

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra práva**



**Diplomová práce**

**Práva a povinnosti spotřebitele  
v právní úpravě a praxi ČR**

**Zuzana Slámová**

© 2016 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Zuzana Slámová

Podnikání a administrativa

Název práce

Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi ČR

Název anglicky

Rights and Obligations of Consumers in the legislation and practice in the Czech republic

---

Cíle práce

Na základě rozboru platné legislativy analyzovat práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích. Následně teoretické poznatky aplikovat na konkrétní problematiku.

Zjistit v praxi se vyskytující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích. V závěru provést vyhodnocení a zpracovat návrhy na případná doporučení a opatření.

Metodika

- Analýza teoretického prostředí zkoumané problematiky.
- Studium a sběr informací v konkrétních podmínkách prostřednictvím dotazníkového šetření, analýzy dat.
- Vyhodnocení statistického a praktického šetření v podmínkách konkrétního regionu,
- Závěry a návrhy na případná opatření.

## Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

## Klíčová slova

spotřebitel, úvěr, banka, nebankovní společnost, Česká národní banka, Česká obchodní inspekce, regulace, prevence

---

## Doporučené zdroje informací

Další literatura a odborné články po konzultaci s vedoucí DP

DOHNAL, Jakub. Spotřebitelský úvěr. Praha: Leges, 2011. 128 str.

DVOŘÁKOVÁ, Iva. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi. 1. vydání. Ostrava: Key Publishing, 2011. 79 str.

HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie. Praha: Oeconomica, 2006. 161 str.

KOCIÁNOVÁ, Helena. Finanční gramotnost v kostce aneb co Vás neměl kdo naučit. Olomouc: Anag, 2012. 151 str.

SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, 2008. 134 str.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde, 2008. 224 str.

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

---

## Předběžný termín obhajoby

2015/16 LS – PEF

## Vedoucí práce

Mgr. Ivana Hájková

## Garantující pracoviště

Katedra práva

Elektronicky schváleno dne 23. 9. 2014

JUDr. Jana Borská

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 11. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 09. 03. 2016

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne

---

## Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní Mgr. Ivaně Hájkové za odborné vedení při zpracování diplomové práce.

# Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi ČR

## Souhrn

Diplomová práce se zabývá ochranou spotřebitele v úvěrových vztazích, která je vzhledem k vysoké míře zadluženosti spojené s ekonomickými a sociálními problémy specifická a vyžaduje si speciální právní úpravu. Právní prostředí je v této oblasti relativně proměnlivé, úpravám podléhá jak z hlediska implementace evropských směrnic, tak jako reakce na přetrvávající porušování práv spotřebitelů v praxi. Teoretická část práce je úvodem do problematiky ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích formou literární rešerše. Pojednává o vývoji ochrany spotřebitele, jeho postavení v úvěrovém vztahu, druzích spotřebitelských úvěrů a jejich poskytovatelů a vymezuje institucionální rámec ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v ČR. Analytická část práce je nejprve věnována rozboru práv a povinností spotřebitele v úvěrových vztazích vyplývajících z platné právní úpravy v ČR. Analytická část pokračuje zjišťováním problémů s uplatňováním práv a povinností spotřebitelů v úvěrových vztazích v praxi. Praktické problémy jsou nahlíženy jako nedostatky systému a zároveň je proveden i výzkum v konkrétních podmínkách dluhových poraden poskytujících služby klientům ve finančních problémech v Ústeckém kraji, přibližující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích z pohledu jejich pracovníků. Výsledky analytické části jsou závěrem zhodnoceny a doporučena nápravná opatření.

**Klíčová slova:** spotřebitel, ochrana spotřebitele, právní předpisy, práva spotřebitele, spotřebitelský úvěr, úvěrový vztah, regulace, finanční gramotnost

# **Rights and Obligations of Consumers in the Legislation and Practice in the Czech Republic**

## **Summary**

The thesis deals with consumer protection in credit relationships, which is due to the high level of debt associated with economic and social issues specific and requires special legislation. The legal environment in this area is relatively variable, subject to adjustments both in terms of implementation of European directives, such as the response to the continuing violation of consumer rights in practice. The theoretical part is an introduction to consumer protection in credit relations as a literary review. Discusses the development of consumer protection, its position in the credit relationship, the types of consumer loans and their providers and defines the institutional framework for consumer protection in credit relations in the country. The analytical part is first paid to the analysis of the rights and obligations of consumers in credit relations resulting from the legislation in force in the country. Analytical part continues to troubleshoot problems with the implementation of the rights and obligations of consumers in credit relations in practice. Practical problems are seen as weaknesses in the system and it is also examined in the specific conditions of debt counseling centers providing services to clients in financial difficulties in the Usti region, approaching problems with compliance with legislation in the field of consumer protection in credit relations from the perspective of their workers. The results of the analytical conclusions are reviewed and recommended corrective actions.

**Keywords:** consumer, consumer protection, legislation, consumer rights, consumer credit, credit relations, regulation, financial literacy

## Obsah

1	Úvod.....	5
2	Cíl práce a metodika .....	7
2.1	Cíl práce .....	7
2.2	Metodika .....	7
3	Teoretická východiska .....	9
3.1	Spotřebitel .....	9
3.1.1	Definice pojmu spotřebitel.....	9
3.1.2	Jednání spotřebitele.....	9
3.1.3	Práva a povinnosti spotřebitele .....	10
3.2	Ochrana spotřebitele.....	11
3.2.1	Historie.....	11
3.2.2	Odlišná pojetí práva na ochranu spotřebitele.....	12
3.2.3	Vliv práva Evropské unie .....	13
3.2.4	Koncepce spotřebitelské politiky v České republice .....	13
3.2.5	Prostředky ochrany práv spotřebitele v ČR .....	15
3.3	Spotřebitel ve smluvním vztahu .....	16
3.3.1	Spotřebitel v úvěrovém vztahu .....	16
3.4	Spotřebitelský úvěr.....	17
3.4.1	Druhy spotřebitelského úvěru .....	18
3.4.2	Poskytovatelé spotřebitelských úvěrů.....	19
3.4.3	Analýza objemu spotřebitelských úvěrů.....	22
3.5	Institucionální rámec ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích .....	24
3.5.1	Mezinárodní instituce .....	24
3.5.2	Nestátní instituce.....	29
3.6	Spory ze spotřebitelských smluv.....	31
3.6.1	Způsob řešení .....	31
4	Analytická část.....	34
4.1	Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích v právní úpravě ČR.....	34
4.1.1	Mezinárodní smlouvy .....	35
4.1.2	Ústava ČR a Listina základních práv a svobod .....	37
4.1.3	Zákon o ochraně spotřebitele .....	37
4.1.4	Občanský zákoník.....	38



4.1.5	Zákon o spotřebitelském úvěru.....	43
4.2	Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích v praxi ČR.....	55
4.2.1	Systémové problémy spojené s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích.....	56
4.2.2	Problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v konkrétních podmínkách Ústeckého kraje .....	66
5	Výsledky a diskuse .....	77
6	Závěr .....	81
7	Seznam použitých zdrojů.....	83
8	Přílohy.....	91

### **Seznam tabulek**

Tabulka 1	Analýza kontrol ČOI u nebankovních subjektů poskytujících spotř. úvěr .....	62
Tabulka 2	Nejčastěji zjištěná porušení zákona o spotřebitelském úvěru .....	63
Tabulka 3	Organizace zúčastněné dotazníkového šetření.....	67

### **Seznam grafů**

Graf 1	Úvěry na spotřebu domácnostem stavy ke konci let 2005 – 2014 .....	23
Graf 2	V jakých situacích se na Vás obrací klient s žádostí o pomoc?.....	68
Graf 3	Jaký je důvod případných finančních problémů klienta? .....	69
Graf 4	Jaký je zdroj příjmů klienta ve finančních problémech?.....	69
Graf 5	Jaká je celková výše dluhu klienta ve finančních problémech? .....	70
Graf 6	Jaké je vzdělání klienta ve finančních problémech? .....	71
Graf 7	Zaznamenáváte v rámci poradenské praxe problémy s dodržováním právních předpisů upravujících oblast spotřebitelského úvěru? .....	72
Graf 8	O jaké problémy s dodržováním právních předpisů se jedná? .....	73

## 1 Úvod

Spotřebitel je nezbytným prvkem pro fungování celé ekonomiky. Ve smluvním vztahu má postavení slabšího článku a je tedy potřeba jej chránit. Diplomová práce s názvem „Práva a povinnosti spotřebitele v právní úpravě a praxi ČR“ se zabývá problematikou ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích.

