

Zbohatnúť na zľave

.veronika Šmiralová .zsolt Király .igor Hovorka .monika Nagyová

Keď v Českej republike tzv. šmejdi predávali dôchodcom drahé hrnce či vankúše, bol z toho obrovský škandál. Aj na Slovensku sú firmy, ktoré zneužívajú dôverčivosť ľudí, hoci ich obchodné praktiky nie sú až také agresívne. Reportéri .týždňa sa v jednej z nich zamestnali, aby zistili, ako u nás funguje podomový predaj plynu a elektriny.



Majiteľ spoločnosti Optimum Consulting Marek Michalko sa rád pýši luxusom. Na sociálnu sieť zavesil aj fotku jachty, ktorú si prenajíma.

dlhé desaťročia sme boli zvyknutí na to, že svetlo a teplo nám dodáva štátny monopol. Otvorenie trhu s energiami prinieslo aj rozmach podomových predajcov, ktorí presvedčajú ľudí v prospech alternatívnych dodávateľov. Profesionálne vyškolení obchodníci navštevujú slovenské domácnosti, aby rýchlo, stručne a často manipulatívne ponúkli zľavy na energie. Uzavretie takéhoto obchodu znamená niekoľkoročnú viazanosť pre zákazníkov a rozprávkový zárobok pre šéfov firiem: jachta v Chorvátsku, vozidlo Aston Martin, luxusné hodinky či snobsky drahé obleky. Už len sebavedomé vystupovanie, rýchlokurz o spôsobe predaja a zárobky sa začnú sypať.

.tisícka v čistom

„Zdravím z energetiky, vy ste pani domáca? Máme na starosti vašu ulicu a uplatňujeme zľavy na elektrinu a plyn. Ale iba tým zákazníkom, ktorí nič nemerili v priebehu posledných dvoch rokov.“ Ak vám pri dverách zazvoní podomový predajcovia energií a budú vás lákať na zľavu s tým, že nemeníte dodávateľa, buďte obozretní.

Spoločnosť Optimum Consulting ponúka na internete pútavý inzerát s vysokým zárobkom, služobným autom aj rýchlym kariér-

nym rastom. Nevyžaduje pritom žiadnu prax, stačí vstupný pohovor. Keď sa vo firme začiatkom decembra 2014 zamestnali reportéri .týždňa, viedol ho mladý a sebavedomý Milan Jackanin, asistent manažéra. Všetko vraj závisí len od šikovnosti obchodníka: jeho úlohou je presvedčiť čo najviac zákazníkov, aby prešli od spoločností SPP a Enel k alternatívnym dodávateľom energií RWE Gas Slovensko a ČEZ (České energetické závody).

Podľa Jackanina sa predajcovia nesmú nechať odbiť, pričom o produktoch nemajú hovoriť zbytočne veľa. „U zákazníka sa dlho nezdržujte,“ upozorňuje nás. Nástupný plat 950 eur v čistom je vo firme bežný štart. „Toto číslo vychádza z dlhodobého priemeru. Tak dúfam, že nám to nepokazíte,“ dodáva Jackanin a pozerá nás na tzv. pozorovací deň. Krstné mená podomových predajcov, s ktorými sme boli v teréne, sme v redakcii zmenili.

.päť zmlúv denne

O deviatej hodine ráno vchádzame do pobočky firmy Optimum Consulting na Staromestskej ulici v Bratislave. Zoznamujeme sa s naším trénerom, devätnásťročným Ivanom. Štyria nasadáme do služobného auta a vyrážame do Galanty. V priebehu dňa máme

uzatvoriť aspoň päť zmlúv, tzv. „zvonec“, za čo dostaneme 15 bodov. Tri body sú za elektrinu, tri za plyn. Ak sa stane, že nesplníme limit viackrát po sebe, sme slabí a neperspektívni predajcovia. V našom tíme je aj dvadsaťjedenročný Matej, ktorého si zavola manažér firmy na koberček za to, že spomínanú kvótu opakovane nespĺnil. Bojí sa preto, že príde o prácu.

