

5 PRAVIDEL PRO SLUŠNÉ PODOMNÍ PRODEJCE

- Vyžádejte si od obchodníka služební průkaz, pracovní telefonní číslo, případně další doklady.
- Ptejte se, pokud něčemu nerozumíte.
- Nenechte se tlačit časem, vše si dobře rozmyslete.
- Požadujte písemnou garanci, že skutečně dostanete výhodnější cenu.
- Pokud smlouvu podepíšete, vyžadujte její originál. Jestliže si v zákonné lhůtě podpis rozmyslíte, máte právo od smlouvy odstoupit.



ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A REKLAMACE

- Podle zákona máte nárok vrátit zboží do 14 dnů od jeho zakoupení a do 1 měsíce při dosud nedodaném zboží, a to bez uvedení důvodu! Prodejce vám nesmí udělit žádnou pokutu za vrácení zboží a musí uhradit celou částku. Odstoupení od smlouvy zasílejte vždy doporučeně.
- Při zakoupení zboží na předváděcí akci, v e-shopu či při objednávce přes telefon nebo e-mail máte nárok na reklamaci stejně jako při nákupu v kamenném obchodě. Záruka je tedy 2 roky od okamžiku, kdy zboží převzmete. Prodejce je povinen sdělit, na koho a jakou adresu se máte v případě reklamace obrátit. Ovšem pozor – firma může uvést P.O. Box, falešnou adresu či zkrachovat; pak je cesta k reklamaci velmi ztížena.

Ročně jsou podobnými triky okradeny tisíce českých seniorů. Nestyďte se za to, že jste se stali obětí podvodu, a svěťte se svým blízkým, přátelům či odborníkům z poraden. Jednejte rychle, abyste stihli odstoupit od smlouvy a peníze se vám vrátili zpět! Tím, že problém otevřete, pomůžete nejen sobě, ale také ostatním!

Budte opatrní také při nákupu na e-shopech: pročtěte si pečlivě smluvní podmínky, zkontrolujte, zda se firma neskrývá za P.O. Box, porovnejte ceny a parametry zboží s konkurencí. Neposkytujte ze svých osobních údajů víc, než je k dodání zboží nezbytně nutné.

JAK ZJEDNAT NÁPRAVU

Podepsali jste nevýhodnou smlouvu na změnu dodavatele energie? Koupili jste výrazně předražený, pro vás zcela nepotřebný výrobek? Nevíte, jak z toho ven? Bojíte se to říct svým blízkým, přátelům?

Nezoufejte a jednejte! Každý problém má řešení a ani tyto situace nejsou výjimkou. Nebojte se se svými neblahými zkušenostmi svěřit okolí. V každém případě se obraťte na odborníky, kteří vám mohou pomoci.



KONZULTACE JSOU BEZPLATNÉ!

*Milá babičko a dědo,
tak to jsem Vám chtěla napsat: abyste si dali opravdu, ale opravdu velký pozor na tyhle všemožné podvodníky, kteří bez skrupulí zneužijí důvěřivé seniory. A nezapomeňte, co jste mě učili: Nikdy neotvírej nikomu cizímu a nevěř tomu, kdo lže. Protože kdo lže, ten krade.*

Moc Vás zdravím a těšíme se brzy

Eliška s rodinou

NA KOHO S OBRÁTIT?

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Tel.: 261 263 574

Pod Altánem 99/103

100 00 Praha 10 – Strašnice

e-mail: spotrebitel@regio.cz

www.konzument.cz

www.vaspodpis.cz

Česká obchodní inspekce

tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236

Štěpánská 15 (ústřední inspektorát)

120 00 Praha 2

e-mail: info@coi.cz

další informace: www.coi.cz

Děkujeme za aktivní spolupráci zejména v moravských regionech společnosti ELIM Opava, o. p. s.



Vydáno s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu ČR v rámci edice Průvodce pro spotřebitele – seniory. Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., duben 2015; text © Kateřina Mázdřová, Lenka Bergmannová; redakční úpravy SČS; grafická úprava Kateřina Tomášková – k-studio; tisk Tiskárna Libertas.