Ochrana spotřebitele je průřezovým tématem napříč různými vědními disciplínami, jako je ekonomie, právo, psychologie, sociologie. Přestože tento institut byl zaveden v dávné historii, prochází neustálým rozvojem a i dnes je velmi aktuálním a diskutovaným nejen v ČR.

Současný trend vysoké míry zadluženosti občanů vnáší do ochrany spotřebitele specifické prvky. Úprava úvěrových vztahů si tak vyžaduje vlastní speciální právní normu. Dobře nastavený systém ochrany není jen v zájmu samotných spotřebitelů, ale může mít potažmo celkově pozitivní vliv na zadluženost jako ekonomický a sociální problém.

Teoretická část práce se zabývá definicí pojmu spotřebitel, nastiňuje historický vývoj ochrany spotřebitele a vliv práva EU na koncepci ochrany spotřebitele v ČR. Následuje vymezení postavení spotřebitele v úvěrovém vztahu, rozlišení druhů spotřebitelských úvěrů a jejich poskytovatelů společně s analýzou objemu poskytnutých spotřebitelských úvěrů v ČR v letech 2005 – 2014. Nedílnou součástí je vymezení institucionálního rámce ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v ČR a způsobu řešení sporů ze smluv.

Úvod analytické části práce je věnován rozboru práv a povinností spotřebitele v úvěrových vztazích vyplývajících z aktuálně platných právních předpisů upravujících danou oblast v ČR. Přičemž práva spotřebitele jsou nedílně spojena s povinnostmi poskytovatelů spotřebitelských úvěrů.

Analytická část práce pokračuje zjišťováním problémů s uplatňováním výše analyzovaných práv a povinností spotřebitele v praxi. Na problematiku je pohlíženo systémově od základu, kterým je samotné znění předpisů a zároveň nastavení podmínek pro jejich dodržování. Nejprve jsou odhalovány systémové problémy s dodržováním právních předpisů v praxi, přičemž je přihlédnuto k momentální politicko-právní konstelaci v oblasti poskytování spotřebitelského úvěru a je využito nově navrhovaného zákona jako podkladu pro komparační metodu zjišťování, zda budoucí právní úprava přinese do

současné situace zlepšení. Následně je proveden výzkum v konkrétních podmínkách Ústeckého kraje zjišťující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích vyplývající ze zkušenosti pracovníků regionálních občanských poraden poskytujících služby klientům s dluhovými problémy.

Závěrem jsou získané výsledky zhodnoceny a navržena doporučení pro zlepšení stávající situace.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Úkolem teoretické části práce je vymezit postavení spotřebitele v úvěrovém vztahu, spotřebitelský úvěr a jeho poskytovatele, seznámit s prostředky ochrany práv spotřebitele v ČR a institucemi za ně zodpovídajícími. Toto vymezení má sloužit jako kontext pro následnou část práce.

Prvním cílem analytické části práce je analyzovat práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích vyplývající z platné právní úpravy. Druhým cílem této části práce je zjistit v praxi se vyskytující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích. Podstatou je nabídnout ucelený pohled na v praxi se vyskytující problémy vycházející z množství získaných zdrojů a navazující na poznatky z teoretické části práce. Výsledkem je odhalení nedostatků způsobujících problémy s uplatňováním práv a povinností spotřebitele v této specifické oblasti jak na systémové úrovni, tak v podmínkách konkrétního regionu Ústeckého kraje.

### **2.2 Metodika**

Teoretická část práce byla zpracována formou literární rešerše na základě studia odborné literatury.

V analytické části bylo využito kombinace metod. Nejprve analýzy právních předpisů za účelem určení práv a povinností spotřebitele z nich vycházejících. Při zjišťování problémů s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitele v úvěrových vztazích bylo použito analyticko-kritické metody, přičemž jako podklad byla využita vyjádření a názory odborníků působících v oblasti financí, zástupců dohledových orgánů či ministerstva. Další metodou byla analýza statistických dat dohledových institucí z kontrol dodržování zákonných předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru.

Použita byla rovněž komparace stávajícího zákona upravujícího poskytování spotřebitelského úvěru a zákona nově připravovaného za účelem zjištění přínosu nové úpravy do problematiky. Konečně byl proveden výzkum zaměřený na problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v Ústeckém kraji prostřednictvím dotazníkového šetření. Následně byla provedena analýza

získaných dat.

V samotném závěru bylo využito syntézy pro formulaci závěrů z výzkumu a závěru práce.

Vycházeno je z právní úpravy platné ke dni 1. 2. 2016.

## **3 Teoretická východiska**

### **3.1 Spotřebitel**

#### **3.1.1 Definice pojmu spotřebitel**

Spotřebitel je subjektem a účastníkem trhu. Jedná se o osobu, která užívá výrobky a služby pro svou vlastní přímou spotřebu, nikoli pro podnikání.

V české právní úpravě se nalézá spotřebitelské právo na více místech. Generální definice pojmu spotřebitel je uvedena v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „občanský zákoník“), kde je dle § 419 spotřebitelem každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná<sup>1</sup>. Speciální definice pojmu spotřebitel je uvedena v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o ochraně spotřebitele“) a v zákoně č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále „zákon o spotřebitelském úvěru“). Pro účely těchto zákonů se rozumí spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání<sup>2</sup>. Občanský zákoník využívá pozitivní vymezení pojmu spotřebitel oproti výše uvedeným zákonům, které využívají vymezení negativní. Obě pojetí však vyjadřují totéž.

#### **3.1.2 Jednání spotřebitele**

Na spotřebitele, jeho jednání a rozhodování, působí řada faktorů, jak vnějších, tak vnitřních. Mezi vnější faktory lze zařadit například samotný výrobek či službu, ekonomické prostředí, kulturní a společenské vlivy či právní předpisy. Významnými vnitřními faktory jsou osobnost spotřebitele, životní styl nebo motivace.

Jednání spotřebitele na trhu je významně ovlivněno trendem současné doby a tou je konzumní způsob života a život na dluh. Spotřebitel je všudypřítomnou reklamou nabádán k okamžité spotřebě. Zadluženost českých domácností rok od roku stoupá.

---

<sup>1</sup> § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

<sup>2</sup> § 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších zákonů a § 3 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

### 3.1.3 Práva a povinnosti spotřebitele

Spotřebitel je slabším subjektem na trhu, který by se neobešel bez ochrany svých práv. Proto je nezbytné spotřebitelská práva jasně definovat. Spotřebitelé by však měli svá práva spatřovat v úzké vazbě se svými povinnostmi. Plnění těchto povinností umožňuje spotřebiteli uspět při nákupu zboží či služby i v případném sporu s prodejcem či poskytovatelem služby. Proto je v jeho vlastním zájmu je dodržovat.

#### 3.1.3.1 Práva spotřebitele

V roce 1962 vyhlásil americký prezident John Fitzgerald Kennedy první čtyři spotřebitelská práva – právo na bezpečnost, právo na informace, právo na výběr a právo být vyslyšen<sup>3</sup>.

Do současné doby byla tato práva spotřebitelským hnutím rozšířena o další čtyři práva na následujících osm práv spotřebitelů<sup>4</sup>, ze kterých vychází Mezinárodní organizace spotřebitelů Consumers International<sup>5</sup>:

- právo na uspokojení základních potřeb – spotřebitel má právo na přístup k základním druhům zboží a služeb,
- právo na bezpečnost – spotřebitel má právo na ochranu před výrobky či službami ohrožujícími zdraví nebo život,
- právo na informace – spotřebitel má právo na přístup k odpovídajícím údajům a ochranu proti klamavé reklamě,
- právo na výběr – spotřebitel má právo na výběr ze široké nabídky zboží či služeb uspokojivé kvality za přijatelné ceny,
- právo být vyslyšen – spotřebitel má právo na prosazování spotřebitelských zájmů,
- právo na odškodnění – spotřebitel má právo na náhradu za vadné výrobky a škody způsobené užíváním zboží nebo služeb,
- právo na vzdělání – spotřebitel má právo na získání znalostí a schopností

---

<sup>3</sup> HOROVÁ, O., Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie, s. 12

<sup>4</sup> Consumers International. Consumers rights. *Consumers International* [online]. 2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>

<sup>5</sup> Consumers International, založená v roce 1960, je nezávislá nezisková organizace. Jejím členem je 240 spotřebitelských skupin ze 120 zemí světa. Cílem organizace je posílit a chránit postavení spotřebitelů po celém světě. Zdroj: Consumers International. About us. *Consumers International* [online]. 2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>

potřebných k učinění racionálního rozhodnutí,

- právo na zdravé životní prostředí – spotřebitel má právo žít a pracovat v prostředí, které neohrožuje a umožňuje zdravý život současným i budoucím generacím.

