

V poslední době se nejen v severočeském regionu množí případy podvodného jednání, které poškozují jak zákazníky Skupiny ČEZ, tak i dobré jméno této energetické společnosti.

Nedávný případ se stal v Mostě, kdy se obchodní zástupci neoprávněně vydávali za pracovníky Skupiny ČEZ, s vysvětlením že jdou kontrolovat elektroměry. Po vpuštění do panelového domu následně pak obcházel domácnosti a nabízeli optimalizaci smluv na odběr elektrické energie a plynu. Na jejich neseriozní jednání upozornili sami zákazníci.

Energetická společnost ČEZ k zákazníkům nevyslala žádné obchodní zástupce s nabídkou energií. Aktualizaci smluv neprovádí v místě bydliště zákazníka, ale pouze na svých zákaznických centrech nebo korespondenčně.

Neetický přístup obchodníků poškozují především zákazníky a obecně snižují důvěru v liberalizovaný trh s elektřinou. Společnost ČEZ Prodej nekalé soutěžní praktiky a neetické

jednání při obchodování s elektřinou odmítá. Považuje za svou povinnost na problém upozornit a zákazníky před ním chránit.

Skupina ČEZ od počátku letošního roku eviduje zvýšený počet upozornění svých zákazníků na neseříozní metody podomních obchodníků s energiemi. Proto své zákazníky na tyto postupy průběžně upozorňuje a poskytuje jim praktické informace, jak neseříozní obchodní nabídky poznat a jak na ně reagovat. V případě jakýchkoli pochybností mohou zákazníci kdykoli volat na zákaznickou linku 840 840 840, kde si mohou ověřit i příslušnost zaměstnance ke Skupině ČEZ.

Nejčastější případy podvodného jednání v severočeském regionu

Ústecko a Mostecko— Domácnosti především v Ústí nad Labem a v Mostě obcházeli obchodní zástupci, kteří měli na sobě vizitky Skupiny ČEZ s vloženou fotografií a nabízeli 5 procentní slevu na elektřinu. Mylně naše zákazníky informovali, že jsou dceřinou společností Skupiny ČEZ.

Teplicko – I zde obcházeli obchodníci jiných dodavatelů představující se jako zaměstnanci společnosti ČEZ a nabízeli slevy na elektřinu a změnu smlouvy. Šlo o desítky nahlášených případů, kdy nás informovali sami zákazníci.

Ústí nad Labem - Domácnosti navštívili podvodníci, kteří vybírali zálohy na výměnu elektroměrů za digitální. Požadovali opisy faktur. Například osmdesátiletá zákaznice podvodníkovi uhradila 2 tisíce korun. Na zákaznickou linku Skupiny ČEZ volala její dcera a ověřovala, zda máme takovéto nové postupy.

Poškozených byli desítky.

Litoměřicko - Zde podvodníci požadovali od lidí zálohy 2 tisíce korun na nové elektroměry. Tvrdili, že výměna elektroměru stojí 10 tisíc korun a že obce po dohodě s ČEZ uhradí doplatek 8 tisíc korun.

Příklady metod, které nejčastěji používají neseřízní obchodní zástupci:

1. Používají zavádějící informace, aby vzbudili zájem a důvěru spotřebitelů. Například se neoprávněně vydávají za pracovníka,

který kontroluje nebo odečítá elektroměry.

2. Neoprávněně se vydávají za pracovníka dosavadního dodavatele energie, který má se spotřebitelem dohodnout změnu cenových tarifů.

3. Mylně 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 předčasné ukončení smlouvy musí zaplatit deaktivační 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 seniory. 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.

Soňa Holingerová