ISBN 978-80-87719-23-7

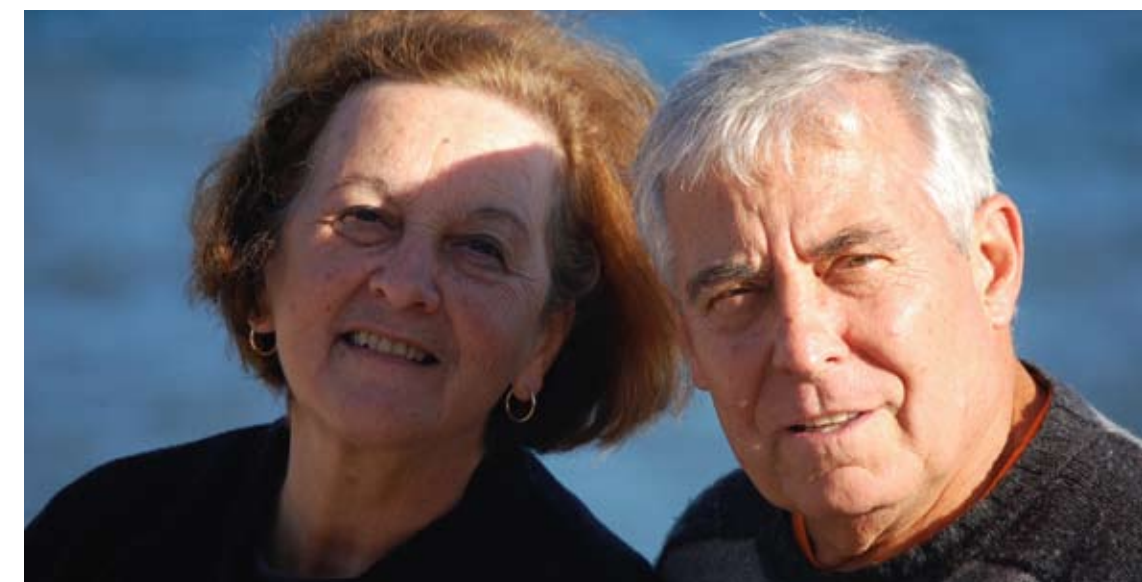


SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Průvodce pro spotřebitele – seniory

BABI, DĚDO! NENECHTE SE OKRÁST!

Jak nenaletět novým trikům podvodných prodejců



Sdružení českých spotřebitelů

tel.: 261 263 574, spotrebitel@regio.cz, www.konzument.cz

Tento průvodce byl vydán s podporou
Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

HODNĚ DRAHÉ NÁKUPY



Každý známe nebo jsme slyšeli ve svém okolí o někom, kdo měl co do činění s tzv. šmejdý. Ti používali vždy stejný scénář – převážně seniory nalákali na výlet či oběd spojený s předváděcí akcí, kde mnozí pod nátlakem zakoupili nepotřebné a několikanásobně předražené zboží či podepsali smlouvy na dodání výrobků,

z nichž pak kvůli různým právním klíčkám či nečitelným dodatkům už nešlo „vykličkovat“.

Tyto „loupeže za bílého dne“, spojené s manipulací, nátlakem, ponižováním, agresí a mnohdy až brutalitou, zachytil velmi syrovým způsobem filmový dokument Šmejdí. O otřesných praktikách těchto rádoby „obchodníků“ – na které jsme už dlouho předtím upozorňovali –, se konečně začalo mluvit v médiích, na veřejnosti i mezi politiky. Výsledkem byla novela zákona na ochranu spotřebitele, jež začala platit v lednu 2014. Ta umožňuje větší kontrolu nad obchodováním „šmejdů“ například, že akci musí ohlásit deset dní předem, mají za povinnost uvést konkrétní zboží, jež nabízejí, musí být umožněno jeho vrácení, smlouvy musí být sepsány jasně a konkrétně a smluvní vztahy vyrovnané, tedy ne výhodné jen pro jednu stranu, nesmějí být rozdávány letáky, jež pod zástěrkou předváděcích akcí zvou na výlety či obědy zdarma... Česká obchodní inspekce začala také ukládat pokuty; za porušení pravidel může obchodník zaplatit i několik milionů korun.

Nicméně lidská vynalézavost nezná hranic – i co se zlodějských praktik týče. „Šmejdí“ převlékli kabáty a vymýšlejí jiné způsoby, jak se dostat k vašim penězům. Veřejnosti přitom nejsou již tolik na očích: seniory okrádají na internetu, vydávají se za spotřebitelské ombudsmany, nabízejí levnější dodavatele energií... Výsledek přitom zůstává stejný – za zbytečné a nekvalitní věci a služby zaplatíte několikanásobky jejich skutečné hodnoty.

K tomu, jak se v nových praktikách „šmejdů“ orientovat, vám může posloužit i tento průvodce – dopis vnučky babičce a dědečkovi. Nenechte se okrást!

Přejeme hodně štěstí.

Sdružení českých spotřebitelů

V Praze 3. dubna 2015

Ahoj babi, ahoj dědo!

Moc Vás všichni zdravíme a doufáme, že jste oba zdraví a plní sil. U nás je plno novinek – František se naučil jezdit na kole a těší se, až k Vám přijedeme na prázdniny. A aničce se už klubou první zoubky!

Proč Vám ale píšu. Babi a dědo, pamatujete, jak jsme se spolu dívali na dokument „Šmejdí“? A jak jsme si zoufali, že je hrozné, že to těm zlodějům prochází, a doufali, že nový zákon jejich počínání zatrhne?

