

ZAVĚŠTE!

NENECHTE SE OTRAVOVAT

Zvednete neznámé telefonní číslo. Následuje nesrozumitelné představení volajícího a společnosti, jejímž jménem vás kontaktuje. Říká, že pošlou zdarma vzorek jakéhosi doplňku stravy a ať jen na otázky v nahrávaném hovoru odpovídate „ano“. Třetí otázka, na kterou byste měla kladně odpovědět, je: Dále vám budou chodit každé tři týdny dvě balení v ceně 650 Kč za jedno. Pokud nejste zvyklá poslouchat pozorně, co kdo říká, můžete si zadělat na slušný malér.

KDE JSTE VZALI ČÍSLO?

„Hned v úvodu telefonátu položte jednoduchou otázku: Kde jste prosím vyhledal mé telefonní číslo? Volající musí doložit, odkud na vás vzal kontakt,“ radí Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart, jednoho z největších provozovatelů call center v Čechách.

NÁTĽAK PŘES ZDRAVÍ

„Často řeším případy lidí, kteří si stěžují, že na ně byl po telefonu vyvíjen nátlak. Shodně říkají, že prostě nešlo odpovědět ne. Často vůbec nerozuměli, co se po nich chce, a protože jim prý bylo hloupé se doptávat, raději souhlasili,“ upozorňuje Tomáš Panáček, právník a ombudsman nezávislého sdružení spotřebitelů Licit.cz. Pozor si dejte zvláště u prodeje vitaminů a doplňků stravy.

Hlas na druhém konci telefonu nabízí třeba pilulky na podporu imunity. Někdy to může být dobrá nabídka, jindy velký podvod. Jak se nenechat obalamutit?

„Řešil jsem i stížnosti zákazníků, které se zasláním doplňků stravy souhlasily, protože prodávající na ně tlačil přes jejich děti. Říkal jim, že žádná dobrá matka přece nechce, aby její dítě bylo nemocné, a pokud je i ona dobrá matka, koupí dítěti lék,“ uvádí případ z praxe doktor Panáček. „V takovém případě se opět jedná o manipulaci a nátlak, navíc potravinové doplňky a vitaminy nemohou být zaměňovány za léky,“ dodává.

TOHLE NIKDY NEDĚLEJTE!

- * Pokud si nejste dostatečně jisti nabízenými produkty, nedsdělujte operátorovi nikdy své osobní údaje. Podvodník z vás může různými dotazy a záminkami vytáhnout datum narození, rodné číslo či adresu a produkt či službu vám sjedná bez vašeho vědomí.
- * Nikdy třetím osobám nedsdělujte čísla kreditních karet, PIN kódy apod., dotaz na tyto informace po telefonu je nanejvýš podezřelý.



Odborník



POZOR NA BALÍČEK ZDARMA

Evergreenem je takzvané zneužití souhlasu. Jeden příklad za všechny: telefonicky vás kontaktuje firma a zdarma nabídne balíček s vitaminy. Více volající neupřesní. Zaslání zdarma nemusí být léčka, takže souhlasíte. Balíček dorazí a vy jste spokojená, za měsíc ale přijde znovu, tentokrát už se složenkami k proplacení. Jak to? Firmy využijí vaší neznalosti obchodních podmínek. Po dodání dárku totiž musíte zrušit další zaslání. Petr Studnička vysvětluje, jak má prodej po telefonu probíhat správně: „Při prodeji produktů máme nastavenou vícestupňovou kontrolu. U nás neodejde k zákazníkovi žádná objednávka, dokud neprojde kontrolou z nahrávky a náš auditor ji neschválí.“ Zákazník vždy musí vědět, s čím souhlasí, kolik ho to bude stát a za jakých podmínek. Solidní společnosti vás upozorní, že uzavíráte závaznou smlouvu.

CO DĚLAT, KDYŽ JSTE NALETĚLI?

1 Jednejte rychle. Nestydíte se za to, že jste naletěli, a situaci co nejrychleji řešte. Nenechte se zastrašit hrubými metodami nekvalitních prodejců. Často jsou schopni použít i sprosté urážky a vyhrožování. Nemusíte se ničeho bát, máte řadu možností, jak věc správně vyřešit.

2 Odstupte písemně od smlouvy. Máte právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí první zásilky a nemusíte ani uvádět důvod. Jen je nutné zaslat své odstoupení písemnou formou – minimálně doporučeně, čímž získáte jistotu, že ho prodejce převzal.