# ERÚ loni se spotřebiteli řešil hlavně problémy s vyúčtováním a přeplatky, řádili energošmejdi

**20.1.2026 - | Energetický regulační úřad**

**Chybějící vyúčtování a nevrácené přeplatky z něj. Stížnosti, které spotřebitelé loni adresovali Energetickému regulačnímu úřadu (ERÚ), mířily zejména na tyto dva prohřešky dodavatelů. Činnosti nepoctivých zprostředkovatelů se týkaly sice „jen" jednotky podání měsíčně, jednalo se ale obvykle o závažné případy s velmi agresivními praktikami energošmejdů.**

V roce 2025 opět výrazně klesl počet neformálních podání. Už předloni se množství spotřebitelských dotazů, stížností nebo žádostí o pomoc či radu vrátilo na úroveň před energetickou krizí (9 673), loni jich bylo ještě o 35 % méně, 6 312. Významně se také snížil počet formálních návrhů spotřebitelů na rozhodnutí sporu – loni jich ERÚ obdržel 247, zatímco v roce 2024 to bylo 622. Přibývá ovšem závažnějších a komplikovanějších případů.

*„Počet spotřebitelů, kteří se na nás obrátili, byl loni o poznání nižší než v roce 2024. Bohužel to ale neznamená, že bychom neřešili závažné případy. Stále agresivnější triky zaznamenáváme u podomních prodejců z řad energošmejdů, kteří se při svých podvodech zaměřují především na seniory. Tisíce zákazníků marně čekají na vyúčtování či přeplatek od svých dodavatelů, někteří obchodníci také v rozporu se zákonem bránili klientům v odstoupení od smlouvy a přechodu k jinému dodavateli,"* shrnuje **Markéta Zemanová, členka Rady ERÚ.**

Více než třetina ze všech loňských podání (2 371) se týkala fakturace a platebních podmínek, spotřebitelé si stěžovali zejména na nezaslané vyúčtování a nevrácené přeplatky. Tyto problémy stály také za většinou návrhů na spory. 1 598 podání mířilo na potíže při ukončování smlouvy se stávajícím obchodníkem, nebo na změnu dodavatele.

Ačkoliv počet podání směřujících přímo na zprostředkovatele činil v průměru jednotky měsíčně, jejich praktiky se výrazně promítaly i do řady dalších spotřebitelských podání, které mířily vůči dodavatelům, neboť právě zprostředkovatelé v těchto případech sjednávali za spotřebitele smlouvy na dodávky energií.

Snižování počtu podání ukazuje na lepší informovanost zákazníků, v praxi totiž ubývá opakujících se obecnějších dotazů. Ochranu spotřebitele v loňském roce posílila novela energetického zákona Lex OZE III, která omezila výši pokut za předčasné ukončení smlouvy či zavedla tzv. cejch dodavatele, nástroj proti řetězení licencí v rukách nespolehlivých subjektů a osob (více v naší tiskové zprávě). Poškozených ubylo také díky důsledné dozorové činnosti ERÚ; kromě udělení rekordních pokut úřad v uplynulých dvou letech sáhl i ke zrušení licencí u dvou velmi problémových dodavatelů – společností Lidová energie a ELGAS Energy.

*„Konkrétní pomoc lidem v potížích je a bude hlavním pilířem naší ochrany spotřebitelů na ERÚ. Ovšem zdaleka ne jediným! I nadále chceme iniciovat zákonné změny, které posílí práva spotřebitelů. Stále více se budeme zaměřovat na osvětu a zvyšování informovanosti veřejnosti, tedy na prevenci proti nečestným a agresivním praktikám obchodníků či podomních prodejců. A proti těm držitelům licence, kteří se jich dopustí, budeme i nadále nekompromisně zasahovat,"* avizuje **Markéta Zemanová**, jež byla vládou podruhé jmenována členkou Rady ERÚ, a 1. ledna 2026 tak

zahájila svůj nový pětiletý mandát.

Jankovcova 1566/2b
170 00 Praha 7 – Holešovice

https://eru.gov.cz/eru-loni-se-spotrebiteli-resil-hlavne-problemy-s-vyuctovanim-preplatky-radili-energosmejdi