Do debaty sa zapája dvadsaťročná Andrea, ktorá si vyrátala, že jej stačí, keď prehovorí troch ľudí na elektrinu aj plyn. Potom si pôjde do obchodného centra kúpiť čizmy. Keď zapochybujeme, či budeme vedieť dobre spropagovať a predáť produkty firmy, tréner nás upokojuje: „Všetkým hovoríš to isté. Každý deň máme míting, na ktorom si trénujeme reakcie na zákazníkov.“ Pýtame sa, či sa máme predstavovať ako Optimum Consulting. „Názov firmy nikdy nespomíname. Hovoríme, že sme z energetiky,“ upozorní nás Ivan.

oklamani dôchodcovia

Do Galanty prichádzame v predpoludňajších hodinách. Väčšina ľudí je v tom čase v práci, doma sú spravidla len dôchodcovia. Ako prvá nám otvára 71-ročná vdova. Predajca ju vyzýva, aby mu priniesla faktúru za predchádzajúce zúčtovacie obdobie: „Budete mať zľavu na elektrinu od ČEZ-u, ktorý teraz kupuje Slovenské elektrárne. Určite ste už o tom počuli.“ Informáciu o kúpe Enelu spoločnosťou ČEZ pritom podáva tak, akoby už bolo isté, že elektrárne odkúpia. Tempo reči sa dramaticky zrýchľuje: „S distribúciou stále zostávate v Západoslovenskej energetike (ZSE). Odpočty, poruchy a zákaznícka linka zostáva.“ Dôchodkyňa ho preruší, aby hovoril pomalšie.

„Ak tomu správne rozumiem, stále zostávam v ZSE, však?“ pýta sa. „Áno, stále zostávate v ZSE distribúciou. Jediné, čo sa zmení, je, že budete mať päťpercentnú zľavu od ČEZ-u,“ reaguje predajca a začína zavádzať. „Toto dávame každému zákazníkovi, ktorý nič nenechal. Lebo keby ste prešli do súkromných spoločností, nemô-

žeme vám uplatniť zľavu. Viete, teraz je tu veľa súkromných firiem,“ odpútava pozornosť a vypisuje zmluvu. „Nerozumiem. Prečo to robíte, keď neprišlo k žiadnej zmene?“ pýta sa dôchodkyňa. „No robíme to takto osobne, aby sme s tým zákazníka oboznámili. Inak by ste museli ísť na pobočku do Bratislavy,“ hovorí a podsúva jej zmluvu na podpis.

Pri predaji plynu používa náš tréner ako jeden z hlavných tromfov, že v reklame účinkuje herec Ady Hajdu. „Však určite ste ho videli,“ prízvukuje takmer všetkým zákazníkom, keď obieha me miestne bytovky. Herec Hajdu na otázku, či mu neprekáža, že predajcovia sa pri zavádzaní zákazníkov zaštitujú jeho menom, neodpovedal. Keď neskôr zvoníme u ďalšej, 83-ročnej dôchodkyne, je k nám evidentne nedôverčivá: „Teraz všelijakí podvodníci chodia.“ Zrejme už niečo tuší, keď hovorí, že zľava platí iba pre tých, ktorí menia dodávateľa. „Nie, zľavu uplatňujeme iba tým, ktorí ostali v SPP a dva roky nič nenechali,“ zavádza predajca. „Tak prinesiete mi tú faktúrku, nech vám ihneď uplatním zľavu?“ Dôchodkyňa sa nechá prehovoriť a ide hľadať doklad. Keď ho prinesie, predajca popri vypisovaní zmluvy rýchlo prehodí, že od nového roka bude platba za plyn lacnejšia s tým, že distribúcia zostáva v SPP. Jediné, čo sa vraj zmení, je logo na faktúre. „To máte takého neskoršieho Mikuláša od nás, teta,“ dodá žoviálne predajca.