Jedná se o dnes již univerzálně uznávaná práva základní povahy.

### **3.1.3.2 Povinnosti spotřebitele**

V osmdesátých letech 20. století stanovil prezident Consumers International Anwar Fazal také základní povinnosti spotřebitele. Tyto povinnosti dodnes zůstávají klíčovými principy pro mnohé organizace zabývající se ochranou práv spotřebitelů<sup>6</sup>:

- kritické vědomí – spotřebitel by měl být ostražitý v otázkách ceny a kvality zboží a služeb,
- jednání – spotřebitel by měl být aktivní v prosazování svých práv,
- společenská odpovědnost – spotřebitel by měl jednat společensky odpovědně s ohledem na dopad svého jednání na ostatní občany,
- ekologická odpovědnost – spotřebitel by měl chápat dopady spotřeby na životní prostředí, uznat povinnost zachovat a chránit přírodní zdroje i pro budoucí generace,
- solidarita – spotřebitel by měl posilovat svůj vliv vytvářením spotřebitelských skupin.

## **3.2 Ochrana spotřebitele**

Pojem ochrana spotřebitele lze vysvětlit několika způsoby, Horová jej obecně shrnuje jako systematickou, cílevědomou činnost občanů, organizací a vlád států směřující k posílení postavení spotřebitele na trhu a k zajištění a udržování přiměřené ochrany mezinárodně uznávaných práv spotřebitelů<sup>7</sup>.

### **3.2.1 Historie**

V minulosti nebyly vztahy mezi prodávajícím a kupujícím tolik komplikované. Vznikaly z důvodu nízké mobility na místní úrovni, obě strany se většinou znaly. Obchodník si

---

<sup>6</sup> Consumers International. Consumers rights. *Consumers International* [online]. 2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>

<sup>7</sup> HOROVÁ, O., *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*, s. 17



nemohl dovolit ztratit zákazníka, pružně proto reagoval na jeho přání a vyhýbal se nečestnému jednání. Zvýšené právní ochrany spotřebitele tudíž nebylo potřeba.

Po druhé světové válce došlo s rozvojem výroby, dopravy, komunikačních prostředků a s rozšířením trhu do mezinárodních rozměrů ke změně situace. Pozice kupujícího byla oslabena. S rozvojem samoobslužné formy prodeje smluvní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím stále méně vznikaly na osobní bázi. Spotřebitel měl najednou na výběr velké množství nového zboží a stále komplikovanějších a rizikovějších výrobků. O jejich vlastnostech ztrácel přehled a neměl možnost se o výrobku poradit a získat potřebné informace o způsobu použití a možných rizicích. Navíc velmi vzrostl vliv reklamy, která na spotřebitele vyvíjela tlak přesvědčováním o skvělých vlastnostech jednotlivých výrobků.

Nerovnovážným postavením kupujícího na trhu se začaly zabývat v 60. letech 20. století v USA nově vznikající dobrovolné spotřebitelské organizace. Spotřebitelské hnutí se rychle rozšířilo do celého světa. Vznoslo na obchodní společnosti požadavky na zvýšení spotřebitelských informací o výrobcích a respektování přání a potřeb zákazníků. Současně zdůrazňovalo nutnost legislativní a institucionální ochrany spotřebitele. V průběhu desetiletí státy s vyspělými tržními systémy zapracovaly do svých právních systémů otázky ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany. Právní regulace ochrany spotřebitele je důležitým atributem vyspělé politiky každého státu s fungující tržní ekonomikou.

### **3.2.2 Odlišná pojetí práva na ochranu spotřebitele**

Právo na ochranu spotřebitele se liší v různých státech podle toho, z jakého pojetí spotřebitele vychází. Zaprvé lze spotřebitele považovat za osobu slabou a důvěřivou, tzv. pasivního spotřebitele<sup>8</sup>, jehož pojetí převažuje například ve skandinávském právu. Zde je praktikována vysoká míra ochrany, spotřebitel je informován pro jistotu o zcela jasných věcech, neboť je předpokládáno, že nečte informace řádně. Za druhé je možné na spotřebitele nahlížet jako na osobu uzavírající smluvní vztah s předem vyhledanými informacemi a na vlastní riziko. Toto pojetí tzv. aktivního spotřebitele<sup>9</sup> je vyznáváno v oblasti evropského práva.

---

<sup>8</sup> TOMANČÁKOVÁ, B., *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*, s. 16

<sup>9</sup> TOMANČÁKOVÁ, B., *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*, s. 16

Obě pojetí se však shodují v tom, že spotřebitel vstupuje do smluvního vztahu s podnikatelem jako slabší strana a je nutná právní regulace za účelem dobré informovanosti a transparentnosti.

### **3.2.3 Vliv práva Evropské unie**

Faktickou realizaci procesu evropské integrace v rámci Evropské unie (dále „EU“) umožnil vznik a dynamický rozvoj evropského práva. „To se postupně situovalo do role samostatného a na právních řádech členských zemí do značné míry nezávislého právního řádu, který v jejich vzájemném poměrování dokonce sebevědomě aspiruje na pozici nadřazenosti – aplikační přednosti“<sup>10</sup>.

Původním cílem integračního projektu bylo budování společného, později jednotného vnitřního trhu založeného na čtyřech základních svobodách – volném pohybu zboží, osob, služeb a kapitálu, a společné politiky členských států ve vybraných odvětvích hospodářství. Postupem času integrace postupovala do dalších oblastí jako je měnová či politická. V souvislosti s tím docházelo k většímu zasahování práva EU do práva členských států. Zpočátku tak docházelo u veřejného a správního práva členských států, s prohlubováním integrace zesiluje harmonizace soukromého práva členských států, a to jak práva obchodního, pracovního, rodinného i občanského. Co se týká občanského práva, nejvýznamněji působící oblastí práva EU je právo na ochranu spotřebitele „jako určitý protipól odbourávání bariér volného pohybu zboží a služeb“<sup>11</sup>. Ochranu spotřebitele prosazuje právo EU prostřednictvím sekundárního práva, zpravidla směrnicemi, které jsou členské státy povinny odpovídajícím způsobem implementovat do vnitrostátního práva.

### **3.2.4 Koncepce spotřebitelské politiky v České republice**

Ochrana práv spotřebitelů v České republice (dále „ČR“) prošla různými obdobími. Od samoregulace, přes rámcovou ochranu až po systematickou úpravu. Do roku 1989 byla práva spotřebitele chráněna spíše okrajově. S nastolením podmínek tržního hospodářství vstupuje ochrana spotřebitele do nové etapy vývoje, přičemž výrazné proměny se dočkává v souvislosti s přípravou vstupu ČR do EU.

---

<sup>10</sup> VEČEŘA, J., *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*, s. 11

<sup>11</sup> VEČEŘA, J., *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*, s. 12

Opatření na ochranu spotřebitele byla v ČR uskutečňována na základě vládou schválených koncepcí spotřebitelské politiky, v nichž byly formulovány a deklarovány základní cíle a obecné principy ochrany spotřebitele.

První koncepce spotřebitelské politiky byla vypracována na léta 1999 až 2000 a vycházela z požadavků Evropské komise na harmonizaci opatření v oblasti ochrany spotřebitele. Byla postavena jako soubor krátkodobých úkolů majících za úkol vyřešit aktuální problémy v oblasti ochrany spotřebitele. Jednalo se zejména o zaujetí aktivního postoje k transpozici spotřebitelské legislativy EU, zajištění mechanismu pro sjednocení české spotřebitelské politiky, zlepšení přístupu spotřebitele k právu a podporu fungování nevládních spotřebitelských organizací.

Druhá koncepce spotřebitelské politiky, a to na léta 2001 až 2005, navazovala na pozitivní výsledky dosažené v rámci koncepce předchozí. Kladla si za primární cíl maximální harmonizaci právních norem, včetně zapracování v té době nové problematiky elektronického obchodování.

Třetí koncepce spotřebitelské politiky byla schválena na léta 2006 až 2010 a stanovovala nové úkoly ve spotřebitelské oblasti. Jednalo se zejména o zajištění bezpečnosti a zdraví spotřebitelů, ochranu jejich ekonomických zájmů, podporu aktivit v oblasti vzdělávání a informování spotřebitelské veřejnosti, podporu činnosti nevládních spotřebitelských organizací, zajištění účinného vymáhání práv spotřebitelů ze strany dozorových orgánů<sup>12</sup>.

