

# Podomní prodej

Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb „Cesta z českých dluhů a hájů“.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



LEXIKONA



## PODOMNÍ PRODEJCI

Co je to vlastně podomní prodej? Jedná se o pochůzkový prodej, kdy podomní prodejce nabízí zboží či služby dům od domu bez předchozí objednávky. Podomní prodejci mají už na mnoha místech republiky zákaz zvonit u dveří domácností. Starostové měst k tomuto kroku přistupují i na žádost samotných obyvatel. Za porušení vyhlášky zakazující podomní prodej mohou obchodníci dostat pokutu až ve výši 200 000 korun. Takovou práci, jako je podomní prodejce, nemůže dělat každý. Dělají to lidé, kteří si dokáží obzvláště slabší jedince nebo lidi, kteří žijí sami, bez problémů naklonit. Jsou milí, vstřícní, příjemní, ale jen do chvíle, kdy se rozhovor vyvíjí podle jejich představ. Někteří prodejci pomocí lží a promyšlené manipulace nutí například k nákupu předražených výrobků, ke změně dodavatelů energií, nebo se jedná čistě o podvodníky, kteří se chtějí dostat do bytu za účelem krádeže. Proškolení pohádkáři chodí od domu k domu a zaměřují se přitom na ty nejvíce zranitelné – na seniory. Ti snadněji podléhají psychickému nátlaku a mívají doma větší množství peněz v hotovosti, které mohou prodejcům vyplatit na ruku. Navíc prodejci zneužívají jejich nezkušenosti a důvěřivosti. Zahlcují je odbornými výrazy, které ve skutečnosti znamenají třeba něco úplně jiného. Nejen seniorům je pak trapné přiznat, že tomu nerozumí a raději se vším souhlasí.



# NEJČASTĚJŠÍ TRIKY PODOMNÍCH PRODEJČŮ

Za dobu své existence mají podomní prodejci vyzkoušeno již plno triků, z nichž se některé neosvědčily a některé zase ano. Mezi ty nejosvědčenější triky v současné době patří:

- ▶ **Vydávání se za někoho jiného** – často se stává, že k vám přijde cizí člověk s odůvodněním, že je z Energetického regulačního úřadu, jde zkontrolovat nebo vyměnit plynoměr, zkontrolovat nastavení distribuční sazby nebo tarifu, zkontrolovat stav oken, apod. Pokud jste si sami na tuto práci nikoho neobjednali, neměli byste ho raději ani pouštět dovnitř bytu. Je více než pravděpodobné, že se jedná o podvodníka, který vás chce oklamat nebo okrást.
- ▶ **Lživé a klamavé informace** – podomní prodejci šikovně naučenými větami dokážou pravdu překroutit, nebo uvádět zcela lživé informace. Budou vás přesvědčovat například o tom, že vám sjednají slevu u nového dodavatele energií, že dodavatel mění fakturační adresu, váš dodavatel končí, vaše smlouva končí a je třeba sepsat novou, zruší vám skryté poplatky, sjednají výhodné pojištění, prodají kvalitní zboží za nízkou cenu, které je v podstatě několikanásobně předraženo atd.

# PODEPISOVÁNÍ NEVÝHODNÝCH SMLUV MEZI DVEŘMI

Základní rada zní - **nikdy nic nepodepisujte mezi dveřmi**, aniž byste si nabídky předtím porovnali. Jakmile někdo zazvoní a nutí vás podepsat nějakou smlouvu a vy jste přitom nikoho nezvali, nic nepodepisujte. Nejdřív si ověřte například u svého distributora, jestli k vám skutečně někoho poslal. V případě výhodnější nabídky také nepodepisujte a nejprve si porovnejte trh sami. Pokud se jedná o seriózního prodejce, na váš návrh, aby na sebe nechal kontakt, že se mu v případě zájmu ozvete a dohodnete další schůzku, bez problémů přistoupí. Pokud nebude chtít přistoupit na takové řešení, je to pro vás znamení toho, že se nejedná o seriózní nabídku a podepisovat byste neměli už vůbec. Jak se v takové situaci zachovat?

