nezašle včas vyúčtování.**
- „Novela energetického zákona přináší přímé posílení spotřebitelských práv. Rozšiřuje také kompetence ERÚ v oblasti monitoringu maloobchodního trhu. Naším cílem je zvýšení transparentnosti nabídek, posílení konkurence a zlepšení dostupnosti informací. Díky tomu budou spotřebitelé platit za energie méně,“ říká **Jan Šefránek, předseda ERÚ**.
- Jedna z novinek v oblasti práv spotřebitelů se týká situace, kdy zákazník podepíše smlouvu na dobu určitou s pevnou cenou, ale nedodrží dobu trvání smlouvy a předčasně ji ukončí. Smluvní pokuta nově nesmí překročit 40 % z částky, kterou by spotřebitel zaplatil za dodávky elektřiny nebo plynu do řádného konce smlouvy (tedy za zbývající období, pokud by smlouvu předčasně neukončil).
- „ERÚ při projednávání novely navrhoval hranici pokuty ještě nižší. Přesto vítáme, že energetický zákon nyní pokuty pro tyto případy zastropoval, dosud je totiž neomezoval vůbec. Setkávali jsme se také s případy, kdy si dodavatelé k pokutám připočítali ještě vysoké náhrady škody. V součtu pak za předčasné ukončení smlouvy požadovali desetitisíce i u relativně nízkých odběrů. Nově takový postup nebude možný,“ vysvětluje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ**.

SPOTŘEBITELÉ V ENERGETICE MAJÍ NOVÁ PRÁVA

- korun). Na penále má spotřebitel nárok, i pokud mu dodavatel nezašle včas samotné vyúčtování. Domáhat se navíc může také náhrady škody, pokud by mu vznikla v důsledku prodlení.
- Další novinka upravuje oznámení o změně ceny. Dosud platilo, že pokud dodavatel zvyšoval cenu elektřiny nebo plynu, musel o tom spotřebitele prokazatelně a adresně informovat nejpozději 30 dnů předem. Nově má dodavatel tuto povinnost i ve chvíli, kdy cenu snižuje. Díky tomu budou mít spotřebitelé lepší přehled a snáze si porovnají své ceny s těmi, které na trhu nabízí konkurence.
- Důležité je také nové právo spotřebitelů vyžádat si po dodavateli obsah smlouvy po celou dobu jejího trvání. Dodavatel musí na žádost reagovat do 15 dnů a obsah smlouvy zaslat buď v papírové či elektronické podobě, podle přání zákazníka.
- „Ač se to zdá neuvěřitelné, někteří dodavatelé doted zneužívali nedostatečné právní úpravy a spotřebitelům, kteří smlouvy neměli k dispozici, odmítali jejich obsah poskytnout. Spotřebitelé se pak těžko dostávali k základním informacím, například kdy a za jakých podmínek mohou smlouvu vypovědět,“ říká **Markéta Zemanová**.

SPOTŘEBITELÉ V ENERGETICE MAJÍ NOVÁ PRÁVA

- Novela zákona rozšířila také kompetence ERÚ v dalších oblastech, které mají na spotřebitele přímý dopad. Energetický zákon definuje novou překážku pro nepoctivé žadatele o licenci v podobě tzv. cejchu dodavatele. To pomůže předcházet řetězení licencí v rukách nespolehlivých subjektů a osob. Licenci ERÚ nevydá například dodavatelům, kteří v minulosti ukončili činnost a poslali své zákazníky k dodavateli poslední instance. Odmítnuti budou také ti, kterým byla zrušena licence pro porušování zákona.
- Zákon zároveň podstatně prohlubuje možnosti ERÚ v oblasti monitoringu maloobchodního trhu. Obchodníci mají vůči úřadu nově za povinnost např. reporting cen veškerých veřejných nabídek elektřiny a plynu a dalších dat.
- „Díky novému zmocnění zahrneme do našeho srovnávače nabídek všechny produkty na trhu. Zároveň připravujeme zveřejňování indikativních cen. Ty budou ukazovat férovou cenovou hladinu a poslouží spotřebiteli jako další nástroj pro jeho rozhodování. Chceme dát spotřebitelům do rukou nástroje, díky kterým mohou být aktivnější, a snadněji tak najdou nejvýhodnější nabídku,“ dodává **Jan Šefránek**.

