

Dozorové orgány: Energetický regulační úřad

2.4.2025 - | DTest

Dozorové orgány

1. Dozorové orgány: Český telekomunikační úřad

2. Dozorové orgány: Energetický regulační úřad

Můžete nám představit váš úřad? Jaké je jeho poslání?

Naše činnost v energetice je velmi rozmanitá. Když to shrnu, tak regulujeme tu část cen energie, kde chybí přirozená konkurence. To se týká typicky plateb za „dráty“ na elektřinu a „trubky“ na plyn. Tam, kde konkurenční trh existuje, dohlížíme na jeho férové fungování. Při podezření, že dodavatel či zprostředkovatel nedodržuje zákon, zahájíme kontrolu a následně mu můžeme uložit pokutu. Naším důležitým posláním je také ochrana spotřebitelů, která spočívá mimo jiné v poradenské a rozhodovací činnosti úřadu.

Ve kterých oblastech působíte a jaké máte pravomoci vůči podnikatelům?

Vydáváme licence pro výrobce energií, obchodníky a další osoby podnikající v energetice, udělujeme oprávnění k činnosti energetickým zprostředkovatelům. Účastníky trhu v energetice následně dozorujeme. Kontrolujeme zejména dodržování energetického zákona, zákona o ochraně spotřebitele, zákona o cenách a dalších právních předpisů.

Jakým způsobem váš úřad přispívá k ochraně spotřebitelů?

Věnujeme se osvětě a vidíme, že to nese své ovoce, informovanost veřejnosti se postupně zlepšuje. Především na našich telefonických linkách poskytujeme poradenství, ať už se jedná o zodpovězení obecných dotazů, nebo řešení konkrétnějších stížností. V případě problémů s dodavateli, zprostředkovateli či distributory mnohdy plníme roli mediátora, snažíme se situaci kormidlovat k řešení. Samostatnou agendou pak je řešení stovek spotřebitelských sporů, kterých nám po energetické krizi násobně přibýlo. Důležité také je, že nekompromisně stíháme protispotřebitelské praktiky obchodníků, což bezesporu funguje i jako prevence před dalšími podobnými prohřešky.

Která témata v oblasti ochrany spotřebitele v současné době řešíte, ať už na národní, či mezinárodní úrovni?

Klíčovým tématem jsou vztahy spotřebitelů a obchodníků s energií, konkrétně závazky ze smluv o dodávce elektřiny a plynu. Obchodní podmínky jsou formulované jednostranně, obsah smlouvy předepisují zákazníkům obchodníci. To vyžaduje důkladně dozorovat a případně zasáhnout, pokud takové obchodní podmínky odporují zákonu.

JUDr. Markéta Zemanová

Vystudovala právnickou fakultu na Západočeské univerzitě v Plzni. V roce 2013 nastoupila do jihlavského sídla ERÚ, kde se jako právnička vypracovala na post ředitelky Sekce správních řízení. Na ERÚ se věnovala a věnuje zejména legislativě a problematice ochrany spotřebitele. Podílí se průběžně na novelizacích energetického zákona a další energetické legislativy. Byla členkou řídicího výboru pro přípravu nového zákona pro energetiku a několika dalších expertních pracovních skupin

pro přípravu legislativy při MPO, MMR, MV a ČTÚ. Přednáší na odborných konferencích, publikuje v odborných časopisech a zabývá se osvětovou činností v oblasti spotřebitelských práv v energetice. Členkou Rady ERÚ je od 1. srpna 2020.

Existuje jednoduchá poučka, v kterých případech se na váš úřad může spotřebitel obrátit? Je vaši činnost možné orámovat například okruhem zboží/služeb nebo nějakým konkrétním problémem (uvádění cen, nekalou obchodní praktikou apod.)?

Lidé by se na nás měli obrátit tehdy, pokud si nedokážou pomoci sami, typicky se nemohou dohodnout s dodavatelem elektřiny nebo plynu. Jestliže mají pocit, že dodavatel, tedy obchodník se vůči nim nechová korektně, či mají přímo podezření, že porušuje zákon. Totéž platí v případě zprostředkovatelů, případně distributorů. Někdy nám lidé volají, že mají drahou energii, cena ale přitom odpovídá smlouvě. S tím bohužel nic nenaděláme.

S kterými problémy spotřebitelům nejčastěji pomáháte?

Dlouhodobě se stížnosti a dotazy nejčastěji týkají plateb za energii, tedy v praxi vyúčtování a záloh. Problémem posledních dvou let jsou přeplatky, které někteří dodavatelé odmítají vracet. A jde i o desetitisícové částky! Hříšníky jsou sice jen jednotky obchodníků, postižená je ale bohužel většina jejich zákazníků. Jedná se o potíž, která souvisí s vyúčtováním, dá se jí ale předejít správně nastavenými zálohami, které odpovídají skutečné spotřebě.