- ▶ Pokud vás nabídka prodejce zaujme, vezměte si materiály k prostudování
- ▶ V klidu si je doma pročtěte
- ▶ Ověřte si u dodavatele, zda je nabídka skutečná (na infolince, osobně na pobočce)
- ▶ Porovnejte nabídku na internetu s konkurencí
- ▶ Až tehdy, bude-li se vám nabídka zdát skutečně výhodná, podepište (například na druhé schůzce)
- ▶ V žádném případě nepodléhejte nátlaku podomního prodejce, jakkoliv bude neodbytný

Kromě toho si dejte pozor na to, aby vám podomní obchodník neodnesl vaše dokumenty (smlouvy, faktury, doklady o zaplacení apod.) – ty si zpravidla vyžádá proto, aby si mohl snadno opsat údaje do nové smlouvy. Je zbytečné podpis nové smlouvy uspěchat – jediný profit z rychlého řešení má zpravidla podomní prodejce – pro zákazníka naopak mohou nastat problémy, převážně spojené se zbytečnou finanční ztrátou.

## CO DĚLAT, KDYŽ UŽ JSEM PODEPSAL?

Ačkoli je podomní prodej ve vaší obci zakázán, neznamená to, že smlouva, kterou jste podepsali, je neplatná. Pokud ji chcete zrušit, je třeba od ní písemně odstoupit. Ne vždy lze situaci zachránit, ale většinou ano. Je třeba ale jednat rychle. Pokud jste podepsali nevýhodnou smlouvu a vzápětí si uvědomíte, že to byla chyba, máte šanci od smlouvy odstoupit bez udání důvodu, a to do 14 dnů (§ 1829, odst. 1, občanského zákoníku). Navíc je dobré vědět, že pokud vás prodejce o možnosti odstoupit od smlouvy nepoučí, prodlužuje se lhůta k uplatnění tohoto práva na 1 rok a 14 dní (§ 1829, odst. 2, občanského zákoníku). Odstoupit od smlouvy je ovšem prvním a nezbytným krokem k tomu, abyste se v případě sporu mohli úspěšně domáhat svých peněz u soudu. Odstoupení od smlouvy je možné obchodníkovi oznámit i ústně, například po telefonu, těžko ale později prokážete, co jste do sluchátka říkali. Proto je lepší provést to písemně. Pokud prodejci pošlete e-mail, měl by vám jeho přijetí potvrdit, na což v tomto případě nelze spoléhat. Nejjistější způsob, jak odstoupit od smlouvy, představuje doporučený dopis s dodejkou. Rozhoduje přitom datum odeslání zásilky, nikoli její přijetí na straně dodavatele. Je třeba upozornit na to, že dodavatel není povinen na zaslání odstoupení reagovat, ale pokud jsou splněny zákonem dané podmínky – zejména lhůta – musí ho akceptovat. Pokud se jedná o změnu dodavatele energie a o změně dodavatele se dozvíte až po delší době, například v uvítacím dopise, i tehdy byste měli mít ještě šanci vše napravit. Každý zákazník má možnost odstoupit od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory ve lhůtě 15 dnů po zahájení dodávek energie (§ 11a, odst. 3 energetického zákona). V tomto případě vůči vám nemůže dodavatel uplatňovat v souvislosti s výpovědí smlouvy žádnou sankci, tedy například smluvní pokutu či poplatek za ukončení smlouvy.

Někteří dodavatelé energií přicházejí s trikem pronájmu či prodeje žárovek. Spolu se smlouvou o dodávkách energií podepíšete i smlouvu, podle které obdržíte do nájmu či do vlastnictví sadu žárovek za výhodnou cenu. Pokud však od smlouvy o dodávkách energií odstoupíte, částka za žárovky se podle smluvních podmínek vyšplhá na několik tisíc korun a dodavatel ji bude chtít zaplatit. Lidé tak raději vezmou zrušení smlouvy zpět. Takový postup dodavatele ovšem není v souladu se zákonem. Odstoupením či výpovědí smlouvy o dodávkách energií se ruší automaticky i smlouva o koupi či nájmu žárovek. Pokud by po vás dodavatel požadoval zaplacení vysokých částek, jedná se o sankci nebo překážku pro zrušení smlouvy uzavřené při podomním prodeji.

Taková sankce je ze zákona zakázána. Doporučujeme žárovy dodavateli vrátit oproti potvrzení a trvat na tom, že požadované částky platit nebudete.