bonus za stovku

Klopeme pri ďalších dverách, scenár sa opakuje. Tentoraz je obeťou zavádzania 73-ročná dôchodkyňa. „Dúfam, že to nebude nejaký podfuk. Už neverím nikomu,“ hovorí popri tom, ako hľadá faktúru za elektrinu. „Jasné, netreba veriť. Hlavne tým súkromným spoločnostiam, čo teraz chodia,“ pritakáva predajca. Zároveň predstiera záujem o problémy v bytovke: „Suseda hovorila, že máte problém s chodbovým elektromerom.“ Následne poradí, ako

Michalko: Nie sme jehovisti ani díleri

Banskobystrická centrála Optimum Consulting budí dojem úspešnej firmy. Pred jej sídlom je závideniahodný vozový park. Vnútri budovy, zariadenej vkusne a drahé, je čulý ruch. „Úspešne podnikám, platím dane,“ hovorí jej majiteľ Marek Michalko.

• **máte vlastnú metodiku predaja plynu a elektriny, alebo ju vytvárate v spolupráci s RWE, resp. s ČEZ?**

Samozrejme, že pri metodike predaja spolupracujeme s našimi partnermi. Kontakt skripty alebo call skripty odsúhlasujú oni.

• **koľko dostane predajca za jednu uzatvorenú zmluvu?**

To sú citlivé otázky. Nikto vám to nepovie na rovinu, pretože sme viazaní aj zmluvou o mlčanlivosti. Naša spoločnosť je však platená len za zmluvy, kde sa reálne dodávateľ.

• **prečo sa vaši obchodníci predstavujú, že sú z energetiky, čím navodzujú mylný dojem?** Takto sa určite nepredstavujeme. Predstavujeme sa podľa call skriptu – to znamená menom partnera, ktorého zastupujeme.

• **podľa našich zistení ich dokonca takto školíte.** To je mylná informácia. Vidím, kam smerujú vaše otázky, napíšte však slovenskému čitateľovi pravdu. Vďaka našej firme ušetrilo 120-tisíc ľudí po zmene dodávateľa päť až osem percent. Sme úplne transparentní: vždy, keď prideme do konkrétnej obce, oznámime to aj starostovi. Často na to ľudí upozorní aj sám, aby si nás nemýlili s jehovistami alebo s dílermi. Pracujeme pre renomované firmy, snažíme sa robiť renomované zmluvy. Ak chcete, môžete ísť s našim obchodníkom, aby ste si o tom urobili jasnú predstavu.

• **netreba, už to máme zmapované.**

Môžem sa pýtať, kde ste boli?

• **to nie je dôležité. Vychádzame však z reálnych poznatkov z terénu. Prečo neupozorňujete ľudí, že podpisom zmluvy prichádza k zmene dodávateľa?**

Neverím, že ste boli s niektorým z našich obchodníkov. Myslím, že máte len sprostredkované informácie, lebo toto sú nezmysly.

• **prečo sú vaši obchodníci školení tak, aby sa u zákazníkov dlho nezdržovali, respektíve, aby im nepovedali viac informácií o produkte?**

Hovoríme, aby zákaznikov nezdržovali, no zároveň im povedali všetky informácie, ktoré majú odznieť.

• **prečo potom ľudia neupozorňujete na trojročnú viazanosť pri plyne a dvojročnú viazanosť pri elektrine?**

Obchodníci sú školení tak, aby ich na to upozorňovali. Viazanosť nie je nič, za čo sa treba hanbiť. Vďaka tomu ušetrila na cene.

• **prečo automaticky zaškrťavate najdlhšiu viazanosť?**

Zákazníkovi je ponúknutá najvyššia zľava, aby ušetril. Keby chcel nižšiu zľavu, automaticky je tam aj nižšia viazanosť. Dostáva aj certifikát, že počas celej doby má nižšiu cenu ako jeho tradičný dodávateľ. Po uzavretí zmluvy navyše robíme

tzv. verifikačný hovor, kde zákazníkovi všetko zrekapitulujeme do telefónu.

• **prečo automaticky zaškrťavate, že zákazník si objednáva aj Kartu výhod, za ktorú musí potom zaplatiť?**

Nenavádzame našich obchodníkov, aby ju zaškrťovali automaticky. Tá karta je však maximálne výhodná. Získate napríklad kredit na havarijnú službu do 120 eur.