Čtvrtý materiál byl schválen Vládou ČR pod názvem Priority spotřebitelské politiky 2011 – 2014. Jeho cílem bylo stanovit základní atributy ochrany spotřebitele, jež je možné v budoucím období pokládat za prioritní, na ochranu spotřebitele zásadním vlivem působící. Neboť ochrana spotřebitele zasahuje do řady hospodářských činností, nekladl si materiál za cíl podrobně reagovat na veškeré aktivity v této oblasti. Priority byly koncipovány jako otevřený materiál umožňující reagovat na aktuální trendy a problémy na vnitřním trhu. Zároveň reflektovaly celkovou situaci na jednotném vnitřním trhu Evropské unie. Rámcem pro priority byly relevantní materiály přijaté orgány Evropské unie<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu. Cíle spotřebitelské politiky. *MPO* [online]. Publikováno 14. 1. 2006. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/zprava5712.html>

<sup>13</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu. Priority spotřebitelské politiky 2011-2014. *MPO* [online]. Publikováno 25. 1. 2011. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument83648.html>

V roce 2015 přichází v platnost priority spotřebitelské politiky platné pro léta 2015 – 2020 nadále usilující o další posílení a rozvinutí dosažené úrovně ochrany spotřebitele. Jde zejména o přípravu efektivní spotřebitelské legislativy, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů s preferencí posilování finanční gramotnosti, ochranu před nekalými obchodními praktikami či posílení vymahatelnosti práva<sup>14</sup>.

### **3.2.5 Prostředky ochrany práv spotřebitele v ČR**

Ochranu spotřebitele lze v závislosti na časovém okamžiku, ve kterém přichází, rozlišit na ochranu preventivní a následnou. Sama existence zákonů a předpisů na ochranu spotřebitele je preventivní ochranou práv spotřebitele. Za primárně preventivní ochranu bývá považována veřejnoprávní ochrana regulující jevy dopadající na všechny občany. Zpravidla není potřeba aktivního přístupu spotřebitele, neboť provádění prostředků ochrany vykonává orgán veřejné moci, spotřebitel však nemá nad vedeným řízením moc. Jako následná bývá označována soukromoprávní ochrana spotřebitele, regulující jevy dopadající na konkrétní osoby. Na těch pak záleží, zda se budou domáhat nápravy svých porušených práv prostřednictvím soudu. K ochraně tedy dochází až po skutečném porušení práv.

Nejvýznamnější právní normou oblasti spotřebitelského práva převážně veřejnoprávního charakteru je zákon o ochraně spotřebitele. Zákon stanovuje základní povinnosti podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli, úkoly veřejné správy a práva spotřebitelů. Vedle tohoto zákona existuje celá řada veřejnoprávních norem prosazujících ochranu spotřebitele týkající se zejména různých hygienických opatření či dozoru nad dodržováním pravidel podnikání. Nejdůležitějším soukromoprávním předpisem obsahujícím základ ochrany spotřebitele je občanský zákoník. Dle Kotoučové lze konstatovat, že těžiště právní ochrany spotřebitelů spočívá právě v soukromoprávní úpravě. Důraz je kladen na ochranu bez ingerence státu. Teprve tam, kde tato soukromoprávní úprava sama k ochraně spotřebitele nepostačuje, je doplňována veřejnoprávní úpravou<sup>15</sup>. „Soukromoprávní a veřejnoprávní ochrana spotřebitele se vzájemně prolíná a tvoří, resp. měla by tvořit systematický celek

---

<sup>14</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu. Priority spotřebitelské politiky 2015-2020. MPO [online]. 2015. © 2005 MPO. [cit. 2015-11-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument155395.html>

<sup>15</sup> KOTOUČOVÁ, J., ŠVARC, Z., *Ochrana spotřebitelů (Výbrané otázky právní úpravy)*, s. 6

ochrany spotřebitele“<sup>16</sup>.

### **3.3 Spotřebitel ve smluvním vztahu**

Spotřebitelská smlouva představuje zvláštní doplňkovou úpravu k běžným občanskoprávním smlouvám. Může jí být například smlouva kupní, nájemní, o dílo, o úvěru. Nejprve je však třeba aplikovat základní právní úpravu konkrétního smluvního typu a jako její nástavbu použít úpravu spotřebitelských smluv. Ta je omezena na vymezení některých speciálních dodatečných práv spotřebitele a povinností podnikatele. Spotřebitel má možnost smlouvy uzavírat osobně nebo bez fyzické přítomnosti za použití prostředků komunikace na dálku. Závazkové smluvní právo je upraveno občanským zákoníkem.

Spotřebitelská smlouva je uzavírána mezi podnikatelem a spotřebitelem. V občanském zákoníku je dle § 420 podnikatel vymezen jako ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Pro účely ochrany spotřebitele je uvedeno speciální pravidlo stanovující, že se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

#### **3.3.1 Spotřebitel v úvěrovém vztahu**

Úvěrový vztah obecně je smluvním vztahem, který vzniká mezi poskytovatelem a příjemcem úvěru, je realizován na finančním trhu a jeho objektem jsou peněžité plnění. Problematika úvěrových vztahů je spjata s rozvojem dělby práce a vznikem přebytků. Se vznikem peněz se postupem času začala rozvíjet dnes nejrozšířenější forma půjčování na úrok. „Na finančním trhu vystupují dvě hlavní skupiny účastníků – subjekty, které pocítují relativní přebytek peněžních prostředků a jsou ochotny poskytnout tyto peněžní prostředky dočasně jiným, a subjekty, které pocítují relativní nedostatek peněžních prostředků, potřebují si peněžní prostředky obstarat a jsou ochotny za to zaplatit odpovídající cenu“<sup>17</sup>.

Úvěrový vztah, který poskytovatel úvěru uzavírá se spotřebitelem je jedním z nejčastěji

---

<sup>16</sup> ONDŘEJ, J. a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 3

<sup>17</sup> BAKEŠ, M., KARFÍKOVÁ, M., KOTÁB, P., MARKOVÁ, H. a kol., *Finanční právo*, s. 103

diskutovaných specifických smluvních vztahů. V případě, že dlužníkem je spotřebitel, je mu poskytována ze strany státu speciální ochrana.

### **3.3.1.1 Úvěr**

Obecně je úvěr chápán jako právo použít na požádání cizí peněžní prostředky pro vlastní potřebu s povinností je v určité lhůtě vrátit a zaplatit odměnu. Takto vznikne dluh, z člověka se stává dlužník a z poskytovatele peněz věřitel. Dluh zahrnuje jistinu úvěru a jeho příslušenství, kterým jsou zejména úroky a poplatky. Výše úroku je udávána formou roční úrokové sazby. Ke stanovení celkových nákladů na úvěr pro spotřebitele je využívána roční procentní sazba nákladů (dále „RPSN“) vyjádřená jako roční procentní podíl z celkové výše spotřebitelského úvěru.

Úvěr má podobnou podstatu jako peněžní půjčka a občas bývá s půjčkou ztotožňován, ale nejedná se o totéž. V případě peněžní půjčky jsou peníze na rozdíl od úvěru poskytnuty bez žádosti o jejich předem dohodnuté poskytnutí a lze ujednat úroky, ale nemusí tak být učiněno.

#### **3.3.1.1.1 Druhy úvěrů**

V literatuře je možné se setkat s tříděním úvěrů podle mnoha hledisek. Podle Půlpánové je „při bohatosti sortimentu úvěrových produktů a značeném počtu hodnotících kritérií, která můžeme při jejich „třídění“ použít, vyčerpávající systematizace téměř nemožná“<sup>18</sup>. Mezi nejčastější kritéria bývají řazena:

- doba splatnosti - krátkodobé, střednědobé, dlouhodobé úvěry<sup>19</sup>,
- účel použití - úvěr na spotřebu, na bydlení a ostatní,
- zajištěnost - úvěry zajištěné a nezajištěné<sup>20</sup>,
- charakter příjemce – úvěry spotřebitelské a úvěry produktivní<sup>21</sup>.

## **3.4 Spotřebitelský úvěr**

Obecné vymezení spotřebitelského úvěru může dle Dvořáka<sup>22</sup> vycházet buď z hlediska

---

<sup>18</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 293

<sup>19</sup> ŽEHROVÁ, J., *Finance*, s. 65

<sup>20</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 293

<sup>21</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 293

subjektu, kterému je poskytován, kdy příjemce je vždy fyzická osoba, anebo z hlediska účelu, na který je poskytován, kdy slouží na nepodnikatelské účely. Dle Dvořáka lze obě hlediska i vzájemně spojit.