## RIZIKA VSTUPU DO OBYDLÍ

Podomní prodejci si ve způsobech mnohdy nezadají s pořadateli předváděcích akcí. Pokud se rozhodnete podomního prodejce pustit přes svůj práh, měli byste jako první zkontrolovat jeho totožnost. Z tohoto člověka se totiž může vyklubat:

- ▶ **Poctivý prodejce** – který vám opravdu nabídne kvalitní zboží či služby za výhodnou cenu. Tato situace však nastává málokdy.
- ▶ **Podomní prodejce** - nabízející zboží, služby nebo uzavření výhodné smlouvy o dodávkách energií. Tito jsou však pověsní nejen agresivním jednáním, ale i tím, že uvádějí lživé informace. Často se například představují jako zástupci vašeho stávajícího dodavatele energií, distributora nebo Energetického regulačního úřadu. Obvyklou záminkou podomních prodejců je návštěva za účelem kontroly vašeho vyúčtování. Jakmile vyúčtování předložíte, spočítají vám úsporu, které dosáhnete, pokud s nimi uzavřete novou smlouvu na dodávky energií. Jindy vás zase donutí podepsat nevýhodnou smlouvu nebo zakoupit předražené zboží. Pamatujte, že podomnímu prodejci nejde o to, abyste vydělali vy, ale aby vydělal on sám.
- ▶ **Podvodník** – v poslední době se opět začínají množit stížnosti na klamavé praktiky podomních prodejců, kteří nabízejí výměnu bezpečnostních vložek do dveří. Vložky a produkt v hodnotě okolo 200 Kč prodají i za 3 000 Kč. Vedle finanční ztráty na poškozené číhā i obrovské riziko vykradení kopií klíče. Jedná se o starý trik, který nyní dle svědectví zlodějí znovu praktikují. Falešní prodejci se neoprávněně prokazují jménem známých firem a prodávají nic nevědoucím majitelům bytů falešné bezpečnostní zámky za mnohonásobek ceny. Ještě větší nebezpečí však spočívá v riziku následného vykradení. Zlodějí si pak jednoduše odemknou dveře kopií klíče a bez problému si odnesou, co potřebují.



- ▶ **Zloděj** – jedná se o případy, kdy se k vám podomní prodejce vnutí za účelem krádeže. Jen tak naoko nabízí zboží či služby, ale ve skutečnosti s vámi nechce uzavřít žádnou smlouvu nebo vám prodat zboží. V nestřežený okamžik, kdy vás požádá o smlouvy nebo vyúčtování a vy smlouvu jdete hledat, prohledá vám byt a odcizí neuschované šperky či peníze. Pokud jsou podomní prodejci dva, může jeden rozptylovat vaši pozornost a druhý v klidu prohledávat byt a krást. V jiném případě si zase může váš byt obhlédnout pro následnou krádež, když nebudete doma.

## ◁ JAK SE BRÁNIT PŘED PODOMNÍMI PRODEJCI?

Už to zaznělo mnohokrát. Přesto je třeba znovu zdůraznit základní obranu proti podomnímu prodeji. Vždy si ověřte skutečnou totožnost osoby, která se k vám domů vtírá. Své zástupce do terénu nevysílá ani Energetický regulační úřad (ERÚ), ani distribuční společnosti (pokud se nejedná o odečet měřidla). Dále se informujte na obecním úřadě, zda je ve vaší obci zakázán podomní prodej na základě vyhlášky. Pokud ano, upozorněte podomní prodejce na tuto skutečnost a v případě, že neodejdou a budou na vás vyvíjet nátlak, můžete vždy zavolat městskou nebo státní policii, aby případ prošetřila. Stejně tak je potřeba postupovat v případě, že se podomní obchodníci vydávají za inspektory ERÚ, zástupce distribučních firem, případně vymýšlejí další falešné a podvodné identity. V případě, že o nabídku podomního prodejce máte zájem, zajistěte, abyste při jednání s ním nebyli doma sami. Nechť je jednání přítomen i další rodinný příslušník nebo pozvěte třeba souseda.



Dluhová poradna Lexikona vznikla díky podpoře Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost a MPSV. Odborní pracovníci poradny se věnují zejména těmto činnostem: dluhové poradenství, preventivní programy, přednášky, bulletiny, sociální experimenty, doprovázení klientů, jednání v zastoupení, právní poradenství, psychologická podpora, mediace, peer programy.

Lexikona, z.s. je na seznamu akreditovaných osob Ministerstva spravedlnosti pro poskytování bezplatných služeb v oblasti oddlužení.

# LEXIKONA

Hlavní náměstí 46/14  
794 01 Krnov  
tel.: +420 603 884 892  
e-mail: [dluhovaporadna@lexikona.cz](mailto:dluhovaporadna@lexikona.cz)  
[www.lexikona.cz/dluhovaporadna](http://www.lexikona.cz/dluhovaporadna)

## **Provozní doba:**

Pondělí:	8:00 – 12:00
Úterý:	13:00 – 16:00
Čtvrtek:	13:00 – 16:00
Pátek:	pro pozvané klienty