Pokud jde o reklamaci související služby, lhůta se může prodloužit. Typicky jde např. o reklamaci výše spotřeby, kdy je třeba součinnosti dodavatele energie a provozovatele distribuční soustavy, který musí ověřit měřidlo, ev. ho přezkoušet apod.

PODÁNÍ SPOTŘEBITELE NA ERÚ

Každé spotřebitelské podání, které ERÚ obdrží, vyřizuje způsobem upraveným zákonem. V praxi se může jednat o tato podání:

Formální podání podle správního řádu (§ 37) (žádost, stížnost, opravný prostředek, úkony ve správním řízení, návrhy na zahájení sporného řízení) – tato podání musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti, zejména z nich musí být patrné, čeho se podání týká a co je navrhováno.

- Podání můžete učinit písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě. Úkon, který je učiněn elektronicky, ale bez uznávaného elektronického podpisu, a který není v zákonné pětidenní lhůtě potvrzen nebo doplněn řádným způsobem, není podáním ve smyslu zákona a nepřihlíží se k němu. Správní orgán nemá podle správního řádu povinnost vyzývat podatele úkonu bez uznávaného elektronického podpisu k potvrzení, či doplnění tohoto úkonu.

PODÁNÍ SPOTŘEBITELE NA ERÚ

Podnět podle správního řádu (§ 42) (podatel v podání poukazuje nedostatky jednání účastníků trhu a požaduje, aby se uvedené skutečnosti staly předmětem kontroly nebo uplatnění jiného postupu v kompetenci ERÚ vůči držiteli licence) ERÚ přijme, posoudí jej a prověří v něm uvedené skutečnosti. Pokud ERÚ dospěje k závěru, že je podnět důvodný, bude ERÚ postupovat zákonem stanoveným způsobem, tj. zpravidla zahájí správní řízení, přistoupí k výkonu kontroly apod. Pokud o to jako podatel podnětu požádáte, sdělí vám ERÚ ve lhůtě 30 dnů ode dne, kdy podnět obdržel, že na jeho základě zahájil správní řízení či jiný obdobný postup, případně, že neshledal důvody k jeho zahájení.

PODNĚT JE MOŽNO UČINIT I NEFORMÁLNĚ

- **Podání, které nespadá mezi shora uvedená** a má charakter dotazu, upozornění, žádosti o pomoc či radu, řeší Oddělení ochrany spotřebitele ERÚ.
- Tato podání lze učinit neformálním způsobem, nejedná se o podání ve smyslu správního řádu.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Spor s dodavatelem

- Neplní váš dodavatel nebo distributor plynu, elektřiny či tepelné energie řádně a včas povinnosti, které vyplývají z vaší smlouvy? Máte s dodavatelem nebo distributorem spor o to, zda právní vztah popsáný smlouvou trvá, zda vůbec vznikl či zanikl a kdy se tak stalo?
- Pak se na nás můžete obrátit! V tomto případě se jedná o formální správní řízení, v němž musíte podat řádný projednatelný návrh, srozumitelně vylíčit všechny okolnosti a prokázat, čeho se dovoláváte.

Spor se zprostředkovatelem

- Využili jste služeb prostředníka mezi vámi a dodavatelem elektřiny a (nebo) plynu a máte s ním spor, zda svou povinnost ze smlouvy řádně splnil?
- Také v těchto situacích jsme vám k dispozici! Oproti sporu s dodavatelem a distributorem nemůže být výsledkem závazné rozhodnutí, nýbrž pouze dohoda obou stran. Řešit můžeme pouze případy, kdy zprostředkovatel neplní smlouvu o zprostředkování.

