

8. 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.

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

9. 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.

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.

10. DOBRÁ RADA NAD ZLATO!

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

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

Neseriózní metody některých podomních obchodníků s energiemi:

1. Používají zavádějící informace, aby vzbudili zájem a důvěru spotřebitelů. Například se neoprávněně vydávají za pracovníka, který kontroluje nebo odečítá elektroměry.
2. Vydávají se za pracovníka stávajícího dodavatele energie, který má se spotřebitelem dohodnout změnu dosavadních cenových tarifů.
3. Mýlně informují spotřebitele, že jeho dosavadní dodavatel energií ukončuje činnost, a proto musí uzavřít novou smlouvu s jinou firmou.
4. Přesvědčují spotřebitele k okamžitému podpisu smlouvy. Argumentují časově omezenou nabídkou a nenechávají spotřebiteli dostatečný čas na rozhodnutí.
5. Neposkytují spotřebiteli úplnou informaci o své nabídce. Spotřebitel například až po podpisu zjistí, že za předčasně ukončení smlouvy musí zaplatit deaktivční poplatek.
6. Nabízejí paušální slevu, aniž by vycházeli ze skutečné spotřeby domácnosti a jejího cenového tarifu.
7. Neinformují o tom, že nabízená sleva je časově omezená a nekryje se s celým obdobím, po které se spotřebitel podpisem smlouvy zavazuje odebírat elektřinu.
8. Nesdělují informace o ceně zákaznického servisu nového dodavatele. Spotřebitel tak může platit i poplatky za služby, které měl doposud zdarma.
9. Zaměřují se na starší spoluobčany. Nabízejí jim klamavou slevu na dodávku energií určenou pouze pro seniory, která však ve skutečnosti neexistuje.
10. Ve výjimečných případech se může spotřebitel setkat s agresivními obchodními praktikami, kdy mu obchodník vyhrožuje a nutí jej k podpisu nové smlouvy.



www.cez.cz

Zákaznická linka 840 840 840



DESATERO POMOCI

proti neseriózním metodám některých podomních obchodníků s energiemi

U vašich dveří zazvonil podomní obchodník s výhodnou nabídkou na dodávku elektřiny nebo plynu. Tvrdí, že firma, od které jste doteď odebírali energie, končí a dodávku převádí na jinou společnost. Spěchá a pobízí vás k rychlému rozhodnutí, protože dnes už je u vás v obci naposled. I když vám to je nepříjemné, nakonec si plácnete a smlouvu podepíšete. Teprve později s lítostí zjistíte, že jste si nechali vnutit nabídku, kterou nechcete. Nejspíš jste totiž narazili na obchodního zástupce, jehož hlavním cílem bylo přesvědčit vás k podpisu smlouvy.

Přečtěte si deset rad, jak poznat neseriózní metody některých obchodníků a bránit se jim. Možná si tím ušetříte spoustu starostí.

1. 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.

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.

2. 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.

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.

3. SPĚCHEJ POMALU!

Součástí taktiky neseřízných 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.

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.

4. STAČÍ PODAT PRST...

Na vaší domovní nástěnce se objeví informace, že bude provedena kontrola nebo odečet elektroměru 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.

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 energii. Tyto informace poskytněte pouze v případě, že jste rozhodnutí změnit dodavatele energií.

5. 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.

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.

6. 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.

TIP: Zeptejte se obchodníka na všechny poplatky, které souvisí s podpisem smlouvy. Zvažte, zda je pro vás nabídka po započtení aktivačních a deaktivčních 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.

7. 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 deaktivční poplatky.

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