V práci bude mít rozhodující význam vymezení spotřebitelského úvěru právě zákonem o spotřebitelském úvěru, který vychází ze spojení obou hledisek, tedy jak příjemce, tak účelu. Dle § 3 odst. a) je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Podle § 1 zákona o spotřebitelském úvěru se spotřebitelským úvěrem rozumí odložená platba, půjčka, úvěr nebo jiná obdobná finanční služba poskytovaná nebo přislíbená spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem. Smlouva, ve které se spotřebitelský úvěr sjednává, nepředstavuje tedy samostatný smluvní typ. Spotřebitelský úvěr je chápán poměrně široce.

### 3.4.1 Druhy spotřebitelského úvěru

Česká národní banka (dále „ČNB“) uvádí následující formy poskytnutí spotřebitelského úvěru<sup>23</sup>:

- poskytnutí kreditní karty se sjednaným limitem – vydání kreditní karty může, avšak nemusí být vázáno na zřízení běžného účtu v bance. Při vydání karty banka stanovuje úvěrový revolvingový rámec, do jehož výše lze úvěr čerpat. Je určena především k bezhotovostním transakcím. Velkou výhodou karet je možnost využít bezúročného období, v případě jeho překročení bývá úrok relativně vysoký.
- sjednání debetního limitu na běžném účtu, tzv. kontokorent – jde o bankovní produkt kombinující běžný účet s možností čerpat úvěr v případě, že již klient nemá vlastní prostředky, a to do stanoveného limitu. Úrokové sazby bývají vysoké, za překročení limitu jsou účtovány sankční úroky.
- úvěr sjednaný přímo v prodejně – jedná se o možnost pořízení zboží na úvěr od splátkové společnosti.

---

<sup>22</sup> DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, s. 536

<sup>23</sup> Česká národní banka. ČNB pro všechny. ČNB [online]. © Česká národní banka, 2003-2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z

[http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni\\_finance/pujcky/formy\\_poskytnuti\\_splaceni\\_uveru.html](http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pujcky/formy_poskytnuti_splaceni_uveru.html)

- tzv. rychlé půjčky – jedná se o úvěry poskytované klientům, kteří nesplňují přísnější podmínky bankovní půjčky. Vyšší riziko společnosti kompenzují vysokými úroky a často smluvními pokutami.

S obdobným členěním druhů spotřebitelských úvěrů pracuje také Půlpánová<sup>24</sup>, která rozlišuje mezi dvěma základními druhy spotřebitelských úvěrů:

- revolvingový úvěr
  - prostředky poskytnuté na kontokorentním účtu splácené průběžně platbami přicházejícími ve prospěch klientova účtu
  - prostředky čerpané s využitím úvěrové karty v platebních operacích splácené dle dohody ve stanoveném bezúročném období, při jehož respektování nehradí klient bance z poskytnutého úvěru úrok
- splátkový úvěr – poskytován v bezhotovostní formě obvykle účelově na nákup spotřebního zboží a služeb přímo na účet prodejce či třetí osoby
  - přímá forma – dochází k bezprostřednímu kontaktu mezi bankou a dlužníkem
  - nepřímá forma – úvěrový vztah je zprostředkován obchodníkem přijímajícím v prodejním místě úvěrovou žádost svého zákazníka a následně předávajícím podklady bance

### **3.4.2 Poskytovatelé spotřebitelských úvěrů**

Na trhu spotřebitelských úvěrů vystupují různí poskytovatelé, od těch nejlépe kontrolovaných a spolehlivých, až po subjekty vymykající se důsledné kontrole a tím pádem potenciálně nesolidních.

V následujících kapitolách jsou uvedeny typy poskytovatelů spotřebitelského úvěru.

#### **3.4.2.1 Bankovní poskytovatelé**

Bankovními poskytovateli spotřebitelských úvěrů jsou úvěrové instituce, tj. banky a spořitelny a úvěrová družstva. Podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, může v ČR působit jako banka pouze akciová společnost s licencí vydanou ČNB. V licenci je vymezen rozsah povolených činností, přičemž jednou z nich je poskytování úvěrů. Podobně oprávnění

---

<sup>24</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 300-301



k činnosti družstevní záložny vzniká družstvu dle zákona č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech na základě povolení k činnosti. Povolení uděluje ČNB členům družstva mimo jiné k poskytování úvěrů.

Ke dni 3. 3. 2016 v ČR působilo 46 bank a poboček zahraničních bank a 11 družstevních záložen<sup>25</sup>.

### **3.4.2.2 Nebankovní poskytovatelé**

Subjekty, které poskytují v ČR legálně úvěry a nejsou úvěrovými institucemi, podnikají na základě živnostenského oprávnění. Dle přílohy č. 2 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (dále „živnostenský zákon“) je oprávnění k poskytování spotřebitelského úvěru vázanou živností s názvem Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Kromě splnění všeobecných podmínek provozování živnosti musí podnikatel pro úspěšné ohlášení živnosti prokázat také splnění zvláštních podmínek provozování živnosti, kterými je v případě vázaných živností odborná způsobilost. Vyžadovaná odborná způsobilost je:

- Střední vzdělání s maturitní zkouškou, nebo
- osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost vydaný zařízením akreditovaným Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, nebo ministerstvem, do jehož působnosti patří odvětví, v němž je živnost provozována, nebo
- 3 roky praxe v oboru<sup>26</sup>.

#### **3.4.2.2.1 Nebankovní poskytovatelé organizovaní v České leasingové a finanční asociaci**

Jak již bylo uvedeno v úvodu kapitoly, na trhu působí různí poskytovatelé spotřebitelských úvěrů s ohledem na respektování všech zákonných náležitostí a s tím spojené solidnosti. Významným samoregulačním nástrojem podnikatelů jsou profesní asociace, ve kterých se

---

<sup>25</sup> Česká národní banka. Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu. *CNB* [online]. © Česká národní banka 2003-2016. [cit. 2016-03-03]. Dostupné z [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO\\_PAGE?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz)

<sup>26</sup> Příloha č. 2 ŽIVNOSTI VÁZANÉ (K § 23 a 24) k živnostenskému zákonu

sdužují. Česká leasingová a finanční asociace<sup>27</sup> (dále „ČLFA“) garantuje, že je-li poskytovatel jejím členem, postupuje věřitel při nabízení a sjednávání spotřebitelského úvěru, jakož i při plnění smlouvy, v souladu s etickými předpisy ČLFA<sup>28</sup>. Dodržování stanovených zásad je významným kritériem, které členské asociace odlišuje od firem působících v tzv. šedé zóně.

K roku 2013 evidovala ČLFA celkem 21 členů nabízejících systematicky spotřebitelský úvěr<sup>29</sup>.

#### **3.4.2.2 Nebankovní poskytovatelé neorganizovaní v ČLFA**

Z hlediska monitoringu činnosti poskytovatelů spotřebitelských úvěrů lze nebankovní poskytovatele spotřebitelských úvěrů neorganizované v ČLFA považovat za nejméně transparentní skupinu. Jedná se přitom o skupinu nejpočetnější.

K 31. 12. 2013 bylo v ČR evidováno celkem 50 049 živnostenských oprávnění pro vázanou živnost Poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru<sup>30</sup>.

#### **3.4.2.3 Zprostředkovatelé úvěru**

Jak již uvádí název vázané živnosti Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru (viz kapitola 3.4.2.2), zprostředkovatelé úvěrů musí splňovat při ohlašování živnosti stejné podmínky jako nebankovní poskytovatelé úvěrů.

