

## JAK SE BRÁNIT?

**Předně si uvědomte, že váš dům je váš hrad:**

- dbejte na osobní bezpečnost: nepouštějte do bytu NIKDY NIKOHO CIZÍHO;
- pokud přece jen dveře prodejci otevřete, vyžádejte si jeho osobní a služební doklad; dobře si je prohlédněte, mohou být falešné, totožnost si můžete také ihned ověřit na informační telefonní lince pro zákazníky společnosti, kterou prodejce zastupuje;
- pokud prodejce tvrdí, že jde zkontrolovat elektroměr, jde o podvod, neboť distribuční společnosti měření a kontroly oznamují dopředu;
- pokud jste prodejce pozvali do svého bytu, nikdy jej nenechávejte v místnosti samotného, neobracejte se k němu zády ani mu nedávejte do ruky žádný z dokladů od faktur, vyúčtování elektřiny či plynu, smluv, osobních dokladů, a to ani tehdy, pokud prodejce tvrdí, že si z nich musí něco opsat či se je zapůjčit na ofocení;
- vyslechněte si prodejcovu nabídku a text smlouvy pečlivě prostudujte – obchodní podmínky, platný ceník, zda smlouva neobsahuje skryté poplatky; na vše se dopodrobna vyptejte;

- vyžádejte si na prostudování smlouvy čas, minimálně den nebo dva;
- poraďte se s rodinou, známými, sousedy, zavolejte starostovi obce, buďte aktivní a snažte se získat co nejvíce informací či vyslechněte si zkušenosti lidí, kteří změnu dodavatele učinili;

**NENECHTE SE DO NIČEHO TLAČIT!  
NEPODEPISUJTE NIC V DEN,  
KDY VÁS PRODEJCE NAVŠTÍVIL!**

- neváhejte prodejce odmítnout, pokud máte jakoukoli pochybnost;
- pokud o změně uvažujete, srovnajte cenové a obchodní podmínky na internetu, použijte k tomu kalkulátor cen plynu a elektřiny, např. <http://www.penize.cz/kalkulacky/srovnani-ceny-plynu> a <http://www.penize.cz/kalkulacky/srovnani-ceny-elektriny>;
- pokud smlouvu podepíšete, dejte o tom co nejdříve vědět dětem, sousedům, příbuzným, známým; jestliže přijdou na to, že jste naletěli, máte možnost od smlouvy odstoupit, pokud tak učiníte včas;
- podomní prodej je již ve více než šesti stovkách obcí a měst zakázán, pak neváhejte volat policii.

## ZÁKAZ

**PODOMNÍHO PRODEJE  
A NABÍZENÍ SLUŽEB  
NA CELÉM ÚZEMÍ OBCE**

### ZÁKAZ PODOMNÍHO PRODEJE

Už více než 600 měst a obcí zakázalo pod pokoutou podomní a pochůzkový prodej a jejich počet nadále roste. Jeho zákazem se v srpnu loňského roku dokonce zabýval Ústavní soud, jenž svým verdiktem potvrdil, že obce mohou na svém území podomní a pochůzkový prodej paušálně zakázat. Pokud i přes tento zákaz ve své obci narazíte na podomního prodejce, nahlaste jej okamžitě policii!

## ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Paragraf 1828 občanského zákoníku dovoluje odstoupit od smlouvy uzavřené mimo provozovnu, tedy i při podomním prodeji, bez udání důvodu a jakékoli sankce ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření; **odstoupení doručte druhé straně písemně a doporučeně s dodejkou**, abyste měli potvrzení, že dopis byl odeslán včas, od dopisu si ponechtejте kopii.

