

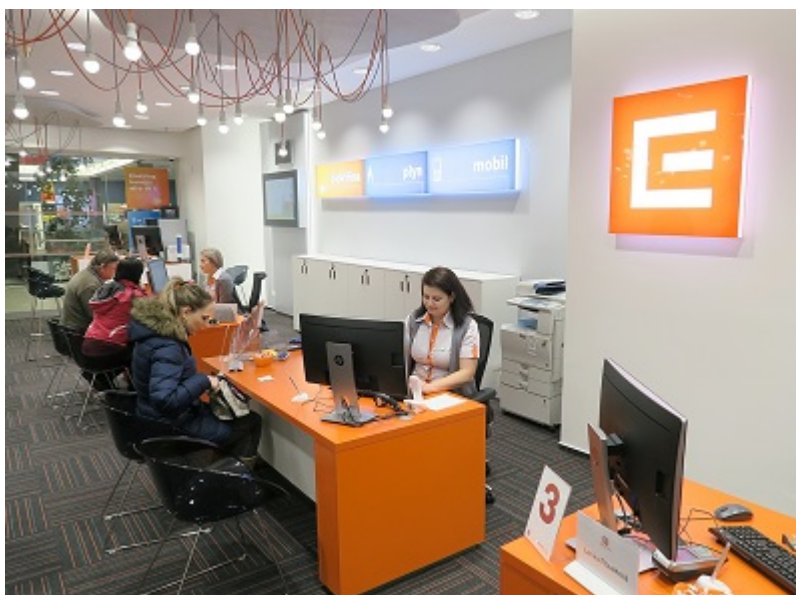
ČEZ varuje zákazníky před nekalými praktikami a falešnými obchodníky s energiemi

Záměrné uvádění cen elektřiny bez DPH, právní kličky ve smlouvách, nátlakové metody: případů nekalých praktik od obchodníků slibujících takzvané „výhodnější“ ceny energií přibývá. Někteří podomní prodejci se přitom lživě představují jako obchodní zástupci ČEZ, ačkoliv nás ve skutečnosti nezastupují a nemáme s nimi nic společného. ČEZ podomní prodej při kontaktu s domácnostmi nevyužívá, a proto v takových případech doporučujeme s těmito obchodníky vůbec nejednat a kontaktovat naši zákaznickou linku nebo některé ze zákaznických center.

Ačkoli jsou mnohé nekalé praktiky včetně nátlaku při podomním prodeji už všeobecně známé, na českém trhu stále přetrvávají. V posledních měsících výrazně vzrostl počet případů, kdy podomní prodejci lákají zejména starší občany na výhodnější ceny elektřiny a slibují nereálné budoucí úspory. Dochází ale též ke slovnímu a psychickému nátlaku k okamžitému podpisu smlouvy.

Roste přitom počet cizích obchodníků, kteří se lživě vydávají za pracovníky ČEZ.

Oblíbenou záminkou ke kontaktu se zákazníky bývá takzvaná výměna elektroměru, vrácení přeplatku, kontrola údajů, ukončení produktové řady či poskytnutí slevy. Objevuje se také mnoho případů, kdy zákazníci některému z dodavatelů nevědomky podepíší plnou moc a ten za ně bez jejich vědomí poté uzavírá smlouvy. Dochází i k tomu, že dodavatelé využívají tuto plnou moc několik let poté, co ji zákazník podepsal.



„Nekalosoutěžní praktiky a neetické jednání při obchodování s elektřinou odmítáme. V zájmu ochrany našich zákazníků před nimi si je dovoluujeme důrazně upozornit na skutečnost, že jsme přímý prodej v terénu, takzvaný podomní prodej, zrušili a **domácnosti se u sebe doma nemohou setkávat s obchodními zástupci společnosti ČEZ,**“ říká **generální ředitel společnosti ČEZ**

Prodej Tomáš Kadlec a dodává: „Při kontaktu s podomním prodejcem, který koncového zákazníka přemlouvá k odběru či změně smlouvy jménem společnosti ČEZ nebo si jakýmkoli způsobem vynucuje osobní a platební údaje, doporučujeme obrátit se na bezplatnou zákaznickou linku 800 810 820 nebo na naše zákaznická centra.“

Právě při podomním prodeji se zástupci některých dodavatelů energií nejčastěji uchylují k nekalým praktikám. Někteří ve svých nabídkách uvádějí koncové ceny bez DPH, čímž je uměle snižují. Častým trikem je „dárek“ k podpisu smlouvy, například ve formě úsporných žárovek. Když se zákazník následně rozhodne v rámci svého zákonného práva smlouvu zrušit, je mu za žárovky naúčtován nesmyslně vysoký poplatek v řádu tisíců korun. Další lstí neseriózních prodejců je to, že zákazníkům nabízejí produkt, který vypadá výhodně, skutečná smlouva podepsaná spotřebitelem je ale na zcela jiný - a výrazně dražší - produkt. Objevují se také skryté případy, kdy zákazník bez upozornění obchodníka podepíše smlouvu, která mu zaručuje stanovenou cenu jen po krátkou dobu a pak se bez jeho vědomí automaticky výrazně zvýší.

Obvyklým doplňkem těchto praktik bývá nátlak a spěch. Neseriózní obchodníci přesvědčují spotřebitele k okamžitému podpisu smlouvy a argumentují přitom časově omezenou nabídkou. Nenechávají zákazníkovi dostatečný čas na prostudování podmínek pro správné rozhodnutí.