Podle vyjádření Daniela Hůleho<sup>31</sup> z organizace Člověk v tísni<sup>32</sup> samo Ministerstvo

---

<sup>27</sup> Česká leasingová a finanční asociace je zájmovým sdružením firem zabývajících se finančním a operativním leasingem, úvěry a splátkovými prodeji pro domácnosti a podnikatele a faktoringem. Od svého založení v roce 1991 prosazuje jejich společné zájmy a je zároveň partnerem orgánů státu při řešení problémů odpovídajících sektorů finančního trhu. V současné době má 46 členů. Zdroj: Česká leasingová a finanční asociace. ČLFA se představuje. *ČLFA* [online]. © 2003-12 ČLFA [cit. 2014-11-06]. Dostupné z <http://clfa.cz/index.php?textID=93>

<sup>28</sup> V případě spotřebitelského úvěru se jedná o Etický kodex jednání členských společností ČLFA a Memorandum ČLFA k ochraně spotřebitele při poskytování spotřebitelských úvěrů. Zdroj: Česká leasingová a finanční asociace. *Etické předpisy ČLFA* [online]. © 2003-12 ČLFA. [cit. 2014-10-10] Dostupné z: <http://clfa.cz/dokumenty/etika.pdf>

<sup>29</sup> Česká leasingová a finanční asociace. *Seznam členů nabízejících systematicky spotřebitelské úvěry* [online]. © 2003-12 ČLFA. [cit. 2015-11-10]. Dostupné z: <http://clfa.cz/index.php?textID=51>

<sup>30</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu publikovalo tuto informaci dne 7. 2. 2014 na svých internetových stránkách k žádosti týkající se sdělení počtu subjektů, kteří mají tuto živnost v živnostenském rejstříku zapsanou. Zdroj: Ministerstvo průmyslu a obchodu. Poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru. *MPO* [online]. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument147150.html>

<sup>31</sup> Daniel Hůle spolu s dalšími autory z organizace Člověk v tísni a Sdružení obrany spotřebitelů vypracoval analýzu úvěrových podmínek poskytovatelů půjček, jejímž cílem je zmapování praxe v oblasti smluvních

průmyslu a obchodu (dále „MPO“) neví, kolik z padesáti tisíc živností zprostředkování a poskytování úvěrů jsou poskytovatelé a kolik zprostředkovatelé, což považuje za katastrofální situaci. V organizaci se domnívají, že jsou mezi nimi stovky až tisíce poskytovatelů a desetitisíce zprostředkovatelů<sup>33</sup>.

### 3.4.3 Analýza objemu spotřebitelských úvěrů

Přesná a jednotná statistika o celkovém objemu spotřebitelských úvěrů v ČR neexistuje. Česká národní banka má data o vývoji v bankovním sektoru zmapovaná a zpřístupněná na internetových stránkách v databázi ARAD. V uvedené databázi lze nalézt také údaje o úvěrech poskytnutých nebankovními finančními institucemi, které podléhají vykazovací povinnosti vůči ČNB. Vlastní statistiku o objemu spotřebitelských úvěrů poskytnutých svými členy vede rovněž ČLFA. Výše úvěrů od ostatních poskytovatelů, byť se jedná o malé podnikatele, nejsou v těchto oficiálních statistikách zahrnuty.

Pro analýzu objemu spotřebitelských úvěrů byly pro účely diplomové práce použity údaje zpracovávané Českou národní bankou.

#### 3.4.3.1 Bankovní versus nebankovní spotřebitelské úvěry

„Český bankovní sektor se v první polovině 90. let ke spotřebitelskému úvěrování stavěl značně rezervovaně a teprve reorientace většiny bank na retailového zákazníka (na přelomu tisíciletí) nastartovala vysokou dynamiku tohoto produktového typu, jejímž důsledkem je rostoucí objem zadluženosti českých domácností a zřetelná změna spotřebitelského chování českých občanů“<sup>34</sup>.

---

vztahů mezi věřitelem a dlužníkem. Jejím výsledkem je vypracování Indexu predátorského úvěrování a Kodexu etického úvěrování. Bližší informace lze nalézt na webových stránkách společnosti Člověk v tísni. Zdroj: Člověk v tísni. Za srozumitelnější půjčky. *Člověk v tísni* [online]. © 2013 Člověk v tísni o.p.s. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/za-srozumitelnejsi-pujcky>

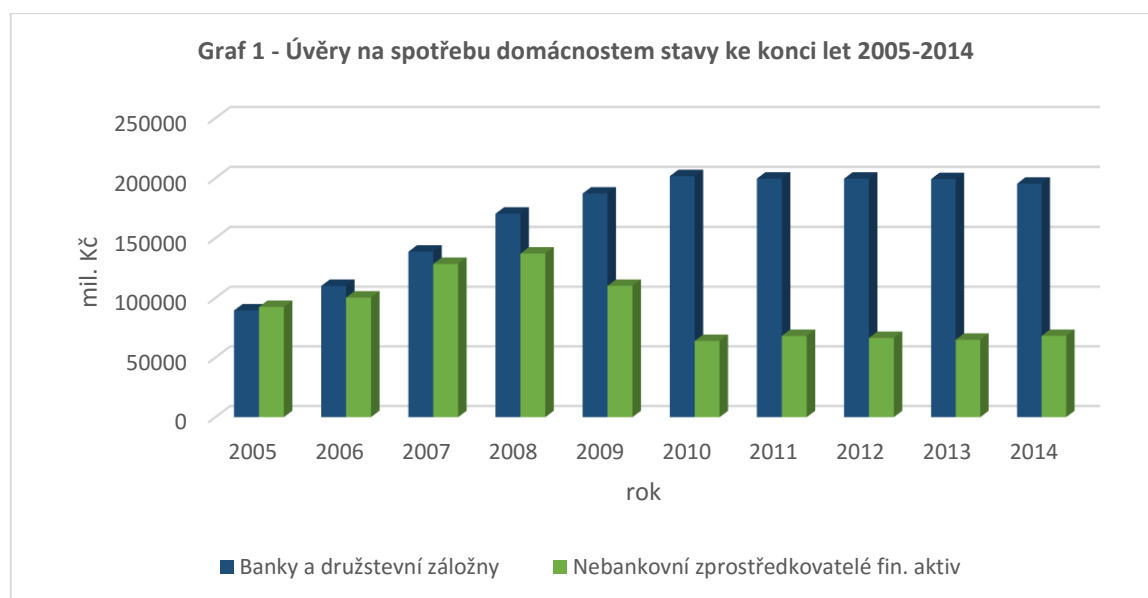
<sup>32</sup> Člověk v tísni je jednou z největších neziskových organizací ve střední Evropě, vznikla v roce 1992 v okruhu válečných zpravodajů a novinářů, kteří začali do oblasti konfliktů vyvážet pomoc. Postupně se etablovala jako profesionální humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat dodržování lidských práv ve světě. Zdroj: Člověk v tísni. O nás. *Člověk v tísni* [online]. ©2013 Člověk v tísni o.p.s. [cit. 2014-10-14]. Dostupné z: <http://www.clovekvtisni.cz/cs/o-nas>

<sup>33</sup> Z rozhovoru poskytnutého panem Danielem Hůlem pro server peníze.cz ze dne 17. 5. 2014. Zdroj: Partners media, s.r.o. Spotřebitelské úvěry. *Peníze.cz* [online]. © 2000-2014 Peníze.cz. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/spotrebitejske-uvery/285718-daniel-hule-pet-nebankovnich-spolecnosti-nabizi-ferovou-pujcku-jine-porad-stejny-podfuk>

<sup>34</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 302

Ze statistik ČNB vyplývá, že výše úvěrů na spotřebu domácností v bankovním sektoru od roku 2005 významně narůstaly až do roku 2010, od kterého jsou vykazovány stabilní objemy v hodnotách okolo 199 mld. Kč. Stagnaci na trhu spotřebitelských úvěrů lze přičíst silné recesi, kterou světová ekonomika prošla v roce 2009. V jejím důsledku došlo k přetrvávající nezaměstnanosti a pomalému růstu příjmů majícím dopad na spotřebitelskou poptávku. Zajímavým úkazem je dlouhodobý pokles podílu spotřebitelských úvěrů sjednávaných prostřednictvím nebankovních institucí.

ČNB ve svých zprávách předpovídá v následujících dvou letech zvýšený zájem o úvěry na bydlení i spotřebu v důsledku pozvolného obnovení spotřebitelské důvěry a dalšího poklesu úrokových sazeb<sup>35</sup>.



Graf 1

Zdroj: ČNB<sup>36</sup>, vlastní zpracování

### 3.4.3.2 Ostatní spotřebitelské úvěry

Podle odhadů a zkušeností autorů studie Navigátor bezpečného úvěru 2014<sup>37</sup> s rozsahem

<sup>35</sup> Česká národní banka. *Zpráva o finanční stabilitě 2014/2015* [online]. 2014. s. 31. [2015-11-07]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/financni\\_stabilita/zpravy\\_fs/fs\\_2014-2015/index.html](http://www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2014-2015/index.html)

<sup>36</sup> Česká národní banka. ARAD. ČNB [online]. © Česká národní banka, 2003-2014. [cit. 2015-11-20]. Dostupné z <http://www.cnb.cz/docs/ARADY/HTML/index.htm>

<sup>37</sup> Studie byla vypracována odborníky z Univerzity Karlovy a poradenské společnosti EEIP a.s. ve spolupráci

aktivit stínového bankovníctví se v roce 2014 objem všech úvěrů spotřebitelského typu mimo oficiální statistiky ČNB a ČLFA pohyboval ve výši cca 100 mld. Kč. Přičemž 20 až 30 mld. Kč by mohly tvořit klasické hotovostní spotřebitelské úvěry<sup>38</sup>.