• **aký je váš vzťah s Vladimírom Strýčkom, ktorý bol trestne stíhaný v kauze olejári?**

Nemám s ním žiadny vzťah. Spoločnosť, ktorú vlastní, od nás odkúpila jednu firmu.

• **akcionárom spoločnosti Luna Capital, kde ste konateľom, je firma so sídlom na Paname. Kto je jej skutočným vlastníkom?**

Čo to má spoločné s predajom energií? Som konateľom vo viacerých spoločnostiach, ktoré nevlastním, medzi nimi je aj Luna Capital. Ide o developerské projekty.

• **je pravda, že vlastníte jachtu v Chorvátsku?**

Nie. Je to motorový čln, ktorý si prenajímam už tri roky po sebe.

• **auto Aston Martin patrí firme Optimum Consulting?**

Áno. Som úspešný podnikateľ, platím dane. Kúpil som si ho pri príležitosti 33. narodenín. To je taká perlička, Aston Martin. Stojí toľko ako päťkový bavorák. • **zolt Király**

situáciu vyriešiť, akoby bol zamestnanec elektrární. Pani už nepochybuje, že podpisuje zmluvu s elektrárňami.

Pri predaji plynu obchodníci bez toho, aby informovali zákazníka, automaticky zaškrávajú políčko s viazanosťou na tri roky. Zľava osem percent navyše platí len počas prvých dvanástich mesiacov, túto informáciu však nevysvetlia. V zmluve sú pritom aj možnosti viazanosti na jeden rok, či dokonca produkt bez viazanosti. Spoločnosť RWE Gas Slovensko, pre ktorú získava zákazníkov firma Optimum Consulting, v tom však problém nevidí. „Každý predajca prirodzene ponúka zákazníkovi čo najvýhodnejší produkt. V našom prípade je pre zákazníka najvýhodnejšou práve ponuka dodávky plynu s viazanosťou na 36 mesiacov,“ tvrdí Katarína Šulíková zo spoločnosti RWE Gas Slovensko.

Pri plyne obchodníci automaticky zaškrtnú aj políčko záväznej objednávky tzv. Karty výhod – s programom lekára na telefóne a asistenčnými službami. V ponuke sú aj iné programy, ako napríklad záruka plynospotrebičov či elektrospotrebičov. „Zákazníkom ponúkame rôzne typy služieb. Je len na nich, aké kombinácie si zvolia,“ tvrdí Šulíková. V priebehu našej reportáže sa však podomoví predajcovia zákazníkov nepýtali, o aké benefity majú záujem – dokonca ich nezaujímalo ani to, či vôbec chcú túto kartu. V tom čase stála tri eurá mesačne: pri troch rokoch viazanosti vyjde na 108 eur, takže je otázne, či ľudia v konečnom súčte naozaj ušetria.

kurz manipulácie

Po tzv. pozorovacom dni prichádzame na školenie, ktoré vedú manažér Michal Garaj a asistent manažéra David Szabo. Dvadsiatnici vo fajnových oblekoch zaškoľujú predajcov, ako úspešne uzatvárať obchody. Stojíme v kruhu, Szabo vysvetľuje pravidlo číslo 1: predstavujte sa len všeobecne, ako „tí z energetiky“. Na trojročnú viazanosť treba zákazníkov upozorniť iba stručne: „Získavate od nás zľavu na tri roky, ktorú si len preberáte.“ Slovo „preberáte“ je zrejme pre Szaba obzvlášť dôležité, pretože ho demonštratívne píše na tabuľu. Zmenu dodávateľa majú obchodníci oznámiť pres-

ne tak, ako to robil náš tréner Ivan v teréne: „Zľavy vám hneď uplatním, takže čo sa týka plynu, v rámci RWE máte zľavu osem percent na tri roky. Distribúciou stále zostávate v SPP, faktúra vám po novom príde s logom RWE.“