Po odeznění energetické krize a oživení trhu výrazně narostl počet změn dodavatelů. Tady v některých případech narážíme na neadekvátně vysoké sankce při předčasném ukončení smlouvy. Jiní obchodníci vymýšlejí nejrůznější právní kličky, kterými se přechodu snaží zabránit.

Co se stane s mým podáním, pokud mělo být adresováno jinému orgánu?

Někdy se opravdu stává, že se spotřebitel například obrátí na nás namísto na Českou obchodní inspekci. Pokud je dotaz telefonický, rovnou dotyčného na ČOI odkážeme, písemná podání postoupíme příslušnému orgánu a spotřebitele o tom informujeme.

Musí se spotřebitel nejprve sám pokusit situaci řešit a až poté se obrací na vás, nebo je lepší obrátit se na vás co nejdříve?

Motivujeme spotřebitele k tomu, aby byli aktivní, ostatně jedna naše informačně-osvětová kampaň se přímo jmenovala „Aktivně na energie“. Snažíme se lidem maximálně pomoci a poradit, zpravidla je ale důležité, aby spotřebitel učinil konkrétní kroky nejprve sám, protože to za něj žádný úřad nemůže udělat. Typickým příkladem je reklamace vyúčtování – pokud v něm cokoliv nesedí, je nutné ho v první řadě reklamovat u dodavatele a to za spotřebitele my udělat nemůžeme. Dodavatel má pak zákonné lhůty, v nichž reklamaci musí vyřídit. Teprve pokud tento postup nevede k výsledku, lze se obrátit na nás ohledně dalšího řešení.

Jak se na vás může spotřebitel obrátit? Které způsoby komunikace nabízíte - osobní kontakt, telefon, e-mail, online formulář?

Nejčastěji spotřebitelé využívají naše telefonické linky, je ale samozřejmě možné nám podání poslat e-mailem a také nás navštívit osobně. Celou řadu informací lidé najdou na našem webu, který má týdně téměř tři a půl tisíce návštěvníků, využíváme i sociální sítě.

Jak je možné podat podání a co k tomu spotřebitel potřebuje? Stačí jen slovní popis problému, nebo je nutné rovnou poskytnout i důkazy - třeba účtenky či smlouvy?

Někdy stačí jen krátká telefonická či e-mailová konzultace, například pokud spotřebitel tápe ve svých právech a povinnostech a není si něčím jistý. Pokud ale už řeší konkrétní problém, je zpravidla nutné doložit konkrétní dokumenty a kroky, které učinil, abychom o jeho případu měli přesnou představu a mohli ho co nejrychleji a nejefektivněji řešit.

Kontaktní údaje

Sídlo úřadu – podatelna a ústředna: Masarykovo náměstí 91/5, Jihlava, telefon: +420 564 578 666

Dislokované pracoviště Praha – podatelna: Jankovcova 1566/2b, Praha 7 – Holešovice,

telefon: +420 255 715 555

Dislokované pracoviště Ostrava – podatelna: Provozní 5491/1, Ostrava-Třebovice,

telefon: +420 595 590 888

E-mailový kontakt:

podatelna@eru.gov.cz

Datová schránka: eeuaau7

Web: www.eru.gov.cz

Které chyby spotřebitelé nejčastěji dělají při podávání podnětu? Jak se jim mohou vyhnout, aby jejich stížnost měla co největší šanci na úspěch?

Nejčastěji spotřebitelé chybují právě v tom, že nám nedoloží základní dokumenty, jako je třeba smlouva s dodavatelem a její dodatky nebo vyúčtování. Případně nám podrobněji nepopíšou vývoj svého případu, například komunikaci, která již proběhla s dodavatelem. Nebo se na nás naopak obracejí předčasně, jak už jsem zmínila u nesouhlasu s vyúčtováním. Specifické jsou návrhy na spotřebitelské spory, které mají na rozdíl od běžných podání své povinné náležitosti. Především je nutné srozumitelně a věcně popsat problém týkající se dodávky elektřiny, plynu, tepelné energie nebo smlouvy o zprostředkování a uvést, co konkrétně navrhovatel požaduje. Podrobnosti k tomuto typu podání a návod máme samozřejmě přehledně na webových stránkách.

Je podání stížnosti zpoplatněné? Pokud ano, kolik stojí a jaké jsou podmínky?

Žádné naše služby spotřebitelům nejsou zpoplatněné. Speciálně u spotřebitelského sporu se jedná o jednu z výhod mimosoudního řešení oproti žalobě k soudu. Rozhodnutí také obvykle přichází rychleji. Naproti tomu pole působnosti ERÚ je mnohem užší. Nemůžeme například určit správnost či nesprávnost zamítnutí reklamace, výše záloh či konkrétní ceny dodávky elektřiny nebo plynu. Nerozhodujeme rovněž o nárocích na smluvní pokutu či na náhradu škody.

