

# Poslala jsem je tam, odkud přišli



31.03.2012 06:04

Jičínsko – Jako varování může posloužit našim čtenářům příspěvek Ivety Procházkové, kterou navštívili údajní zástupci Energetického centra, aby ji vnutili novou smlouvu o dodávce energií.

Jak jsme se informovali, výše uvedený název společnosti neexistuje, ale podvodníci prý vynalézají další rafinovaná pojmenování. Iveta Procházková píše:

## Falešní energetici

„Dnes ráno u nás zazvonili pánové v obleku a představili se jako zástupci dodavatele elektřiny a plynu. Na vizitce měli napsané Energetické centrum, ale pořád jednali jménem ČEZ a RWE. Chtěli roční výpisy elektřiny a plynu, aby mi prý mohli garantovat, že se nám při dnešním zdražování nezvedly sazby. Trochu mě zmátli, tak jsem jim je ukázala.

No a pán mluvil a mluvil, až po chvíli jsem si všimla, že ten druhý si něco zaznamenává s našimi výpisy v ruce. Když jsem se zeptala, co to dělá, ten druhý se na mě utrl, že mi to tam celou dobu vysvětluje. Prý aby se nám nezvedaly sazby. Vyžádala jsem si ten papír, co tam zapisoval údaje. Samozřejmě. Nová smlouva o dodávce elektřiny a plynu.

Přitom celou dobu, co povídal, nepadlo o nějaké nové smlouvě ani slovo. Vytrhla jsem jim tu smlouvu a poslala je, odkud přišli.

Nejhorší je, když se začnou prezentovat jako zástupci ČEZ a RWE. Člověka pak lehce zmátnou. Já vím, že se o tom všude píše, v televizi o tom pořád mluví, ale i tak mě dnes zaskočili. Já je poslala pryč, ale nejsem si jistá, co by udělala třeba moje babička, až by ji tam podstrčili papír k podpisu s tím, že bude mít levnější elektriku.“

## Slovo odborníků

O vyjádření jsme požádali tiskovou **mluvčí ČEZ Šárku Beránkovou**.

Uvedla, že skupina ČEZ od počátku letošního roku eviduje zvýšený počet upozornění svých zákazníků na neseriózní metody podomních obchodníků s energiemi. Proto své zákazníky na tyto postupy průběžně upozorňuje a poskytuje jim praktické informace, jak nabídky poznat a jak na ně reagovat.

V případě jakýchkoli pochybností mohou zákazníci kdykoli volat na zákaznickou linku 840 840 840, kde si mohou ověřit i příslušnost zaměstnance ke Skupině ČEZ. Informace a varování jsou i na [www stránkách](http://www.stránkách) [www.cez.cz](http://www.cez.cz).

Desatero rad si můžete přečíst i zde:

## Desatero pomoci proti neseriózním metodám některých podomních obchodníků s energiemi

### 1. Důvěřuj, ale prověřuj!

Tip Požádejte obchodníka o občanský a služební průkaz. Pokud je při sobě nemá, trvejte na tom, aby oba doklady donesl. Opište si z nich jeho jméno a adresu trvalého bydliště. Díky těmto údajům později u energetické společnosti snadno ověříte, zda se skutečně jedná o jejího zaměstnance. Pokud vám odmítne doklady ukázat, požádejte ho, aby odešel.

### Důvěřuj, ale prověřuj!

Výhodných nabídek se na nás dnes valí ze všech stran stovky. Proto obchodníci volí stále důmyslnější metody, jak se dostat zákazníkům pod kůži. Některé jsou bohužel na hraně zákona.

Mohou vás například oslovit lidé, kteří se budou neoprávněně vydávat za pracovníky vašeho současného dodavatele energie. Budou tvrdit, že vaše energetická společnost mění tarify a obnovuje smlouvy. Anebo údajně ukončuje činnost a vy musíte uzavřít novou smlouvu s jinou firmou.

### 2. Můj dům, můj hrad!

Tip Pokud sami nemáte zájem o změnu dodavatele energií, nepouštějte obchodníka za práh své domácnosti. Pozváním domů mu totiž dáváte čas a prostor, aby vás přesvědčil k podpisu smlouvy. Pro většinu lidí není snadné vykázat z domova hosta, který je obtěžuje. To je vlastnost, na kterou podomní obchodníci mnohdy sází.

