**Praktiky podomních prodejců**

Není to tak dávno, kdy jsme publikovali článek o neetických praktikách podomních prodejců. Roli zákazníka jsme vyzkoušeli na vlastní kůži ještě několikrát. Některé příběhy jste nám popsali i vy. Nyní vám přinášíme shrnutí těchto praktik.



S počátkem nového roku přichází období největších změn v **cenách za elektrickou energii a plyn**. Toto období se oproti jiným liší v tom, že pouze nyní se mění ceny také distribučních sazeb a sazeb za dodávky elektřiny a plynu zároveň. V letošním roce se k těmto tradičním změnám přidává i změna sazby DPH z 20% na 21%. Právě v tomto období po zvýšené medializaci zdražování energií jsou zákazníci nejvíce citliví a uvažují o změně dodavatele energie. Jaká je aktuální [cena plynu](http://www.snizujeme.cz/ceny-plynu/) a [cena elektřiny](http://www.snizujeme.cz/ceny-elektriny/) můžete zjistit v našich kalkulátorech.

Neznalý odběratel se mnohdy nechá zmást **obratnými výrazy obchodního zástupce**, jehož tvrzení se v řadě případů nezakládají na pravdě. Statistiky oddělení ochrany spotřebitele Českého energetického mluví zcela jasně. Za poslední dva roky došlo k rapidnímu nárůstu neetických praktik při podomním prodeji a počet stížností zřetelně stoupá. **Jen za první tři čtvrtletí je evidováno přes 6500 stížností**.

**Jaké jsou přístupy podomního prodeje?**

V praxi se setkáváme s přístupy dvojího druhu. V tom prvním případě obchodní zástupce slušně představí sebe i produkt, který nabízí, a kvalifikovaně zodpoví všechny otázky související se změnou dodavatele. V tom druhém případě, který je více medializovaný a především problematický, je **chování těchto zástupců za hranicí zákona**. S jakými druhy komunikace se můžeme setkat a jak se proti nim bránit?

**Nemám moc času, musíte podepsat smlouvu rychle, mám ještě jiné schůzky ….**

Někteří obchodní zástupci sdělují, že spěchají na další schůzku nebo že nemají už moc času.

* Pokud vás bude někdo směrovat k rychlému podepsání smlouvy, měl by to být první příznak nekvalifikovaného obchodního jednání. Pamatujte si, že výhodné nabídky se mezi dveřmi neuzavírají a čas, který si zkrátíte rychlým podepsáním smlouvy, investujete do jejího zrušení.

**Dealer se vydává za pracovníka provozovatele distribuční soustavy (PDS)**

Vydávání se za zástupce společnosti, ke které nepatří, je za hranicí zákona. Někteří zástupci se vydávají za pracovníka PDS s tím, že PDS zlevnil přepravu za dodávku energie, a pokud chcete platit levnější přepravu, musíte podepsat novou smlouvu.

* Pamatujte si, že sazby za distribuci jsou udávány rozhodnutím Energetického úřadu a žádný obchodní zástupce vám nemůže poskytnout slevu na tyto služby.

**Musíte podepsat novou smlouvu, protože jsme změnili obchodní podmínky…**

V tomto případě se obchodní zástupce vydává za vašeho distributora, dodavatele a odvolává se na změnu obchodních podmínek, při kterých je nutné znovu podepsat smlouvu o dodávce energie.

* Dodavatelé mají povinnost svého zákazníka informovat o této skutečnosti min 30 dní předem. Forma komunikace je písemná (email, dopis, sms). Zákazník smí nejpozději do 10 dní před platností této změny dát výpověď.

**Podepsáním se u nás k ničemu nezavazujete, popř. nebudete mít žádné závazky…**

Obchodní zástupce vám předloží listinu, o které tvrdí, že je nezávazná nebo informativní a vyžaduje podpis. Ve skutečnosti se však jedná o smlouvu s novým dodavatelem.

* Podpis vždy k něčemu zavazuje. Z tohoto důvodu byste si měli být vždy jisti tím, co podepisujete. Většina smluv je formulářového typu se jménem, adresou a číslem odběrného místa. Všechny tyto indicie by vám měly napovědět, že se nejedná o žádné prohlášení, nesouhlas se zvýšením cen apod.