ZÁKONNÉ VYMEZENÍ SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU

- ERÚ je podle zákona o ochraně spotřebitele [§ 20e písm. c)] subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství v rozsahu působnosti stanovené energetickým zákonem

KDO MŮŽE PODAT NÁVRH NA ZAHÁJENÍ SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU?

- Podle zákona o ochraně spotřebitele [§ 2 odst. 1 písm. a)] se spotřebitelem rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- Zákon o ochraně spotřebitele (§ 20d) přiznává spotřebiteli právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Tímto způsobem zákon o ochraně spotřebitele vymezuje tzv. spotřebitelský spor.

PRO JAKÉ PŘÍPADY JE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ URČENO?

- V oblasti energetiky jsou spotřebitelským sporem spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie.
- Působnost ERÚ rozhodovat spotřebitelské spory na návrh spotřebitele upravuje energetický zákon [§ 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2.], podle něhož rozhoduje ERÚ na návrh spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti:
- spory mezi zákazníkem a držitelem licence **o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie,**
 - ERÚ rozhoduje spotřebitelský spor, ve kterém se spotřebitel domáhá splnění povinnosti, která vyplývá pro držitele licence (dodavatele elektřiny nebo plynu) ze smlouvy a tato povinnost není řádně a včas splněná. ERÚ rozhodnutím držiteli licence uloží povinnost v navržené lhůtě splnit, např. zahájit dodávku elektřiny či plynu, pokud nebyla zahájena v dohodnutém termínu, provést vyúčtování dodávky elektřiny nebo plynu, nebo zaslat přeplatek z vyúčtování dodávky elektřiny a plynu ve stanovené lhůtě.

PRO JAKÉ PŘÍPADY JE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ URČENO?

- spory 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,**
 - ERÚ rozhodnutím určí, např. zda právní vztah mezi spotřebitelem a držitelem licence zanikl, a kdy se tak stalo, pokud spotřebitel učinil právní jednání směřující k zániku právního vztahu výpovědí, odstoupením, oznámením o nezájmu prodloužit smlouvu uzavřenou na dobu určitou a držitel licence právní následky takového právního jednání výslovně nerespektuje. Výpověď nebo odstoupení od smlouvy jsou jednostranná právní jednání, která vyvolávají právní následky doručením držiteli licence.
 - Předmětem určování nemohou být požadavky např. na určení platnosti nebo účinnosti smlouvy, určení nesprávnosti zamítnutí reklamace, určení nesprávné výše zálohových plateb, určení konkrétní ceny dodávky elektřiny nebo plynu, určení neexistence povinnosti hradit smluvní pokutu a další požadavky, které nelze podřadit pro pravomoc ERÚ na určení vzniku, trvání nebo zániku právního vztahu.

PRO JAKÉ PŘÍPADY JE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ URČENO?

Věcnou příslušnost ERÚ jako správního orgánu nelze výkladem rozšiřovat na rozhodování v jiných věcech, než jak vymezuje energetický zákon [§ 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2.].

- **ERÚ není podle energetického zákona [§ 17 odst. 7 písm. e)] věcně příslušný k rozhodování sporů ze smluv**, jejichž předmětem není poskytování služby dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie. Jedná se především o smlouvy, jejichž předmětem je koupě věci nebo poskytování jiné služby mimo energetiku (např. poskytování různých služeb poradenství v energetice, telekomunikačních služeb atd.).
- ERÚ dále není věcně příslušný k rozhodování o nárocích na náhradu škody, vydání bezdůvodného obohacení nebo poskytování náhrady za nedodržení standardů kvality dodávek a služeb stanovených vyhláškou č. 540/2005 Sb. a vyhláškou č. 545/2006 Sb. Návrhy obsahující tyto požadavky budou ERÚ postupem podle správního řádu (§ 43) odloženy. Tyto a další nároky mimo věcnou příslušnost ERÚ je třeba uplatnit žalobou u příslušného soudu.