Jak dlouho průměrně trvá vyřízení podnětu? Existují případy, kdy může být řízení zdlouhavější, a proč? Je nějaká maximální hranice?

Pokud u nás spotřebitel zahájí spor, máme na vydání rozhodnutí 90, ve zvláště složitých případech

120 dnů. V případě konkrétního podnětu na zahájení kontroly některého z aktérů energetického trhu vyrozumíme podatele o způsobu vyřízení podnětu do 30 dnů a dále se řídíme správním řádem. V případě neformálních spotřebitelských podání je doba vyřízení velmi individuální, podle složitosti konkrétního případu. Pokud například souvisí se změnou dodavatele, je někdy nutné vyžádat si od obou obchodníků obsáhlou dokumentaci, což dobu samozřejmě prodlužuje. Záleží na procesní aktivitě všech účastníků.

Co může spotřebitel podáním získat a jaké povinnosti můžete uložit podnikatelům?

U jednodušších podání mnohdy pomůžeme bezprostředně radou, jak se v problematice zorientovat a situaci vyřešit. Případně se do věci neformálně vložíme a pokusíme se přispět ke smírnému řešení. V případě formálních spotřebitelských sporů s dodavatelem vydáváme závazné rozhodnutí, spory se zprostředkovateli vedeme k dosažení dohody smluvních stran.

Lidé nám adresují i podněty k výkonu dozorové činnosti (na kontrolu dodavatelů a zprostředkovatelů). Pokud zjistíme porušení zákona, můžeme uložit pokuty, které pocítí podnikatelé, spotřebitelům ale bezprostředně nepomohou. Nemůžeme obchodníkům nařizovat některé konkrétní úkony, například snížení zálohových plateb klientů či sankcí při předčasném ukončení smlouvy.

Musejí s vámi podnikatelé spolupracovat a jsou pro ně vaše rozhodnutí závazná?

Při kontrolách je spolupráce podnikatelů, respektive kontrolovaných osob, povinná. Pokud se tak neděje, můžeme udělit pokutu za nesoučinnost. V případě sporů je rozdíl mezi zprostředkovateli a dodavateli.

V prvním případě postupujeme podle zákona o ochraně spotřebitele a jedná se o méně formální řízení, kdy zprostředkovatelé spolupracovat musejí (za nesoučinnost jim může být uložena pokuta), výsledkem ovšem může být pouze dohoda stran sporu, nevydáváme závazné rozhodnutí.

Spotřebitelský spor s dodavatelem probíhá podle správního řádu. Druhá strana sporu sice nemá povinnost spolupracovat, ale rozhodnutí může být vydáno i bez její aktivity. Rozhodnutí vydaná ve sporném řízení podle správního řádu jsou pro účastníky sporu závazná, představují exekuční titul, obdobně jako rozhodnutí vydaná soudem.

Co má spotřebitel dělat, pokud podnikatel rozhodnutí nerespektuje? Jaké jsou jeho další možnosti?

Pokud podnikatel rozhodnutí nerespektuje, je možné podat návrh na jeho exekuci. Buď k civilnímu soudu, což lidé dělají zřídka, nebo nejčastěji k soudnímu exekutorovi. Ten pak vůči podnikateli vymáhá přímo peníze, případně tzv. nepeněžitě plnění, například splnění povinnosti vyúčtovat.

© OtoZapletal - Pixabay

Kolik stížností ročně obdržíte? Jak vysoké procento z nich se daří úspěšně vyřešit?

Podání, tedy nejruznějších dotazů, stížností nebo žádostí o pomoc či radu, jsme v loňském roce obdrželi takřka 10 tisíc, což je oproti energetické krizi necelá polovina. Naopak návrhů na spory bylo více než 600, oproti roku 2021 čtyři a půl krát tolik. Trend je zřejmý: spotřebitelé jsou poučenější, důslednější a ochotnější absolvovat i složitější formální řízení. Přesto stále platí, že řada stížností nemá právní základ, a dají se tedy označit za neoprávněné. Narážíme i na situace, kdy můžeme jen poradit, nasměrovat, ale pro přímou pomoc nemáme kompetence. Hovořit o procentech úspěšně vyřešených stížností by proto bylo zavádějící.

Jaké jsou nejčastější stížnosti, které řešíte? A s jakými typy podnětů se setkáváte nejčastěji?

Nevrácené přeplatky už jsem zmiňovala, kromě toho dlouhodobě řešíme situace, kdy dodavatelé nevyhotoví vyúčtování v zákonné lhůtě. Vysoké sankce při předčasném ukončení smlouvy sice nejsou problémem extrémně častým, zato v některých případech extrémně vážným. Obrátilo se na nás několik desítek lidí, kterým dodavatel ke smluvní pokutě naučtoval ještě velmi vysokou náhradu škody, a celková sankce činila i přes sto tisíc korun.

