

Pravidla vedení mimosoudního řešení spotřebitele se zprostředkovatelem

ERÚ vydává na základě [zákona o ochraně spotřebitele](#) (§ 20x) a [energetického zákona](#) (§ 11q odst. 2) pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upravuje postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále jen Pravidla).

ČLÁNEK 1

Tato Pravidla konkretizují postup ERÚ při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (dále též „ADR“) se zprostředkovateli v energetických odvětvích.

ČLÁNEK 2

ERÚ je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rozsahu podle § 20e písm. c) zákona. Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů mezi spotřebiteli a dodavateli elektrické energie a plynu (držitelé licence na obchod s elektřinou a obchod s plynem) v rozsahu podle § 17 odst. 7 energetického zákona platí právní úprava zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v plném rozsahu.

ČLÁNEK 3

Pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se zprostředkovateli v energetických odvětvích ve smyslu § 11q energetického zákona se použije postup podle části čtvrté zákona o ochraně spotřebitele a dále správní řád v rozsahu základních zásad činností správních orgánů ve smyslu § 177 odst. 1 správního řádu. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není správním řízením podle správního řádu.

ČLÁNEK 4

Jménem Energetického regulačního úřadu konají úkony v řízení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů oprávněné úřední osoby pověřené vnitřním předpisem Energetického regulačního úřadu.

ČLÁNEK 5

Účelem vedení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu není vydání právně závazného správního rozhodnutí. Smyslem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je dospět ke smírnému urovnání sporu mezi spotřebitelem a zprostředkovatelem a dohodě stran na základě vzájemné komunikace prostřednictvím ERÚ.

ČLÁNEK 6

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh podaný spotřebitelem (dále též „navrhovatel“). Jako základ pro podání návrhu může spotřebitel využít vzor zveřejněný na webových stránkách ERÚ.

ČLÁNEK 7

Návrh na zahájení spotřebitelského sporu musí obsahovat

- identifikační údaje stran sporu,
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- informaci, kdy navrhovatel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u zprostředkovatele poprvé,
- prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu,
- datum a podpis navrhovatele.

ČLÁNEK 8

V rámci vylíčení rozhodných skutečností by spotřebitel měl uvést podstatu předloženého sporu a skutkové okolnosti, na základě kterých se domnívá, že je v právu. V rámci označení, čeho se domáhá, musí konkrétně vymezit, jakého práva se vůči zprostředkovateli domáhá (aby zprostředkovatel splnil nějakou povinnost, něčeho se zdržel apod.). Předmětem projednávaného návrhu nemůže být preventivní požadavek na určení (stanovení, že nějaké právo či povinnost existují či neexistují, aniž by dosud zprostředkovatel postupoval v rozporu s tvrzeným nárokem spotřebitele či vůči němu vznášel neoprávněný nárok), ledaže by na něm měl spotřebitel naléhavý právní zájem, který v rámci návrhu vylíčí.

ČLÁNEK 9

Návrh lze podat písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává, případně jiným prostředkem elektronické komunikace, je-li opatřen zaručeným elektronickým podpisem. Za podmínky, že je návrh do 10 dnů potvrzen, popřípadě doplněn jedním ze způsobů uvedených ve větě první, je možno jej podat pomocí jiných technických prostředků, zejména prostřednictvím telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití uznávaného elektronického podpisu.

Navrhovatel může podat návrh nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u zprostředkovatele poprvé.

ČLÁNEK 10

K návrhu se přiloží doklad o skutečnosti, že navrhovatel před podáním návrhu řešil spor s druhou stranou přímo, a další písemnosti dokládající skutečnosti, kterých se navrhovatel dovolává. Pokud takové skutečnosti navrhovatel není schopen doložit, je možno odkázat na skutečnosti zjiitelné z jiných zdrojů dostupných správnímu orgánu či skutečnosti, které jsou známy zprostředkovateli.

ČLÁNEK 11

Neobsahuje-li návrh předepsané náležitosti nebo nejsou-li přiloženy doklady, je navrhovatel vyzván k jejich doplnění ve lhůtě 15 kalendářních dnů. Po marném uplynutí této lhůty bude jeho návrh odmítnut.

ČLÁNEK 12

Návrh bude dále odmítnut, bude-li zjištěno, že spor nenáleží do věcné působnosti ERÚ, ve věci již rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno řízení u soudu nebo rozhodčí řízení, nebo již bylo ve stejné věci zahájeno nebo ukončeno mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, navrhovatel podal návrh po uplynutí stanovené lhůty nebo je návrh zjevně bezdůvodný.

ČLÁNEK 13

Návrh je zjevně bezdůvodný zejména tehdy, jestliže jde o návrh podaný opětovně a navrhovatel nedoložil nové skutečnosti či neodstranil vady předchozího projednání nebo jeho podáním navrhovatel zjevně sleduje zneužití práv na úkor druhé strany. Návrh může být posouzen jako bezdůvodný tehdy, bylo-li proti zprostředkovateli zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon) a účinky tohoto insolvenčního řízení trvají; nebo vstoupil-li zprostředkovatel do likvidace dle zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, a navrhovatel dosud neuplatnil své právo, které je předmětem sporu.

ČLÁNEK 14

O odmítnutí návrhu se učiní záznam do spisu, usnesení se nevydává. Odmítnutí se spolu s jeho důvody sdělí účastníkům mimosoudního řešení spotřebitelského sporu do 15 kalendářních dnů ode dne obdržení návrhu, ledaže skutečnosti zakládající důvod pro odmítnutí jsou zjištěny později, v takovém případě se sdělí bez zbytečného odkladu od zjištění této skutečnosti.