DALŠÍ INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU S DODAVATELEM

- ERÚ je vedený v seznamu Evropské komise jako subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v energetice, v ČR je tímto subjektem podle zákona o ochraně spotřebitele.
- Spotřebitelským sporem v pravomoci ERÚ nelze rozumět jakýkoli problém s držitelem licence ohledně dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie. ERÚ je věcně příslušný pouze k projednání a rozhodnutí spotřebitelského sporu ve věci plnění smluvní povinnosti nebo určování existence právního vztahu podle energetického zákona [§ 17 odst. 7 písm. e) bod 1. a 2.].
- Řízení ve věci spotřebitelského sporu je vedeno podle správního řádu, v řízení se písemnosti vyhotovují v českém jazyce, popřípadě v jazyce slovenském.
- Sporné řízení se zahajuje na návrh zákazníka; návrh musí obsahovat náležitosti stanovené správním řádem (§ 37 a 45).

Podání návrhu na zahájení spotřebitelského sporu nepodléhá zaplacení správního poplatku.

- Náhradu nákladů potřebných k účelnému uplatňování nebo bránění práva, přizná správní orgán účastníkovi, který měl ve věci plný úspěch, proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl; měl-li účastník ve věci úspěch jen částečný, může správní orgán náhradu nákladů rozdělit, popřípadě rozhodnout, že žádný z účastníků nemá na náhradu nákladů právo; i když měl účastník ve věci úspěch jen částečný, může mu správní orgán přiznat plnou náhradu nákladů řízení, měl-li neúspěch v poměrně nepatrné části nebo záviselo-li rozhodnutí o výši plnění na znaleckém posudku nebo na úvaze správního orgánu.
- V případě neúspěchu ve věci může být spotřebiteli uložena povinnost náhrady nákladů řízení držiteli licence, pokud byl zastoupený advokátem.
- Výsledkem řízení je vydání rozhodnutí ve věci, které je okamžikem právní moci závazné pro účastníky sporu; pravomocné rozhodnutí ve věci je vykonatelné, pokud není účastníky řízení dobrovolně splněno.
- Lhůta pro vydání rozhodnutí ve sporu zahájeném na návrh spotřebitele činí 90 dnů, ve zvláště složitých případech 120 dnů; průměrná délka mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je 4 měsíce.

DALŠÍ INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU S DODAVATELEM

- Proti rozhodnutí lze podat opravný prostředek (rozklad), o kterém rozhoduje Rada ERÚ; rozhodnutí do doby rozhodnutí o rozkladu není pravomocné a vykonatelné.
- Navrhovatel může ukončit účast ve spotřebitelském sporu zpětvzetím návrhu, pokud se v mezidobí předmět sporu vyřešil jednáním s držitelem licence nebo zákazník již nemá zájem na projednání a rozhodnutí sporu; řízení je následně zastaveno.
- Pokud je předmětem návrhu věc, jejíž řešení není ve věcné působnosti ERÚ, takový návrh bude odložen, případně postoupen příslušnému správnímu orgánu.

NÁLEŽITOSTI NÁVRHU NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ VE; VĚCI SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU

1) Označení účastníků řízení

- Navrhovatel – jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu
- Odpůrce (držitel licence na obchod s elektřinou nebo plynem nebo rozvod tepelné energie podle energetického zákona, který je dodavatelem elektřiny, plynu nebo tepelné energie) – název nebo obchodní firma, IČO, adresa sídla

2) Srozumitelný a věcný popis problému týkající se dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie

3) Návrh rozhodnutí, co konkrétně navrhovatel požaduje.

- V případě požadavku na splnění smluvní povinnosti držitelem licence je třeba přesně, srozumitelně a určitě vymezit splnění jaké smluvní povinnosti má být držiteli licence uloženo.

NÁLEŽITOSTI NÁVRHU NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ VE VĚCI SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU

1) Označení účastníků řízení

- Navrhovatel – jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu
- Odpůrce (držitel licence na obchod s elektřinou nebo plynem nebo rozvod tepelné energie podle energetického zákona, který je dodavatelem elektřiny, plynu nebo tepelné energie) – název nebo obchodní firma, IČO, adresa sídla

2) Srozumitelný a věcný popis problému týkající se dodávky elektřiny, plynu nebo tepelné energie

3) Návrh rozhodnutí, co konkrétně navrhovatel požaduje.

