

Řešení spotřebitelských sporů Energetickým regulačním úřadem

Popis služby

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (dále též "ADR") nabízí spotřebitelům rychlý a dostupný způsob řešení sporů. V oblasti energetiky jsou spotřebitelským sporem výhradně spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, které se týkají dodávky elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce. Typicky se jedná o smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny nebo plynu, případně smlouvu o dodávce tepelné energie.

Týká se vás to, pokud:

Máte spotřebitelský spor s držitelem licence o splnění povinností ze smluv, které se týkají dodávky nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, přičemž tento spor se Vám s tímto držitelem licence nepodařilo vyřešit přímo.

Jaký má služba benefit?

Pomocí mimosoudního řešení spotřebitelských sporů můžete hájit svá spotřebitelská práva způsobem, který je rychlejší a méně nákladný než soudní řízení.

Kdy službu řešit

Službu můžete řešit kdykoliv, pokud máte spor s dodavatelem z oblasti energetických odvětví.

V oblasti energetiky jsou spotřebitelským sporem výhradně spory vyplývající ze smlouvy o poskytování služeb, jejichž předmětem je dodávka elektřiny, plynu, tepelné energie nebo jejich distribuce.

Vyřízení služby

Elektronicky

Co potřebujete, pokud službu řešíte

Informace o mimosoudním řešení sporů v působnosti Energetického regulačního úřadu naleznete na jeho stránkách, v sekci [Mimosoudní řešení sporů](#)

V návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu uveďte

- koho a čeho se návrh týká,
- co konkrétně požadujete,
- vlastnoruční podpis,
- **přílohy (k podání je třeba přiložit všechny dokumenty týkající se problému).**

Tip 2: návrh je třeba označit jako "návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu".

Kde a jak službu řešit

Návrh zasílejte Energetickému regulačnímu úřadu:

- do datové schránky Energetického regulačního úřadu ID: **eeuaau7**
- e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem na adresu: podatelna@eru.cz

Návrh je třeba označit jako "návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu"

Osobně nebo Poštou

Co potřebujete, pokud službu řešíte

V návrhu na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu uveďte:

- koho a čeho se návrh týká,
- co konkrétně navrhovatel požadujete,
- vlastnoruční podpis,

K podání je třeba **přiložit všechny dokumenty týkající se problému**

Návrh je třeba označit jako "**návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu**".

Kde a jak službu řešit

Návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu zasíláte Energetickému regulačnímu úřadu:

- adresa: Masarykovo nám. 5, 586 01 Jihlava, oddělení sporných řízení

Návrh označte jako "**návrh na rozhodnutí spotřebitelského sporu**"

Doplňující informace

Legislativa

Zákon č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád §43, 44, 45, 66, 67)

Zákon č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád §152 odst. 1, 2)

Zákon č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele §20k odst. 1,3,4,5)

Zákon č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád §37 odst. 2, 4)

Zákon č. 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) §96 odst. 2)

Zákon č. 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) §17 odst. 7, písm e)

Zákon č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele §20i, 20j)

Zákon č. 634/1992 Sb. Zákon o ochraně spotřebitele §20e, písm c)

Zákon č. 500/2004 Sb. Zákon správní řád §141 odst. 2, 7, 8 ,9)

Možnosti odvolání

Proti rozhodnutí Energetického regulačního úřadu o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu můžete podat rozklad, o kterém bude rozhodovat Rada Energetického regulačního úřadu.

Můžete se také odvolat podle postupů, které určují následující právní předpisy:

- [Správní řád - Rozklad \(§ 152\)](#)

Jednací jazyk

Český jazyk, slovenský jazyk

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