Tri slová sa podľa Szaba nemôžu používať vôbec: zmena, zmluva a podpis. „Sú to dramatické slová. Lepšie je pýtať si od zákazníka autogram, aby sa cítil ako holywoodska hviezda,“ vysvetľuje predajné triky. Kolega Garaj ho vzápätí doplní: „Áno, je to zmena dodávateľa a zákazník podpisuje zmluvu, len im to nemôžete povedať priamo, lebo sa zľaknú.“ Garaj upozorňuje predajcov aj na to, aby pri vypisovaní zmlúv automaticky zaškrtovali Kartu výhod – vrátane súhlasu s navýšením preddavkových platieb. Spoločnosť RWE však tvrdí, že každý zákazník by mal dostať od predajcu aj informáciu o tomto produkte: „Program Karta výhod je samostatný produkt, ktorý je fakturovaný mimo zálohových platieb za dodávku elektriny.“

výhodný biznis

Vo firme Optimum Consulting pracujú najmä mladí ľudia. „Najstarší bratislavský manažér má dvadsaťšesť rokov,“ hovorí náš školiťel Ivan popri tom, ako počíta uzatvorené zmluvy. Sú dve hodiny popoludní a on ich už má štyri. Chváli sa, že patrí medzi najšikovnejších ľudí: mesačne vie vďaka zarobiť 1 200 eur v čistom. Rok chodil na vysokú školu, potom si však povedal, že toto je tá pravá práca pre neho – škola mu vďaka aj tak na nič nebude. Tvrdí, že teraz dostane ako obchodník za jednu uzavretú zmluvu 10 eur. Manažéri však inkasujú dvojnásobok: to znamená, že keď má manažér v teréne šesť ľudí a každý uzavrie päť zmlúv, denne si môže zarobiť aj 600 eur. „To sú neskutočné peniaze. Pracuješ štyri hodiny denne a zarobaš päťciferné čísla. Preto chcem byť raz aj ja manažér, kúpim si vlastné auto a budem mať iný život,“ zasníva sa na chvíľu Ivan.

Keď sme po čase znovu oslovili ľudí, ktorých sme v priebehu reportáže navštívili ako podomoví predajcovia, všetci boli nespokojní. Mali totiž pocit, že hovoria so zamestnancami svojho pôvodného dodávateľa. „To je nehoráznosť, čo robia. Sú to mladí ľu-

Predajcovia prišli o provízie za 12-tisíc eur

Obchodné praktiky podomových predajcov plynu a elektriny už riešia kompetentní. Úrad pre reguláciu sieťových odvetví tvrdí, že odtiaľ budú takéto firmy pod zvýšenou kontrolou.

banskobystrická spoločnosť Optimum Consulting je už niekoľko rokov sprostredkovateľom obchodných zmlúv pre firmy ako ČEZ Slovensko, RWE Gas Slovensko či Slovak Telekom. V prípade telekomunikácií sa zameriavajú aj na firemnú klientelu. Majiteľ a konateľ firmy Optimum Consulting Marek Michalko podniká už devätnásť rokov. Typickou črtou jeho biznisu je častá zmena názvu firiem, v ktorých pôsobil. Začal so spoločnosťou Luna, potom to bola Luna Corporation, Luna Capital a Luna Company. Tá sa koncom septembra 2014 premenovala na dnešnú Optimum Consulting. Podobné je to aj v prípade viceprezidenta tejto firmy Patrika Senka. Doteraz figuroval v šiestich spoločnostiach, z ktorých napríklad Cedra zmenila v rokoch 2004 – 2008 svoj názov až štyrikrát. Firma Luna Com sa len pred pár dňami premenovala na D.S.I. Ak teda príde sťažnosť na pôsobenie takejto firmy na trhu, vypátrať jej pozadie robí problém aj Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI). V októbri 2014 dostala podnet aj od spotrebiteľa, ktorý poukazoval na možné nečisté praktiky pri predaji plynu a elektriny. „Spoločnosť označil názvom Luna company, Luna marketing solutions. UViedol, že tam začal pracovať