### Můj dům, můj hrad!

Podomní obchodníci většinou neradi přesvědčují mezi dveřmi.

Budou se vás různými způsoby snažit přimět k tomu, abyste je pozvali dál. Příjemné posezení u kávy se však může rychle změnit v silný nátlak na podepsání smlouvy, kterému nemusí odolat ani zkušený vyjednávač. Obchodníci navíc často pracují ve dvou, jsou sehraní a dokáží využít přesilovku.

### 3. Spěchej pomalu!

Tip Požádejte obchodníka o návrh smlouvy, všeobecné obchodní podmínky, platný ceník a telefonní kontakt. Navrhněte mu, že si jeho nabídku v klidu prostudujete a ozvete se mu, pokud vás zaujme. Pokud bude dále naléhat, řekněte mu, že se musíte poradit s manželem, dcerou nebo jinou blízkou osobou. Je to velké rozhodnutí, které neděláte každý den.

### Spěchej pomalu!

Součástí taktiky neseriózních prodejců bývá spěch.

Když nás okolnosti nutí k rychlému rozhodnutí, snadno nám dojdou argumenty proti zdánlivě

výhodné nabídce. Proškolení obchodníci na odmítavé odpovědi pohotově reagují a snaží se vzbudit dojem, že můžete propásnout unikátní a neopakovatelnou příležitost, jak získat slevu. Požadují okamžitý podpis smlouvy a plné moci, aby mohli zastupovat zákazníka při rozvázání smluv s jeho současným dodavatelem energií.

#### 4. [Stačí podat prst...](#)

Tip Pracovníci Skupiny ČEZ se mohou vždy prokázat platným služebním průkazem s fotografií a názvem společnosti. Zároveň mají automobily označené logem Skupiny ČEZ a nosí oděv s označením společnosti, většinou ve firemních barvách (šedá a oranžová). Nesdělujte neznámým lidem osobní údaje a informace o svých platbách za energie. Tyto informace poskytněte pouze v případě, že jste rozhodnutí změnit dodavatele energií.

#### Stačí podat prst...

Na vaší domovní nástěnce se objeví informace, že bude provedena kontrola nebo odečet elektroměrů v neobvyklém termínu. Anebo vás na chodbě či před domem zastaví člověk, který se bude zajímat o číslo vašeho elektroměru a bude chtít vidět smlouvy o dodávce energií či faktury.

Jsou to způsoby, jak se někteří podomní obchodníci pokoušejí získat údaje do smlouvy o změně vašeho dodavatele energie.

#### 5. [Dobré účty dělají dobré přátele!](#)

Tip Nechte si od obchodníka spočítat cenu vycházející ze skutečné spotřeby vaší domácnosti. Pečlivě porovnejte jednotlivé položky rozdělené na silovou elektřinu a regulované platby za dopravu elektřiny.

#### Dobré účty dělají dobré přátele!

Každá domácnost spotřebuje různé množství energií.

Záleží například na tom, zda topí plynem nebo elektřinou anebo zda elektřinu využívá pouze ke svícení či s ní také ohřívá vodu. Proto mají energetické společnosti ve své nabídce podle velikosti odběru různá cenová pásma, tzv. tarify.

Někteří podomní obchodníci však nabízejí slevu, aniž by znali skutečnou spotřebu domácnosti a její odběrový tarif. Skutečná cena energií, kterou nakonec zaplatíte, se proto může ve skutečnosti výrazně lišit od původní ústní nabídky.

#### 6. [Co je psáno, to je dáno!](#)

Tip Zeptejte se obchodníka na všechny poplatky, které souvisí s podpisem smlouvy. Zvažte, zda je pro vás nabídka po započtení aktivačních a deaktivačních poplatků výhodná. Pokud vám obchodník nabídne slevu, nechte si ukázat, kde je uvedena ve smlouvě nebo ve všeobecných obchodních podmínkách. Než smlouvu podepíšete, pozorně si ji několikrát přečtěte.

#### Co je psáno, to je dáno!

Pro zákazníky je podomní prodej výhodný hlavně proto, že se mohou s nabízeným produktem seznámit v pohodlí domova. Obchodní zástupce by navíc měl být specialista, který produkt dobře zná a pohotově poskytne všechny informace.