### 3.5 Institucionální rámec ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích

Cíle a politiky v oblasti ochrany spotřebitele mohou být realizovány různými subjekty, které mají za úkol garantovat ochranu, kontrolovat, postihovat a předcházet poškozování spotřebitele. Proto i co se finančního trhu a úvěrových vztahů týká, funguje v ČR rozsáhlá síť institucí, které se ochranou spotřebitele zabývají. „Je všeobecně přijímáno, že finanční ochrana spotřebitele je důležitá nejen pro ochranu spotřebitele, ale i pro finanční stabilitu“<sup>39</sup>. Institucionální zakotvení v ČR se dá rozdělit na mezinárodní, vnitrostátní a nestátní instituce.

#### 3.5.1 Mezinárodní instituce

Mezinárodní organizace a instituce celkově zastřešují ochranu spotřebitele na finančním trhu na nadnárodní úrovni. Jedná se například o instituce, jako je:

- Organizace spojených národů (dále „OSN“) mezi jejíž základní cíle patří mimo jiné spolupráce při řešení mezinárodních ekonomických otázek a podpoře základních lidských práv a svobod. Organizace se zabývá ochranou spotřebitele v celosvětovém měřítku a z mnoha hledisek. V roce 1985 vydala směrnici s názvem „United Nations Guidelines on Consumer Protection“<sup>40</sup> obsahující řadu doporučení vycházejících ze zásad ochrany spotřebitele a mající významný vliv na posílení

---

s projektem Navigátor bezpečného úvěru. Jejím hlavním cílem je analyzovat trh spotřebitelských úvěrů, poskytnout spotřebitelům průvodce při výběru úvěrové společnosti, a dát srozumitelný návod pro odlišení bezpečného a rizikového úvěru.

<sup>38</sup> EEIP a.s. Ekonomické expertízy, investiční poradenství a FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD Univerzita Karlova v Praze. *Navigátor bezpečného úvěru 2014* [online]. Finální verze 25. listopadu 2014. s. 15-16. [cit. 2015-11-10]. Dostupné z: [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204\\_NB%C3%9A.pdf](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204_NB%C3%9A.pdf)

<sup>39</sup> SANDLANT, Richard. Consumer financial protection: future directions. In: Treasury, Government of Australia. *Economic Roundup* [online]. May 2012. p. 32. [cit. 2014-11-13]. Dostupné z: <http://www.treasury.gov.au/~media/Treasury/Publications%20and%20Media/Publications/2012/Economic%20Roundup%20Issue%201/Downloads/02%20Consumer%20Financial%20Protection.ashx>

<sup>40</sup> United Nations. Resolution number 39/248 Consumer Protection. In: *Resolutions and Decisions adopted by the General Assembly during its 39. Session* [online]. 1985. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>

práv spotřebitelů po celém světě.

- Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (dále „OECD“) hrající významnou roli při rozvoji mezinárodních ekonomických vztahů a mezinárodního obchodu. Její práce má průřezový charakter, nejvyspělejší země světa sladují pod její koordinací své postupy v řadě oblastí za účelem dlouhodobého ekonomického rozvoje. Ochranu spotřebitele v OECD zastřešuje Výbor pro spotřebitelskou politiku.<sup>41</sup>
- Orgány EU, zejména Evropská komise vystupující jako iniciátor a tvůrce právních norem EU a předkládající legislativní návrhy Evropskému parlamentu a Radě EU k posouzení a případnému přijetí. V současné době zastupuje post eurokomisařky pro justici, spotřebitelská práva a genderovou politiku česká představitelka Věra Jourová. Právo EU má nejvýznamnější vliv na právo ochrany spotřebitele v českém právním řádu v důsledku harmonizace.

### **3.5.1.1 Vnitrostátní instituce**

Vnitrostátní orgány veřejné moci stanovují základní pravidla v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu pro všechny subjekty a dohlížejí nad jejich praktickou aplikací.

### **3.5.1.2 Parlament**

Parlament lze považovat za nejvyšší státní orgán účastnící se ochrany spotřebitele. Jako zákonodárný sbor přijímá a schvaluje zákony a mezinárodní smlouvy posilující zájmy a práva spotřebitelů.

### **3.5.1.3 Ústřední orgány státní správy**

Ochrana spotřebitele na finančním trhu spadá do kompetence dvou ústředních orgánů státní správy. Jedná se o MPO a Ministerstvo financí (dále „MF“). Uvedená ministerstva využívají legislativních nástrojů k věcné regulaci ochrany spotřebitele na finančním trhu. Regulují tak řadu oblastí od vstupu subjektů na finanční trh, přes regulaci jejich činnosti až

---

<sup>41</sup> Ministerstvo zahraničních věcí. Obecná informace o OECD a členství ČR v OECD. MZV [online]. 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z [http://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni\\_informace\\_o\\_oecd/obecna\\_informace\\_o\\_oecd\\_a\\_clenstvi\\_cr\\_v.ht ml](http://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni_informace_o_oecd/obecna_informace_o_oecd_a_clenstvi_cr_v.ht ml)

po řešení sporů a stížností.

#### **3.5.1.3.1 Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR**

MPO je ústředním orgánem státní správy, do jehož působnosti spadá řada oblastí, mimo jiné vnitřní obchod a ochrana zájmů spotřebitelů v kontextu evropské spotřebitelské politiky. Vzhledem k průřezovosti problematiky ochrany spotřebitele působí rovněž jako koordinující orgán při řešení spotřebitelské politiky v oblastech ochrany spotřebitele spadajících zcela nebo částečně do působnosti jiných ústředních i ostatních orgánů státní správy<sup>42</sup>. MPO je tak obecným gestorem pro oblast ochrany spotřebitele.

V působnosti resortu MPO jsou každoročně v rámci státního rozpočtu realizovány grantové podpory projektů na činnost a rozvoj nevládních spotřebitelských organizací. Podporovány jsou aktivity související s poskytováním poradenských a informačních služeb, dále výchovně-vzdělávací akce, publikační činnost, ale také spolupráce s podnikatelskými subjekty a mezinárodními spotřebitelskými organizacemi.

#### **3.5.1.3.2 Ministerstvo financí ČR**

MF je jako ústřední orgán státní správy gestorem ochrany spotřebitele na finančním trhu. V oblasti finanční stability a dohledu nad finančním trhem vytváří koncepci politiky finančního trhu a návrhy právních předpisů. Obecným cílem ochrany spotřebitele na finančním trhu z pohledu MF je dosažení stavu, kdy spotřebitel činí na finančním trhu odpovědné a adekvátní rozhodnutí ve vztahu k jeho aktuální situaci, tj. obstarává si služby a pořizuje si produkty, jež nejlépe vyhovují jeho aktuálním potřebám a možnostem, a má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva<sup>43</sup>.

#### **3.5.1.4 Česká obchodní inspekce**

Česká obchodní inspekce (dále „ČOI“) je dle § 1 zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. V oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu plní roli dohledové instituce. V rámci

---

<sup>42</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu. Působnost ministerstva. *MPO* [online]. Publikováno 24. 4. 2014. © 2005 MPO [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument1926.html>

<sup>43</sup> Ministerstvo financí ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu* [online]. Srpen 2007. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele>

úvěrových vztahů vykonává dozor nad fyzickými a právnickými osobami poskytujícími spotřebitelský úvěr pokud na straně věřitele či zprostředkovatele vystupuje nebankovní subjekt<sup>44</sup>. Dozor zahrnuje následující činnosti:

- Kontrola dodržování příslušných právních předpisů. Do kompetence ČOI spadá mimo jiné dozor nad dodržováním vybraných povinností stanovených zákony o ochraně spotřebitele, o spotřebitelském úvěru a občanským zákoníkem.
- Sankční řízení.

Významnou funkci v ochraně spotřebitele na finančním trhu sehrává ČOI také tím, že poskytuje na většině oblastních inspektorátů a na řadě dalších míst, jako jsou např. živnostenské odbory na některých obecních úřadech, bezplatnou Poradenskou a informační službu. Uživatelé zde obdrží právní informace a mohou podat podněty ke kontrole. Důležitá je rovněž preventivní činnost ČOI spočívající v zobecňování poznatků z výkonu kontroly a předcházení vzniku nedostatků, výchovném působení a zveřejňování výsledků kontrol prostřednictvím webových stránek či médií. Nedílnou součástí činnosti instituce je spolupráce s profesními sdruženími a asociacemi s cílem zvýšit právní vědomí podnikatelů a tím zvýšit ochranu spotřebitele<sup>45</sup>.