Opatření na ochranu zákazníka řeší i energetický zákon, respektive jeho novela platná od 1. ledna 2016. V případě smlouvy o dodávce elektřiny nebo plynu, kterou při změně dodavatele uzavřel zákazník s držitelem licence distančním způsobem nebo mimo obchodní pro-

story držitele licence, je zákazník oprávněn **bez sankce vypovědět smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou nebo určitou, ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávky elektřiny nebo plynu**. Lhůta je zachována, je-li v jejím průběhu výpověď odeslána držiteli licence. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti zákazníka a držitele licence podle tohoto zákona týkající se sjednané výpovědi smlouvy uzavřené na dobu neurčitou. **Je nezbytné uskutečnit ukončení smluvního vztahu písemně, současně se doporučuje zaslát toto odstoupení nebo výpověď doporučeným dopisem.**

*Babičko a dědo. Tak doufám, že jsem vám vše co nejlépe vysvětlila. Dejte na sebe pozor, držte se prověřeného „můj dům, můj hrad“ a opravdu nic bez konzultace s námi nepodepisujte! Kdyby cokoli, volejte!*

*Zdravíme vás moc, posíláme pusy a těšíme se na brzkou shledanou.*

*Vaše vnučka Eliška s rodinou*

## NA KOHO SE OBRÁTIT?

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.  
Tel.: 261 263 574  
Pod Altánem 99/103  
100 00 Praha 10 – Strašnice  
e-mail: [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz)  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)  
[www.seniorombudsman.cz](http://www.seniorombudsman.cz)

**... barevný svět v tisku**



**GARAMON**  
vydavatelství a tiskárna

GARAMON s.r.o.  
Wolkova 432  
500 02 Hradec Králové  
tel./fax: 495 217 101  
e-mail: [garamon@garamon.cz](mailto:garamon@garamon.cz)  
[www.garamon.cz](http://www.garamon.cz)

knihy • prospekty  
• katalogy • brožury  
• plakáty • kalendáře  
• výroční zprávy  
• korespondenční  
materiály • úřední  
tiskoviny • noviny • časopisy  
• další polygrafické výrobky

Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden

Radnice - příjem inzercí  
tel. 495 217 101

Vydáno s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR v rámci edice Průvodce pro spotřebitele – seniory, svazek 26, 1. vydání. Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., duben 2016, text © Kateřina Mázdrová; redakční úpravy SCS; grafická úprava Kateřina Tomášková – k-studio; tisk Tiskárna Libertas.

ISBN 978-80-87719-36-7 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH  
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.  
CZECH CONSUMER  
ASSOCIATION  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

Průvodce pro spotřebitele – seniory

# Jak se bránit nekalým praktikám podomních prodejců



Sdružení českých spotřebitelů  
tel.: 261 263 574, [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz), [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

Tento průvodce byl vydán s podporou  
Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

## NEDEJTE JIM PŘÍLEŽITOST!

Je tomu právě rok, co jsme vydali Průvodce pro spotřebitele – seniory s názvem „Babi, dědo! Nenechte se okrást!“. V něm fiktivní vnučka formou dopisu radí prarodičům, jak nenaletět trikům podvodných prodejců, dnes již běžně označovaných jako „šmejdi“. Ti lákají převážně seniory na předváděcí akce spojené s výletem, obědem nebo ochutnávkou vína, kde je často velmi nevybíravým způsobem či dokonce pod nátlakem nutí zakoupit několikanásobně předražené zboží a podepsat „sofistikované“ sestavené smlouvy, z nichž – kvůli právním klíčům či nečitelným dodatkům – je pak „cesta ven“ obtížná či dokonce likvidační. Statistika České správy sociálního zabezpečení mluví jasně – jen za loňský prosinec evidovala ČSSZ téměř 80 tisíc exekucí včetně insolvencí na vyplácené důchody; do tohoto čísla spadá například nesplácení půjček, ručení za ně, pokuty dopravnímu podniku či třeba poplatky za svaz odpadu, nicméně dluhy vznikají velmi často právě na prodejních zájezdech. Kvůli těmto alarmujícím číslům se proto loni proti „šmejdům“ přitvrdilo; zpřísnila se pravidla pro pořádání předváděcích akcí, Česká obchodní inspekce provedla více kontrol a udělila více pokut, šíří se také osvěta a prevence.

Nicméně pravidlo „zloděj je vždycky o krok kupředu“ nejsou jen planá slova. Tito „obchodníci“ vymýšlejí stále nové, neokoukané triky, na něž lákají důvěřivce. Dnes jsou hitem podomní obchodníci s energiemi, „výhodnými“ mobilními službami, se zabezpečovacím zařízením pro váš byt, s rozbory vody... Zorientovat se v tomto obchodnickém guláši je náročné. Napomoci by vám, seniorům, měla opět vnučka Eliška v tomto našem průvodci.