**Ukažte mi vyúčtování, spočítám Vám, kolik můžete ušetřit…**

Obchodní zástupce vyžaduje současné vyúčtování, na jehož základě vám spočítá nižší měsíční cenu. Dokonce sdělí, že jsou v zastoupení jiného dodavatele (ta lepší varianta).

* Je tohle však forma kvalifikovaného prodeje? Záhy zjistíte, že sice měsíčně platíte méně, ale na konci roku vám přijde doplatek, jehož rozpočítáním zjistíte, že jste moc neušetřili. V řadě případů přijde také složenka pro zaplacení aktivačního poplatku.
* Váš dodavatel zkrachoval nebo v tomto městě končí s dodávkou služeb, musíte přejít k jinému …

Touto lživou informací začíná komunikaci zástupce, který přináší řešení v nové smlouvě s ještě lepšími podmínkami, které měl původní, zkrachovaný dodavatel.

* Krach dodavatele neznamená odpojení od energie. Zákazník je vždy jištěn dodavatelem poslední instance. O této skutečnosti je zákazník vždy informován písemně.

**Uvítací věta – jdu vám zlevnit elektřinu/plyn, ukažte mi fakturu…**

Jedna z oblíbených uvítacích vět, při které se zástupci většinou dotazují na fakturační vyúčtování.

* Nejedná se o profesionální nabídku a mělo by to vést k ráznému uzavření rozhovoru.

**Pozitivní vydávání se za pracovníka vašeho dodavatele…**

Jeden z posledních případů, který byl zaznamenán, je prodej elektřiny, kdy se zástupce vydává za pracovníka vašeho dodavatele.

* V tomto případě se jedná opravdu o neetické chování na hranici zákona. Pracovník se představí, prokáže se na první pohled regulérní visačkou s logem vašeho dodavatele a nabízí slevu při přechodu na jiný tarif. Zde musí být člověk opravdu pozorný, které materiály podepisuje a k čemu se vztahují.

Můžeme se setkat i s **dalšími praktikami podomních prodejců**. Ne všichni zástupci ovšem jednají podvodně nebo lživě, ale vždy platí, že byste si měli vyžádat všechny dokumenty (smlouvu, obchodní podmínky či ceníky energií nebo nadstandardních služeb a poplatků). U řady alternativních dodavatelů lze také ušetřit. Na energetickém trhu působí přes dvě desítky dodavatelů, jejichž cenové nabídky se v závislosti na spotřebě liší řádově o stovky až tisíce korun. Největší šanci ušetřit mají domácnosti, které používají plyn k vytápění rodinných domků.

**Obrana proti neetickému podomnímu prodeji**

Pokud se stanete obětí tohoto jednání, pamatujte na jediné. Nikdy nic nepodepisujte a nikdy neukazujte stávající smlouvu, zálohu nebo jiné finanční prostředky. Vždy si přeberte všechny dokumenty, které vám obchodní zástupce přináší, a vždy si vyžádejte jeho kontakt.

Pokud se rozhodnete ke změně stávajícího dodavatele energií za jiného, ať už prostřednictvím internetových stránek nebo podomního prodejce, měli byste se před podpisem smlouvy vždy pečlivě seznámit se všemi dokumenty, které se k samotné změně vztahují. Mezi základní dokumenty především patří:

* Ceník určující cenu za dodávky elektřiny nebo plynu – určuje základní ceny, za které nový dodavatel dodává komoditu
* Ceník poplatků za doplňkové služby a sankčních poplatků – specifikuje ostatní poplatky nebo smluvní pokuty související se službou dodávky energie
* Všeobecné obchodní podmínky – základní podmínky, za kterých je komodita dodávána.
* Zvláštní obchodní podmínky – někteří dodavatelé mimo základní VOP (všeobecné obchodní podmínky) rozebírají specifika nabízených tarifů a případné zvýhodnění cen.
* Smlouvu o sdružených dodávkách elektřiny a plynu – základní dokument, na základě kterého dojde k faktické dodávce energie.

Nebojte se obchodních zástupců zeptat na pasáže, kterým nerozumíte nebo si nejste úplně jisti přesným významem. Pokud nebudete spokojeni s odpovědí, většina dodavatelů má zákaznické linky, na kterých se můžete informovat o všech skutečnostech, které vás zajímají. Pokud obchodník nebude chtít tyto pasáže rozebírat, je to první známka neprofesionality.