

Rada pomohla. Muž dostal po téměř roce zpět přeplatek za elektřinu

29.8.2023 - | Veřejný ochránce práv

„Ve spotřebitelských sporech může veřejný ochránce práv pomáhat pouze nepřímo. Zákon totiž ombudsmanovi nedovoluje zasahovat do sporů mezi soukromými subjekty. Ombudsman ale může prověřit, jak případ řešily příslušné úřady. U sporů lidí s dodavateli energií jde o Energetický regulační úřad (ERÚ). Pokud tedy nefunguje domluva nebo reklamace u dodavatele, mohou se lidé v první řadě obrátit právě na ERÚ,“ vysvětluje právnička Tereza Němcová Čáslavská, která se v Kanceláři veřejného ochránce práv specializuje na oblast ochrany spotřebitelů.

Stěžovateli, který se marně domáhal svého přeplatku, popsala, že u Energetického regulačního úřadu může volit několik cest. První z nich už stěžovatel zkusil sám, když podal ERÚ podnět ke kontrole dodavatele. Pokud by taková kontrola ukázala, že dodavatel porušil své zákonné povinnosti, může mu kontrolní oddělení ERÚ uložit pokutu. Toto oddělení už ale nemůže dodavateli nařídit, jak má řešit konkrétní spor. Pro stěžovatele ovšem bylo důležitější vyplacení dlužných peněz než snaha o postih dodavatele.

Další cestou v takových případech je pokus o neformální domluvu pomocí oddělení ochrany spotřebitele ERÚ. Pokud ani to nepomůže, může spotřebitel kvůli vrácení přeplatku podat ERÚ návrh na zahájení správního řízení. Tuto možnost využil i stěžovatel. V průběhu řízení se dodavatel se spotřebitelem dohodl a přeplatek mu vrátil. ERÚ proto řízení zastavil.

Jak se ukázalo, muž ze Zlínska zdaleka není jediný, kdo přeplatek od dodavatele složitě dostával. „Podle spotřebitelského portálu mají u stejné společnosti s vyplacením přeplatku nebo smlouvami problémy desítky lidí. Doufám, že naše shrnutí i jim ukáže, jak mohou v této nepříjemné situaci postupovat, a stejně jako stěžovateli se jim podaří spor vyřešit,“ věří právnička Němcová Čáslavská, která se případu téměř rok opožděného přeplatku věnovala. Zopakovala také, že veřejný ochránce práv může ve spotřebitelských sporech prověřovat až to, jak situaci řešily příslušné úřady.

https://www.ochrance.cz/aktualne/rada_pomohla-_muz_dostal_po_temer_roce_zpet_preplatek_z_elektrinu