Zdá se, že tihle „obchodníci“ se snadno vydělaných peněz jen tak nevzdají, přišli totiž s novými způsoby, jak je z lidí, nejen důchodců, vytáhnout. Píšu Vám proto, abyste byli opatrní a nesedli nikomu na lep. Není to tak úplně snadné, protože jejich praktiky se zdokonalují – na první pohled vše vypadá seriózně, ale věřte, že výsledek je podobný: stejně jako na předváděcích akcích lidi ošklubou!

Jaké nové triky používají a na co nejvíce byste si měli dát pozor?

NOVÉ TRIKY „ŠMEJDŮ“

- někdo vám zavolá na pevnou linku nebo mobil a nabízí prodej zboží za „výhodnou“ cenu či všemožné služby od bankovních produktů přes telefonní tarify až po životní pojištění, jimiž „neskutečně ušetříte“;
- přijde vám e-mail s nabídkou výhodného nákupu či investice, třeba zlatých pamětních mincí, kdy firma oznamuje, že jste u ní jednu z mincí vyhráli či že obdržíte nějaký výrobek coby dárek;
- kontaktování seniorů před obchodními centry, kdy s vámi vyplňují dotazník o kvalitě služeb a předstírají, že jsou zástupci obchodního centra. Pod záminkou výhry pak lákají na předváděcí akce;
- lákání na kuchařské akce, hody, jarmarky či na údajné otevírání nových prodejen a ochutnávky výrobků a degustace vína s dárkem zdarma či bohatým kulturním programem;
- všemožné „poradenské“ akce týkající se zdraví a životního stylu, možností zájezdů, dovolených a pobytů;
- vydávání se za zástupce velkých firem či sítí lékáren a zvaní na akce, kde jsou slíbeny slevové kupony či odměny;
- stále rafinovanější podomní prodejci – tvrdí například, že nabízejí levnější energii než váš stávající dodavatel či že ten dokonce zkrachoval, takže zůstanete bez elektřiny a tepla, pokud nepřejdete pod nového dodavatele;
- vydávání se za spotřebitelského

ombudsmana; „šmejdí“ se rádi vydávají za zástupce tohoto institutu na ochranu poškozených spotřebitelů. Falešný ombudsman tvrdí, že vám vymůže přeplatek za předražené zboží, které jste si koupili na předváděcí akci. Realita je taková, že vás ještě více vtáhne do šmejdských praktik;

- používání triku s darovací daní, kdy senior dostane oznámení, že vyhrál hodnotný výrobek, jen musí složit darovací daň; ta ve finále převyšuje hodnotu samotného daru.

JAK JIM ČELIT

- mělo by vám být podezřelé, že prodejce zná vaše číslo mobilu, e-mailovou adresu či že zvoní přímo na dveře bytu;
- zachovejte chladný rozum a odejte telefonickým nabídkám na encyklopedii vnukovi k Vánocům za „pouhých“ několik tisíc korun, zdraví chránící nádobí či extrémně nevýhodné kreditní karty, úvěry a životní pojištění – kromě předraženosti vás reklamace takto zakoupeného zboží či jeho vrácení bude stát dosti sil;
- porovnejte si předem cenu výrobku s konkurencí, například na internetu nebo v kamenném obchodě, poradte se s blízkými a přáteli. Nejrozumnější je telefonický hovor v zárodku ukončit;
- nereagujte na e-maily, kde nabízejí výhodnou koupi či investici s tím, že jste jeden z výrobků vyhráli či vám

bude zaslán zdarma jako dar: VY OPRAVDU ZNÁTE FIRMU, KTERÁ BY DALA NĚKOMU NĚCO ZADARMO?

- neposkytujte nikomu své osobní údaje – rodné číslo, číslo bankovního účtu – za účelem „předání výhry“ či „zaslání daru“;
- neúčastňujte se kuchařských a degustačních akcí, je to jen zástěrka na prodejní akce s dobře známými praktikami;
- nepouštějte do bytu podomní prodejce, i když se prokážou průkazem zástupce nějaké společnosti; ten může být falešný, navíc v domácím prostředí se vám bude hůře odolávat manipulaci a tlakům. Nabízené výrobky a služby, jejichž kvalita je sporná, jsou VŽDY, třeba až desetkrát předražené – kromě věci přece musíte zaplatit prodejci také jeho „mzdu“;
- pokud se vám přesto někdo vetře do domácnosti, nepodepisujte ŽÁDNOU smlouvu bez porady s příbuznými, známými nebo odborníky z poradn. Nechte si čas na rozmyšlenou – odstoupení od finančních závazků může být hodně náročné a nemusí se povést v zákonné lhůtě;
- neposkytujte nikdy žádnou zálohu za nabízené služby;
- chraňte ostatní a své negativní zkušenosti s těmito praktikami si nenechte pro sebe; oznamte vše na obecním či městském úřadě, nejbližším živnostenském úřadě, pobočce České obchodní inspekce nebo přímo na policii.