- V případě požadavku na splnění smluvní povinnosti držitelem licence je třeba přesně, srozumitelně a určitě vymezit splnění jaké smluvní povinnosti má být držiteli licence uloženo.

NÁLEŽITOSTI NÁVRHU NA ZAHÁJENÍ ŘÍZENÍ VE VĚCI SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU

4) Vlastnoruční podpis

5) Přílohy

- K podání je třeba přiložit všechny dokumenty týkající se problému, zejména smlouvy, jejich dodatky, všeobecné obchodní podmínky dodávky, vyúčtování, jednostranná jednání zákazníka v podobě odstoupení nebo výpovědi smlouvy, oznámení o nezájmu prodloužit smlouvu uzavřenou na dobu určitou, dokumenty o dosavadní komunikaci s držitelem licence, popř. jiné dokumenty, pokud se týkají věci

6) Návrh je třeba označit jako návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu a je třeba jej zaslat ERÚ jedním z těchto způsobů:

- poštou na adresu Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava
- e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem
- do datové schránky ERÚ eeuaau7

Vzorový návrh na rozhodnutí sporu podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 1. energetického zákona

Nezaplacení přeplatku z vyúčtování

Zákazník:

Jméno a příjmení

Datum narození

Adresa trvalého pobytu

(dále jen „navrhovatel“)

Dodavatel:

Název společnosti (dodavatele elektřiny/plynu)

Adresa sídla

IČO

(dále jen „odpůrce“)

Já, jakožto navrhovatel, jsem s odpůrcem dne (datum uzavření smlouvy) uzavřel smlouvu o sdružených dodávkách elektřiny/plynu č. k odběrnému místu na adrese (adresa odběrného místa), EAN/EIC (specifický kód k identifikaci odběrného místa).

Dne jsem od odpůrce obdržel vyúčtování dodávek elektřiny/plynu č. za období od do Z vyúčtování mi plyne přeplatek ve výši Kč. Splatnost přeplatku byla stanovena na den Jelikož mi přeplatek z vyúčtování nebyl ke dni splatnosti zaplacen, kontaktoval jsem odpůrce s výzvou k uhrazení přeplatku. Odpůrce na moji výzvu nereagoval.

Vzorový návrh na rozhodnutí sporu podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 1. energetického zákona

Podle § 17 odst. 7 písm. e) bod 1. zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon), ve znění pozdějších předpisů, platí, že na návrh zákazníka v postavení spotřebitele odebírajícího elektřinu, plyn nebo tepelnou energii pro spotřebu v domácnosti nebo zákazníka, který je fyzickou osobou podnikající, rozhoduje Energetický regulační úřad spory mezi zákazníkem a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie.

Proto žádám, aby Energetický regulační úřad vydal následující rozhodnutí:

„Společnost, se sídlem, IČO....., jako obchodník s elektřinou/plynem, je povinna splnit povinnost ze smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu č. ze dne, a to zaplatit panu/paní, nar....., bytem....., přeplatek z vyúčtování č. ve výši Kč, a to do 3 dnů od právní moci rozhodnutí.“

Přílohy:

Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny/plynu ze dne

Všeobecné obchodní podmínky

Vyúčtování č. ze dne

Výzva odpůrci (pokud byla učiněna)

V dne

.....
(podpis)

Shrnutí a přínos

- Energetický poradce je **mostem mezi technikou a sociální podporou**.
- Pomáhá lidem obnovit **kontrolu nad životem a energiemi**.
- Spolupracuje v síti institucí a zachovává **etický i právní rámec**.
- Přispívá ke **snížení chudoby, úsporám emisí a stabilitě komunit**.

Zdroj:

- Energetický regulační úřad, <https://eru.gov.cz/>
- Zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele

DĚKUJI ZA POZORNOST

MGR. ET MGR. MILAN SEVERA