„Zákazník by se neměl nikdy nechat zahnat do kouta a začít hned smlouvu podepisovat na místě. Měl by si dát třeba i několik dní čas na to, aby si smlouvu pečlivě přečetl, porovnal se stávající nabídkou a případně se i poradil s příbuznými nebo kamarády,“ vysvětluje **Michal Kovařík, ředitel pro prodej a obsluhu společnosti ČEZ Prodej**. „Důležité je nepodepisovat nic, o čem nejste skálopevně přesvědčeni. Bohužel, u některých firem může být to, co obchodník říká, jedna věc, a k čemu se zavázete ve smlouvě, věc zcela odlišná.“

Nechybí ani extrémní případy, kdy podvodníci oběť zaměstnanou hledáním dokumentů mezitím okradou. Před nekalými obchodními praktikami některých prodejců energií varují rovněž Česká obchodní inspekce (ČOI) a [Energetický regulační úřad](#) (ERÚ), na kterou se mohou lidé se svými případy a podněty obracet.

Společnost ČEZ Prodej doporučuje svým zákazníkům řídit se tzv. **Desaterem pomoci proti neseriózním metodám některých obchodníků s energiemi**, které je v příloze.

Příklady nekalých praktik z poslední doby:

- Falešná pracovnice ČEZ volala zákaznici po obnovení smlouvy, že pro ni mají „další slevu“. Místo toho zákaznice podepsala smlouvu s jiným dodavatelem a dostala „dárkem“ žárovky. Poté, co se snažila smlouvu zrušit, byly jí za tyto žárovky naúčtovány 2000 korun.
- Podomní prodejce vydávající se za pracovníka ČEZ tvrdil, že nabízí levnější způsob fakturování, než firma, která „fakturování pro ČEZ běžně dělá“. Prodejce nabízel údajnou fakturaci „napřímo“ u ČEZ, ve skutečnosti odběratelům dával k podpisu smlouvy od jiného dodavatele.
- Podomní obchodník, který s námi údajně spolupracuje, vyžadoval od zákazníků účtenky SIPO, kvůli „kontrolě“. Ve skutečnosti se jednalo o pracovníka jiného dodavatele.
- Údajný pracovník ČEZ tvrdil, že jde zkontrolovat elektroměr a vyžádal si EAN zákazníka. Šlo o pracovníka jiného dodavatele.
- Údajný pracovník ČEZ zákazníkovi nabízel výhodnou smlouvu, neřekl mu ale, že se po čase cena za elektřinu a za plyn zvýší v řádu desítek procent. Zákazník, aniž by to věděl, smlouvu podepsal.
- Podomní obchodník tvrdil zákazníkovi, že ve skutečnosti neodebírá elektřinu od ČEZ, ale od

zahraniční firmy a že mu je schopen zajistit „ryze českou elektřinu“. Vyžadoval kontrolu faktury. Zákazník mu fakturu neukázal a zavolał do ČEZ.

- Podomní obchodník lživě tvrdil, že firmu, kterou zastupuje, vlastní ČEZ a snažil se zákazníkovi tímto způsobem vnutit „výhodnější“ smlouvu.
- Podomní obchodník přišel k zákazníkovi zkontrolovat, zda správně využívá nízkého tarifu. Vydával se za pracovníka ČEZ, ve skutečnosti byl od jiného dodavatele.
- Pracovník jiného dodavatele tvrdil, že jsou novou distribuční firmou a chtěl vidět smlouvy a faktury.
- Podomní obchodník jiného dodavatele tvrdil, že jeho společnost koupila aktivity ČEZ ve východních Čechách. Dalšíh několik obchodníků zákazníkům tvrdilo, že se ČEZ přejmenoval na jejich společnost a smlouvy musejí být takzvaně uzavřeny znovu.
- Pracovník jiného obchodníka vydávajícího se za zástupce ČEZ přišel k zákazníkovi zkontrolovat, zda má „správně nastaveny slevy“. Ve skutečnosti chtěl zákazníka tímto způsobem přinutit k podpisu smlouvy.
- Zákaznice podepsala takzvanou „kontrolu údajů“ od takzvaného zástupce ČEZ. Ve skutečnosti podepsala smlouvu o dodávkách od jiného obchodníka.
- Zákazníkům přišel emailem dotazník týkající se elektřiny, ve kterém cizí obchodník požadoval „aktualizaci údajů“.
- Podomní obchodník zákazníkovi tvrdil, že je zástupcem ČEZ a pořádá aukci energie.
- Pracovník jiného obchodníka telefonoval zákaznici, že bylo její odběrné místo přepsáno na tohoto obchodníka, se kterým musí nyní podepsat smlouvu a získá slevu.
- Obchodníci jiného dodavatele navštívili zákazníka, kterému tvrdili, že jdou zkontrolovat, zda mu neuniká plyn. Při „kontrolě plynu“ chtěli zároveň vidět jeho smlouvy.

Roman Gazdík,
mluvní ČEZ

© EPRAVO.CZ - Sbíрка zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)
- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)
- [Novela stavebního zákona, transparentní odměňování a AI v právní praxi: zveme na odborné konference Wolters Kluwer](#)
- [Zásady a principy soukromého práva jako základ moderní právní praxe. Proč má studium LLM smysl nejen pro právníky](#)
- [Kmenové listy v s.r.o. - právní rámec, převod a praktické dopady](#)
- [Executive LLM: Prestižní milník pro právní profesionály. Business Institut otevírá jarní cyklus](#)

[již 1. března](#)