ČLÁNEK 15

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu je zahájeno dnem, kdy ERÚ obdrží návrh. Pokud není návrh odmítnut, jsou strany sporu vyzooměny o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a poučeny v souladu se zákonem o svých právech. Umožňuje-li to povaha sporu, rozsah skutkových tvrzení spotřebitele a spotřebitelem předložené podklady k předmětu sporu, může ERÚ spolu s vyzooměním o zahájení spotřebitelského sporu stranám sporu zaslat vyjádření předběžného názoru k předmětu sporu.

ČLÁNEK 16

Zprostředkovatel je povinen ve lhůtě 15 pracovních dnů od obdržení vyzoomění podle čl. 15 poskytnout úřadu vyjádření ke skutečnostem uvedeným v návrhu. Zprostředkovatel je povinen úzce spolupracovat s úřadem a poskytnout mu součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu § 11q energetického zákona.

ČLÁNEK 17

V případě, že zprostředkovatel postupuje v rozporu s § 11q energetického zákona, předá věcně příslušný útvar k vedení mimosoudního řešení sporů se zprostředkovateli bez zbytečného odkladu podnět k návrhu na zahájení sankčního řízení se zprostředkovatelem o spáchání přestupku podle § 91c odst. 1 písm. j) energetického zákona.

ČLÁNEK 18

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení. U zvlášt' složitých sporů může ERÚ tuto lhůtu prodloužit, a to nejvýše o dalších 90 dnů, o čemž bezodkladně informuje obě strany.

ČLÁNEK 19

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu končí uzavřením dohody stran sporu, jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu oznámeným úřadu, smrtí, prohlášením za mrtvého, prohlášením za nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran sporu bez právního nástupce, marným uplynutím lhůty pro vedení sporu podle čl. 18 nebo odmítnutím návrhu.

ČLÁNEK 20

O ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ERÚ bez zbytečného odkladu vyzoomí druhou stranu sporu, není-li z předložené dohody stran sporu zřejmé, že obě strany jsou si ukončení řešení sporu vědomy. Dohoda o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu musí mít písemnou formu, případně formu souhlasného potvrzení zprostředkovatele o odpadnutí předmětu sporu mezi stranami spolu s doložením skutečnosti, že o dosažení dohody spotřebitele informoval. Bude-li ze strany zprostředkovatele návrh na uzavření dohody předložen ERÚ, přepošle tento návrh úřad navrhovateli spolu s přiměřenou lhůtou k vyjádření se, zda dohodu akceptuje.

ČLÁNEK 21

Považuje-li to ERÚ za účelné, může v případě, kdy projednání spotřebitelského sporu nesměřuje k uzavření dohody, vydat odůvodněné nezávazné stanovisko k předmětu sporu, které stranám doručí spolu s oznámením o ukončení sporu či před uplynutím lhůty pro jeho vedení.

ČLÁNEK 22

Povinnost doručit stranám sporu písemnost je splněna, pokud je doručena prostřednictvím veřejné datové sítě do datové schránky adresáta, na adresu uvedenou v návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu nebo na adresu, a to i elektronickou, kterou za účelem doručování sdělí strany sporu ERÚ. V případě, že se adresa zprostředkovatele uvedená v návrhu liší od jeho zapsaného sídla ve veřejném rejstříku, může mu být doručováno na adresu uvedenou v návrhu, nebude-li z obsahu spisu zřejmé, že doručovací adresa uvedená v návrhu byla uvedena pro spotřebitele jakožto kontaktní adresa.

ČLÁNEK 23

Při řešení sporu se jedná a písemnosti se obvykle předkládají v českém jazyce. Strany sporu mohou jednat a písemnosti mohou být předkládány i v jazyce slovenském, dokumenty mohou být předkládány i v dalších jazycích, strana, která se v řízení dovolává písemnosti, jež je vyhotovena v jiném než českém, slovenském nebo anglickém jazyce, je na vyžádání druhé strany sporu nebo správního orgánu povinna předložit překlad písemnosti do českého jazyka.

ČLÁNEK 24

V každém sporu je veden spis, označený spisovou značkou. Spis tvoří návrh včetně příloh, veškeré další úkony stran sporu, úkony správního orgánu a další podání se sporem související. Strany sporu mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu. ERÚ může při podání návrhu ověřit totožnost spotřebitele v Registru obyvatel a zjišťovat údaje o dodávce do odběrného místa spotřebitele ze systému operátora trhu.

ČLÁNEK 25

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám.

ČLÁNEK 26

Tato Pravidla nabývají platnosti dnem zveřejnění na webových stránkách ERÚ a účinnosti dnem 01.07.2022.

KE STAŽENÍ

Soubor stažení:

[Vzorový návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu se zprostředkovatelem](#)

ERÚ zveřejňuje vzorový návrh na zahájení řešení spotřebitelského sporu se zprostředkovateli, který mohou spotřebitelé využít jako vzor při koncipování návrhu.

Odkaz dokumentu ke stažení https://eru.gov.cz/sites/default/files/obsah/prilohy/vzor-navrh-adr-zprostredkovatel_0.docx

Odkaz na stránky <https://eru.gov.cz/spor-se-zprostredkovatelem>