ako zamestnanec, no nedošlo k podpisu pracovnej zmluvy,“ hovorí Danuša Krkošová z SOI. Keďže nevedel uviesť presné údaje firmy, len jej sídlo, cez obchodný register zisťovali, o akú spoločnosť ide: „Na danej adrese sme zistili sídlo niekoľkých spoločností, ktoré mali v obchodnom názve slovo luna. Žiadna z nich však nebola v tom čase registrovaná pod obchodnými menami uvádzanými spotrebiteľom.“ Spomínaný človek predložil inšpekci aj nevyplnenú zmluvu o dodávke plynu od spoločnosti RWE Gas Slovensko. Jej vzor bol z formálneho hľadiska v poriadku. „Poukazoval na praktiky spoločnosti, ktoré zistil v postavení zamestnanca. Vykonanie kontroly tohto podania však nebolo možné, keďže spotrebiteľ nevedel spoločnosť identifikovať, ani pre nás zistiť potrebné údaje – napríklad podpisom pracovnej zmluvy,“ tvrdí SOI. Podľa Krkošovej bol problém aj v tom, že nevedel poskytnúť harmonogram činnosti spoločnosti RWE Gas Slovensko, aby si mohli inšpektori overiť praktiky firmy priamo v teréne. SOI však v minulosti riešila aj niekoľko relevantných podnetov na firmy Patrika Senka a Mareka Michalka – všetky sa týkali služieb mobilných operátorov. V roku 2010 si napríklad jeden zo zákazníkov

nárokoval náhradu škody, ktorá mu vznikla pri zmene služieb mobilného operátora. „Spoločnosť Luna Corporation vystupovala v tomto prípade ako obchodný zástupca spoločnosti T-Mobile Slovensko,“ potvrdila. týždňu Krkošová. Obchodné praktiky spoločností Optimum Consulting, RWE Gas Slovensko a ČEZ Slovensko už riešil aj Úrad pre reguláciu sieťových odvetví (ÚRSO). Dňa 14. novembra 2014 mu totiž prišiel podnet od Martina Krstályho. „Úrad začal okamžite konať. Zástupcovia spoločnosti RWE uviedli, že podnet preverili a všetky zistené nedostatky odstránili. Podľa nich aj tento prípad prispel k tomu, že ukončili spoluprácu s 12 predajcami a krátili provízie z predaja o 12-tisíc eur,“ tvrdí hovorca ÚRSO Miroslav Lupták. Úrad bude rokovať aj so zástupcami spoločnosti ČEZ Slovensko: „Obe spoločnosti budú pod zvýšeným dohľadom úradu. Ak kontrola potvrdí porušenie povinností, úrad začne správne konanie, v ktorom rozhoduje o sankciách – od uloženia pokuty až po odňatie povolenia na podnikanie.“ Úrad avizuje hĺbkovú kontrolu aj v spoločnosti Optimum Consulting. **zsoľt Király.igor Hovorka**

dia a tak klamú, až je to svinstvo. Som rozčúlená, lebo všetkých starých ľudí obehali. Moja chyba bola, že som si nedala okuliare a verila som im,“ hovorí jedna z dôchodkýň. S predajcami uzavrela zmluvy na plyn aj elektrinu. Keď večer zistila, že zmenila dodávateľa, hneď na druhý deň zmluvy zrušila – každý zákazník má totiž právo stiahnuť svoj podpis do 14 dní od ich uzavretia. Niektorí to však nestihli, pretože netušili, že menia dodávateľa. „Povedali, že zostávame v SPP. Čo mám teraz robiť?“ pýta sa ďalšia z oklamánych dôchodkýň.

nečisté praktiky?