Takže pojďme na to a začněme ihned první radou nad zlato:

**Příležitost dělá zloděje. Nedejte jim příležitost!**

Sdružení českých spotřebitelů

*Babi, dědo!*

*Jak se oba máte? Běží to jak voda – naposledy jsme se viděli o vánočních svátcích. Ty velikonoční nám nakonec nevyšly – František s Aničkou se nemohli zbavit kašlů a chřipek, když se jeden z toho dostal, nastoupil druhý, a tak pořád dokola, nejspíš tomu napomohla i ta letošní zima nezima. Doufám, že vy jste zdraví a v pořádku, jak to nejvíc jde!*

*Babi a dědo, onehdy opakovali v televizi krásný film podle předlohy Oty Pavla Smrt krásných srnců s Karlem Heřmánkem a Libuší Šafránkovou v hlavních rolích. Však jej znáte, i tu knihu. Musela jsem se smát, jak tatínek, jehož hlavními zájmy byl obchod a ryby a za výborného obchodníka a rybáře se také pokládal, koupí – i přes varování maminky Hermínky – od pana Václavíka rybník v Kročehlavech: vždyť co by pro rodinu neudělal, mít vlastní kapry a ještě na tom vydělat majlant...*

*Jak si určitě pamatujete, mělo to ovšem háček, a to dost zásadní – v rybníku pobýval pouze jediný kapr. A protože byl tatínek obchodní cestující švédské firmy Electrolux, prodal on na oplátku doktoru Václavíkovi ledničku – na první pohled krásnou, nalakovanou, opatřenou štítky s nápisy Made in*

*Sweden, avšak uvnitř prázdnou. Takže žádná lednička, ale stará, vyřazená, vybrakovaná bedna – stejně jako ten rybník obklopený krásnými vrbičkami, ale bez kaprů.*

*Určitě si také pamatujete, jak prodával své vysavače, se kterými obrátil město a vesnice: „Já jsem reprezentant firmy Electrolux,“ hlásával mnohdy v domácnostech, kde lpěli na koštěti a smetáku, takže s ním občas pěkně vymetli. Nicméně stal se přeborníkem ve svém oboru a prodal lux dokonce i sedlákovi, který neměl zavedenou elektřinu.*

*Proč vám to ale všechno píšu. Cesták, podomní obchodník, takovýto filmový nebo literární, je poetická postava, člověk se musí usmívat nad jeho kousky, nad tím, jak „oblafne“ zákazníka. Život ale není film. Dnes klepou na dveře hlavně důchodcům lidé, kteří se neštítí je podvést či být na ně hrubí, nadávat jim do hlupáků, pokud nepodepíší smlouvu. Jde o obchodníky vycvičené v prodeji, kteří jsou stále důmyslnější a používají psychologický nátlak. Jsou školeni na „vymývání mozků“ a podlehnout jim není zas až tak nereálné. A proto vám, babičko a dědo, píšu, na co si máte dát u podomních obchodníků obrovský pozor.*

*Nejprve si upřesněme pojmy.*

### SLOVNÍČEK POJMŮ

**Podomní prodej** – prodej a nabídka služeb, kdy je bez předchozí objednávky nebo domluvené schůzky dům od domu nabízeno a prodáváno zboží či služby v objektech určených k bydlení; v současnosti jsou takto nejčastěji nabízeny služby prodejců energií.

**Pochůzkový prodej** – je prodej na veřejně přístupných místech mimo provozovnu určenou k tomu účelu. Pokud si tedy domů objednáte např. pedikérku, kadeřnici nebo předvedení nějakého výrobku, je to v pořádku.

**Přímý prodej** – tento druh prodeje je vcelku seriózní, je založen na nabídce a případném následném prodeji osobám, které jsou např. členové rodiny, příbuzní, kolegové, anebo osoby, jež byly obchodníkovy doporučený předchozími zákazníky. Tento druh prodeje má dlouhou tradici

na Západe, u nás jsou takto prodávány například produkty značky Herbalife, Amway, Oriflame, Vorwerk. Asi nejnámější je značka Avon, jež pořádá každoroční „ružové“ pochody na podporu prevence rakoviny prsu; více na [www.osobniprodej.cz](http://www.osobniprodej.cz).