#### 7. [První dojem může klamat!](#)

Tip Zkontrolujte si, zda je cena garantována po celou dobu trvání smlouvy a zeptejte se na výši aktivačních a deaktivačních poplatků. Následně zvažte, zda se Vám sleva vyplatí i po započtení těchto poplatků.

#### První dojem může klamat!

Nabízená cena se může zdát výhodná, ale někdy v sobě nezahrnuje všechny poplatky, které zákazník za přechod k novému dodavateli zaplatí. Někteří obchodníci si účtují tak zvané aktivační a deaktivační poplatky.

#### 8. Když to nejde po dobrém...

Tip Takové jednání je v rozporu se zákonem. Vyzvěte obchodního zástupce, aby odešel. Pokud odmítne, zavolejte pomoc nebo přímo policii.

#### Když to nejde po dobrém...

Ve výjimečných případech se můžete setkat s nátlakem, který zákon o ochraně spotřebitele označuje za agresivní obchodní praktiky.

Byly zaznamenány případy, kdy obchodní zástupci spotřebitelům vyhrožují a nutí je k podpisu nové smlouvy, třeba kvůli neexistujícímu drobnému dluhu za dodávku energií. Spotřebitel tlaku podlehne a s vidinou urovnání fiktivního sporu podepíše přestup k novému dodavateli energií.

#### 9. Cena není všechno!

Tip Zajímejte se o to, jaký zákaznický servis dodavatel poskytuje. Ptejte se, jak funguje zákaznická linka a kolik dotazů denně její operátoři zodpoví. Zajímejte se o to, kde ve vašem okolí má firma nejbližší obchodní kancelář, ve které můžete řešit záležitosti týkající se dodávky energií.

#### Cena není všechno!

Kvalitní služby v dodávkách energií nepoznáte pouze podle výhodné ceny, jakou vám nabídne obchodní zástupce. Cena je nesporně nejdůležitější součástí nabídky. Pro zákazníka je ale také důležité, jak bude moci v případě potřeby komunikovat se svým dodavatelem.

#### 10. Dobrá rada nad zlato!

Tip Máte ve svém okolí seniora, který by se mohl stát terčem neseriózního nátlaku? Zastavte se u něj a vysvětlete mu, jaké metody někteří podomní obchodníci používají. Poradte mu, jak se může v takové situaci zachovat. Dejte mu přečíst toto desatero.

#### Dobrá rada nad zlato!

Neseriózní podomní obchodníci se často zaměřují na starší spoluobčany, kteří nemají takové možnosti, jak si ověřit výhodnost nabídky.

## Upozornění

Jiří Kazda zase varuje veřejnost před zámečníky.

„Stalo se nám, že u nás zazvonil muž, který nám nabídl výměnu zámku u dveří za bezpečnostní v ceně 1 900 korun. Souhlasili jsme, a když byly dveře převrtány a zámek vyměněn, pro peníze si přišel jeho kolega, který si řekl o 15 000 korun. Manželka mu je po dohadování dala. Oni se sebrali a rychle odešli.

Ten druhý totiž montoval nad námi jedné stařence, přišel k ní se stejnou legendou, ona mu chuděra dala svůj důchod a ještě nějaké úspory. Podvodníkům bylo kolem 30 až 35 let, měli atletické postavy, výšku asi 180 až 185 cm,“ dopřesňuje Jiří Kazda.

## Rada policistů

Případ jsme konzultovali s tiskovou mluvčí jičínské policie Hanou Klečalovou. „Lidem, kteří se do podobné situace dostanou můžeme poradit, aby si nejdříve ověřili cenu za uvedenou službu, ať už je to výměna zámku nebo celých dveří. S firmou je vždy dobré uzavřít písemnou smlouvu a pokud se někomu účtovaná cena zdá přemrštěná nebo je jiná, než na jaké se domluvili jako v tomto případě, tak mají dvě možnosti. Buď ji neuhradit s tím, aby si zařízení dodavatelé odmontovali a odvezli a nebo se zákazníci mohou obrátit na policii, kdy hlídka na místě zjistí, zda nejde o podvodníky.“