Objevují se nové trendy v podnětech od spotřebitelů? Jaké problémy přibývají a kde naopak se situace zlepšila?

Krize – a snad i naše osvětová činnost – spotřebitele poučila, ubylo opakujících se obecných dotazů. Přibývají nám naopak specifické a složitější případy způsobené často neférovými praktikami některých dodavatelů. Naopak na zprostředkovatele registrujeme řádově méně stížností, než tomu bylo v dobách před krizí, kdy se u nás ještě nemuseli registrovat a neměli jsme vůči nim žádné pravomoci.

Jak by měl spotřebitel postupovat, když narazí na problém? Co je nejlepší udělat jako první a jak si zajistit co nejsilnější pozici pro jednání s podnikatelem pro uplatnění svých práv?

Spotřebitel by měl postupovat rychle, chytře a efektivně. Nemá cenu denně volat na zákaznickou linku, kde telefon nikdo nebere nebo volajícímu nic konkrétního nesdělí. Veškerou komunikaci by spotřebitelé měli naopak vést písemně a formálně, aby ji bylo možné bez problémů doložit, ať už ERÚ, nebo soudu v případě žaloby. Doporučuji znovu pečlivě si přečíst smlouvu a další dokumenty, ať z podání pak přesně víme, v čem konkrétně podnikatel nedodrží svůj závazek.

Poskytujete veřejnosti informace o právech spotřebitelů? Nabízíte nějaké poradenské služby, přednášky, brožury nebo online materiály?

Ano, na našich webových stránkách lidé najdou jak brožury, tak další praktické materiály, jako jsou návody, desatera rad či odpovědi na dotazy, které často dostáváme. Nechybějí ani tiskové zprávy, v nichž upozorňujeme na aktuální problémy z našich spotřebitelských linek a snažíme se o nich informovat už v zárodku. Oblíbené jsou naše webináře, tedy online semináře na rozličná témata, včetně těch spotřebitelských. Najdete nás také na sociálních sítích. Samozřejmostí je zodpovídání dotazů, řešení stížností a individuální poradenství, obvykle přes telefon a e-mail.

Jak reagují podnikatelé na vaše kontroly a rozhodnutí? Spolupracují, nebo se naopak snaží postihnout co nejdéle vyhnout?

Někteří spolupracují více, jiní méně. Je to velmi individuální a asi vždy bude. Uvítali bychom však navýšení horních sazeb u pokut za nesoučinnost, aby se jednoznačně nevyplatilo s námi nespolupracovat.

Měly by být některé pravomoci vašeho úřadu posíleny, abyste mohli spotřebitelům lépe pomoci?

Velkou nepříjemností je řetězení dodavatelských licencí. Kontinuálně jsme se setkávali s tím, že někdo, kdo coby obchodník fungoval naprosto „protizákaznický“, svou firmu s již špatnou pověstí opustil a vzápětí si založil jinou společnost. A požádal o licenci, kterou jsme mu museli udělit, pokud splnil tehdejší nepřilišžné podmínky zákona. S letošní novelou zákona naštěstí přibyl námi navržený tzv. cejch dodavatele, který nám umožní nedat licenci tomu, kdo v minulosti výrazně poškodil zákazníky či nedostal svým finančním závazkům. Došlo také k rozšíření našich

monitorovacích pravomocí, přibývá tedy povinností dodavatelů vůči nám. I to je klíčové pro to, aby byl trh férový a vstřícný pro spotřebitele.

Která další opatření by podle vás pomohla účinnějšímu vymáhání spotřebitelských práv?

K účinnému vymáhání spotřebitelských práv výrazně přispívá, když je spotřebitelé dostatečně znají, aktivně spolupracují. A když – úplně nejlépe – potenciálním problémům předcházejí, případně je řeší hned. Byť došlo v informovanosti spotřebitelů určitě ke zlepšení, stále je na čem pracovat. Je to maratónský běh, věřím ale, že má osvěta smysl a efekt. A vážím si toho, že nám v ní významně pomáhají i neziskové organizace, jako například dTest.

Jaké jsou vaše hlavní rady pro spotřebitele, aby předešli problémům? Na co si mají dávat pozor a jak mohou minimalizovat riziko při jednání s podnikateli?

Měli by číst veškerou smluvní dokumentaci. Zeptat se na cokoli, čemu nerozumějí. Nedůvěřovat, ale prověřovat. Zvlášť pozor na případy, kdy dodavatel či zprostředkovatel mluví v superlativech a nabízí spotřebitelům až podezřele jednoduchou možnost, jak ušetřit vysokou částku v platbách za energii.

<https://www.dtest.cz/clanek-11467/dozorove-organy-energeticky-regulacni-urad>