**Obchodní cestující** – další zpravidla seriózní obor činnosti, zabývající se prodejem zboží nebo služeb a péčí o nové zákazníky, nejčastěji formou návštěv na pracovišti zákazníků. Obchodní cestující má na starosti určitý region, třeba Střední Čechy, nebo produkt, na který se specializuje; v tom případě jde o produktového manažera.

## S ČÍM NEJČASTĚJI OBCHODUJÍ PODOMNÍ PRODEJCI

- **s energiemi:** zazvoní u vás obchodník s výhodnou nabídkou dodávek elektřiny nebo plynu;
- **s pojištěním:** nabídka různých „výhodných“ pojišťovacích služeb, jež jsou ale vázány velmi nevýhodným odstoupením od služby, neúměrně vysokou odměnou pro zprostředkovatele atpod.;
- **s mobilními službami a připojením k internetu:** v nabídce je levnější volání, SIM karta, jež ale zákazníka vyjde sto procentně draž;
- **s různými produkty a službami,** např. spořiči vody, tzv. perlátory, opravami či kontrolou elektrických rozvodů, komínů, s nabídkou zámečnických služeb s historií o vykradených sousedech, s rozbory vody, kdy ta vaše je označena za špatnou a následně je vám nucován vodní filtr za několik tisíc korun, a další.

## TRIKY A LŽI PODOMNÍCH OBCHODNÍKŮ

Když u vás zazvoní podomní obchodník, není příliš časté, že by to bylo naslepo. Například prodejci energií využívají databázi ČEZ, RWE, Bohemia Energy a další, jež obsahují jména klientů, adresy, data narození, čísla spotřeby... Jak je to možné, když dostat se k nim může konkurenční firma pouze nelegální cestou? Inu, je pravděpodobné, že s databázemi kvete čilý obchod a například zaměstnanec, který z jedné firmy odchází do druhé, si adresář jednoduše ukradne. V každém případě prodejce, který zná třeba místo narození starého člověka, u kterého zazvonil, může si jeho důvěru získat tím, že řekne, že i on pochází z onoho města nebo blízké vesnice či že to tam velmi dobře zná.

V každém případě obchodnický „um“ prodejce by se dal označit také slovem ochotnický, je vám totiž schopen předvést celkem slušné divadlo, jen aby se dostal do vašeho bytu, kde bude mít lepší manévrovací prostor. Uvedme si nyní nejčastější triky, jako příklad nám poslouží prodejce energií:

### » KONTROLOR ELEKTROMĚRU

Prodejce se vydává za pracovníka distribuční firmy s tím, že kontroluje elektroměr. Distribuční firmy ale měření a kontrolu oznamují dopředu.

### » PRACOVNÍK ENERGETICKÉ REGULAČNÍHO ÚŘADU

Prodejce tvrdí, že potřebuje zkontrolovat správnost nastavených tarifů a sazeb.

### » VÝHODNĚJŠÍ TARIF

Prodejce se k vám hodlá vetřít s tím, že kontroluje správnost nastaveného tarifu, abyste neplatili zbytečně moc. K tomu vyžaduje fakturu nebo smlouvu, ze kteréž si opiše potřebné údaje a následně vám dá podepsat smlouvu o změně dodavatele.

### » PRODLOUŽENÍ SMLOUVY

Prodejce tvrdí, že přišel prodloužit vaši končící smlouvu. Platnost své smlouvy si kdykoli můžete ověřit na zákaznické lince vaší distributorské společnosti.

### » KRACH VAŠEHO DODAVATELE

Prodejce za vámi přijde s tím, že váš dodavatel energií zkrachoval. Nevěřte – taková informace by se k vám dostala oficiální cestou, třeba dopisem.

### » ZA SLEVU DÁREK

Prodejce vám nabízí slevu a k tomu ještě dárek, třeba LED žárovky za symbolickou korunu, pokud podepíšete smlouvu. Přijetí daru ale musíte stvrdit podpisem. V tu chvíli jste nevědomky přešli pod jiného dodavatele služeb.