Jednou z možností je obrátiť sa na políciu. Koncom minulého roka dostalo okresné riaditeľstvo polície v Banskej Bystrici podnet od Martina Kristályho, ktorý bol krátko zamestnaný vo firme Luna Company (neskôr sa premenovala na Optimum Consulting). Polícia v Pohorelej jeho informácie preverovala ako podozrenie z prečinu podvodu. Začiatkom januára 2015 však prípad zmietla zo stola. „Nebol dôvod na začatie trestného stíhania,“ tvrdí hovorkyňa polície v Banskej Bystrici Mária Faltániová.

nosť, že v minulom roku sa rozhodlo obnoviť pôvodnú zmluvu na dodávku plynu s SPP vyše 13-tisíc ľudí,“ tvrdí hovorca SPP Michal Holeš. Podľa neho sa ľudia často obracajú na ich spoločnosť so žiadosťou, aby im pomohla vyriešiť vzniknuté komplikácie. Spoločnosť Enel zatiaľ pokles zákazníkov ani aktivity podomových predajcov energií nezaznamenala.

papier znesie všetko

Ján Kalafut zo spoločnosti ČEZ Slovensko, ktorá tiež spolupracuje s firmou Optimum Consulting pri získavaní zákazníkov, však podozrenia z nečistých obchodných praktík odmieta: „Aj externé firmy, s ktorými spolupracujeme, musia dodržiavať prísne pravidlá a zachovať hodnoty, ktoré vyznáva spoločnosť ČEZ. Každý obchodník musí okrem toho dodržiavať etický kódex, ktorý ho zaväzuje na podanie jasných a zrozumiteľných informácií a tiež na zodpovedanie všetkých otázok, ktoré mu zákazník počas rozhovoru položí.“

Podľa Kalafuta si postup predajcov pri uzatváraní zmlúv dodatočne overujú aj cez tzv. verifikačný rozhovor so zákazníkom: „Ak má podozrenie, že bol predajcom mylne informovaný, ČEZ Slo-



Firma Optimum Consulting tvrdí, že vďaka nej ľudia ušetria za dodávku plynu aj elektriny. Jej obchodné praktiky sú podľa právnikov na hrane.

Podľa advokáta Tomáša Búryho však spôsob podnikania firmy Optimum Consulting „vykazuje znaky nečistých praktík“. „Špecifickým druhom nečistej obchodnej praktiky je klamlivé konanie, vďaka ktorému urobí spotrebiteľ rozhodnutie, ktoré by inak nikdy neurobil,“ vysvetľuje Búry. To znamená, že predajca vám zatají napríklad dôležité informácie o zmene dodávateľa elektriny alebo dĺžky zmluvného vzťahu. Podľa Búryho sa pri posudzovaní nečistosti obchodných praktík obzvlášť prihliada na ľudí, ktorí sú zraniteľní z dôvodu ich duševnej poruchy, telesnej vady, veku či dôverčivosti (dôchodcovia).

Informáciami o nečistých obchodných praktikách niektorých alternatívnych dodávateľov energií disponuje aj spoločnosť SPP. „Pomerne vysoký počet našich zákazníkov má pocit, že pri uzatváraní zmluvy s niektorými alternatívnymi dodávateľmi dostali neúplné, respektíve zavádzajúce informácie. Dôkazom je skutoč-

vensko mu umožňuje odstúpiť od uzatvorenej zmluvy bez hrozby akýchkoľvek sankcií alebo pokút. Pri akomkoľvek náznaku pochybenia zo strany obchodníka môže ČEZ Slovensko požiadať partnera, aby s konkrétnym predajcom ukončil spoluprácu.“

Spoločnosť RWE Gas Slovensko pripúšťa, že metódy firmy Optimum Consulting, s ktorou spolupracuje pri predaji plynu, sú na hrane. „Nesúhlasíme s nečistými praktikami. Zlyhanie jednotlivca však nevieme ovplyvniť,“ tvrdí hovorkyňa RWE Katarína Šulíková. Spoločnosť zriadila aj telefonickú linku, kde môžu ľudia volať, ak majú pocit, že konali pri podpise zmluvy pod tlakom, alebo ich predajca oklamal. „Ak sa dozvieme, že na strane predajcu došlo k pochybeniu, požadujeme nápravu – upozornenie, opätovné preškolenie, uplatnenie systému malusov. Ak zlyhajú tieto opatrenia, pristupujeme k rozviazaniu spolupráce.“

Autori sú študentmi Mediálnej školy .týžňa ●