

Reklamace vyúčtování

9.4.2026 - Lucie Korbéliusová | DTest

Vyúčtování energií mnoho z nás řadí mezi složitější dokumenty. Spousta tabulek a čísel, kterým bychom se nejraději vyhnuli. To se však v žádném případě nevyplatí. Nečeká vás letos přeplatek, na který byste se mohli těšit? Nebo naopak nedoplatek, protože jste spotřebovali více, než jste očekávali? A co dělat, pokud částky neodpovídají skutečnosti?

Kdy vyúčtování čekat?

Dodavatel energií má povinnost doručit vyúčtování nejpozději do 15 dnů od okamžiku, kdy obdrží všechny potřebné údaje pro jeho zpracování. Vyúčtování vám může zaslat různými způsoby – poštou, e-mailem nebo ho zpřístupnit například v zákaznické aplikaci.

Pokud tuto povinnost nesplní, je vhodné ho nejprve vyzvat k nápravě. Jestliže ani poté vyúčtování neobdržíte, vzniká vám od 31. dne prodlení nárok na penále. To činí 50 korun za každý den prodlení, maximálně však do celkové výše 5 000 korun.

Nedoplatky a přeplatky

To, co při obdržení vyúčtování zpravidla zaujme jako první, je výše nedoplatku nebo naopak přeplatku. Dodavatel ji vypočítá tak, že sečte všechny vámi uhrazené zálohy za dané účtovací období a tuto částku porovná s cenou za skutečně spotřebované energie. Rozdíl mezi těmito hodnotami pak určí, zda budete doplácet nebo vám vznikne přeplatek. Podrobně jsme se tomu, jak jednotlivé položky vyúčtování číst a věnovali v tomto článku.

Tento rozdíl by přitom neměl být příliš vysoký. *„Při stanovení záloh by měl dodavatel vycházet z předpokládané spotřeby, typicky z údajů z předchozího účtovacího období, případně zohlednit změny ve vaší domácnosti či způsobu využívání energií. Pokud jsou zálohy nastaveny správně, bývá výsledné vyúčtování spíše vyrovnané,”* upřesňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

V případě výrazného nedoplatku nebo naopak vysokého přeplatku je proto vhodné zkontrolovat samotné vyúčtování – například správnost odečtů, cenu za jednotku energie nebo nastavení záloh. Zároveň můžete požádat dodavatele o úpravu těchto záloh do dalšího období.

Co dalšího je ve vyúčtování?

Ačkoli jsou přeplatky/nedoplatky důležitou součástí vyúčtování, není to rozhodně ta jediná věc, která by nás měla zajímat. Ač to zní jasně, po doručení vyúčtování je dobré ověřit, kdo jej posílá, zejména pokud je vyúčtování zasíláno e-mailem. *„Může se totiž stát, že se jedná o podvodníka, který se za dodavatele pouze vydává a snaží se tímto způsobem získat naše osobní údaje,”* varuje Hekšová.

Co když něco nesedí?

Pokud se vám ve vyúčtování něco nepozdává, je vhodné jej reklamovat. Konkrétní postup zpravidla naleznete v obchodních podmínkách. Základy přitom vycházejí přímo ze zákona.

Reklamací doporučujeme řešit písemně, protože takto budete mít potvrzeno, že byla reklamace podána, kdy byla řešena a jaké byly vaše požadavky. Do zprávy o reklamaci je třeba uvést kontaktní údaje a informace o odběrném místě.

Reklamace musí být vyřízena do 15 dnů od uplatnění. Nemá však odkladný účinek. To znamená, že i když se vám výše nedoplatku nepozdává, je třeba jej zaplatit a čekat, jak reklamace dopadne. Pokud nakonec dodavatel uzná, že vyúčtování bylo provedeno špatně, musí do 30 dnů provést vyrovnání rozdílu plateb a vrátit peníze, které mu takto byly poskytnuty navíc.

Pokud není reklamace vyřízena včas, můžete uplatnit nárok na penále za stejných podmínek jako při nedodání vyúčtování.

„V případě, že si spotřebitelé nevědí rady ohledně svých práv, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu, a to každý všední den od 9 do 17 hodin telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky pomocí formuláře na našem webu. Pokud řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou využít naši službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-12218/dtest-reklamace-vyuctovani>