### **3.5.1.5 Živnostenské úřady**

Živnostenské úřady svým způsobem sehrávají svou roli v systému ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích nepřímo tím, že povolují vázanou živnost Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru a opravňují tak k podnikání. V rámci své působnosti vykonávají živnostenskou kontrolu a sledují, jak jsou plněny povinnosti stanovené živnostenským zákonem.

### **3.5.1.6 Česká národní banka**

ČNB je centrální bankou ČR a orgánem regulace a dohledu nad finančním trhem pečujícím o stabilitu finančního systému. Co se úvěrových vztahů a ochrany spotřebitele týká,

---

<sup>44</sup> Vyjma situací, kdy tyto osoby poskytují vedle spotřebitelských úvěrů některé další finanční služby, například spotřebitelské úvěry, jejichž součástí jsou i některé platební služby a spadají tudíž do dozorové kompetence ČNB.

<sup>45</sup> Česká obchodní inspekce. *Výroční zpráva 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocní-zpravy-o-cinnosti/2013-vyr-zprava-cinnost.pdf>



dohledu ČNB podléhají banky a družstevní záložny<sup>46</sup>. Podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance dohled nad úvěrovými institucemi zahrnuje následující činnosti:

- Licencování, povolovací činnost a kontrola dodržování podmínek stanovených udělenými licencemi a povoleními.
- Kontrola dodržování příslušných právních předpisů. ČNB je v rámci ochrany spotřebitele kompetentní k doзору nad dodržováním vybraných povinností stanovených zákony o ochraně spotřebitele, o spotřebitelském úvěru a občanským zákoníkem.
- Získávání informací potřebných pro výkon dohledu a jejich vymáhání, ověřování jejich pravdivosti, úplnosti a aktuálnosti.
- Ukládání opatření k nápravě a sankcí, řízení o správních deliktech a přestupcích.

Do dozorové kompetence ČNB spadají navíc spotřebitelské úvěry poskytnuté v souvislosti s platební službou a čerpané kreditní kartou.

ČNB v rámci pravomocí v ochraně spotřebitele přijímá podněty a stížnosti od spotřebitelů. Rovněž svými aktivitami podporuje rozvoj finanční gramotnosti a finančního vzdělávání široké veřejnosti.

### **3.5.1.7 Soudy**

Problematika ochrany spotřebitele se promítá i do oblasti ochrany práv spotřebitelů. Spotřebitel má právo na soudní ochranu, kdy se může svých práv domáhat formou žaloby. V některých případech může spotřebitel dokonce podat trestní oznámení a to pokud existuje podezření, že poskytovatel finanční služby spáchal trestný čin. Tím může být například lichva.

### **3.5.1.8 Finanční arbitr**

Finanční arbitr je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování občanskoprávních sporů mimo jiné mezi věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Řízení lze zahájit pouze na návrh navrhovatele.

---

<sup>46</sup> Doзору ČNB podléhají rovněž někteří nebankovní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů poskytující současně některé další finanční služby

## 3.5.2 Nestátní instituce

### 3.5.2.1 Občanské spotřebitelské organizace

Spotřebitelské organizace zastupují zájmy spotřebitelů. Jejich funkcí je poskytování informačního a poradenského servisu spotřebitelům a obhajoba jejich práv při řešení stížností a sporů. Organizace jsou využívány jako zpětná vazba zkušeností získaných při každodenním styku se spotřebiteli při tvorbě spotřebitelské legislativy.

Vrcholným orgánem spotřebitelských organizací je Spotřebitelský poradní výbor zřízený MPO. Jedná se o platformu pro dialog mezi státními orgány ČR a spotřebitelskými organizacemi a rovněž tak pro dialog s podnikatelskou veřejností při řešení otázek spotřebitelské politiky v ČR<sup>47</sup>. Členy jsou řádně registrované nestátní neziskové organizace věnující se ochraně spotřebitelských zájmů, jejich seznam je zveřejněn na webové stránce MPO.

Mezi nejvýznamnější celorepublikové spotřebitelské organizace zabývající se různými právními oblastmi včetně problematiky spotřebitelských úvěrů patří:

- Sdružení českých spotřebitelů (SČS), nejdéle působící nevládní organizace v oblasti ochrany spotřebitele v ČR. Aktivita sdružení v oblasti finančních služeb jsou širšího charakteru. SČS stojí například za projektem „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“, jejímž cílem je zvyšování právního povědomí a odpovědnosti občanů v oblasti spotřebitelských úvěrů či je spoluzakladatelem Poradny při finanční tísní. Spotřebitelům slouží regionální kontaktní místa, která fungují jako kontaktní a informační centra umožňující vyřizování stížností a poradenství. Dále mohou využít kontaktní místa, která jsou udržována u různých institucí a subjektů bez personálního zajištění, ve formě letáků či formulářů se žádostí o radu<sup>48</sup>.
- Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace (SOS – Asociace), nezisková organizace provozující bezplatné právní poradny ve většině krajů ČR. SOS je tvůrcem programu Garance ochrany spotřebitele (GOS). Jedná se o značku, která má chránit

---

<sup>47</sup> Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Statut spotřebitelského poradního výboru* [online]. 2011. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument90856.html>

<sup>48</sup> Sdružení českých spotřebitelů, o.s. *Výroční zpráva za rok 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: [http://www.konzument.cz/users/files/o-scs/VyrocZprava2013\\_SCS-fi.pdf](http://www.konzument.cz/users/files/o-scs/VyrocZprava2013_SCS-fi.pdf)

spotřebitele a poctivé podnikatele před nekalými a podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů<sup>49</sup>.

- Asociace občanských poraden (AOP) zřízená pro rozvoj sítě občanských poraden. Sdružuje 37 poraden, jejich detašovaných pracovišť a kontaktních míst v celkem 72 místech ČR<sup>50</sup>. Asociace realizuje mimo jiné projekt Dluhové poradenství, jehož cílem je zvýšit finanční gramotnost obyvatel ČR prostřednictvím kvalitního poradenství.

### 3.5.2.2 *Profesní sdružení a asociace*

Samotní podnikatelé se angažují v ochraně spotřebitele a stanovují si základní pravidla poskytování služeb v rámci samoregulace. Pokud mají ve své náplni ochranu spotřebitele, ukazují, že jim spotřebitel není lhostejný a získávají tím důvěru. Pro budování dobré pověsti firem a jejich značek tento prospotřebitelský přístup v dnešní silné mezinárodní konkurenci znamená velkou konkurenční výhodu. Profesní sdružení a asociace jsou rovněž využívány při tvorbě spotřebitelské legislativy, samoregulaci je přikládán ze strany vládních institucí velký význam.

- Česká bankovní asociace je dobrovolné sdružení právnických osob podnikajících v peněžnictví. K činnostem asociace patří zejména angažovanost v přípravě právních předpisů, prezentace role a zájmů bankovníctví vůči veřejnosti a aktivita v oblasti finančního vzdělávání<sup>51</sup>.
- Česká leasingová a finanční asociace sdružuje leasingové společnosti, poskytovatele spotřebitelských úvěrů, prodeje na splátky a factoringu. K činnostem asociace patří podílení se na přípravě právních předpisů, prosazování Etického kodexu jednání členských společností, analýza aktuálních problémů a trendů rozvoje nebankovních finančních produktů.

---

<sup>49</sup> Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace. *Výroční zpráva 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: [http://www.asociace-sos.cz/wp-content/uploads/Vyrocní\\_zprava\\_2013.pdf](http://www.asociace-sos.cz/wp-content/uploads/Vyrocní_zprava_2013.pdf)

<sup>50</sup> Asociace občanských poraden. Asociace občanských poraden. *Občanské poradny* [online]. © 2010 Asociace občanských poraden. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

<sup>51</sup> Česká bankovní asociace. O ČBA. *Čzech-ba* [online]. © ČBA 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <https://www.czech-ba.cz/cs/o-cba>

### 3.5.2.3 Další subjekty

Mezi subjekty zapojené do ochrany spotřebitele na finančním trhu lze zařadit nespočet dalších organizací a institucí. Mezi nejvýznamnější patří:

- média – finanční servery, TV, finanční tisk,
- vzdělávací instituce – školy.

## 3.6 Spory ze spotřebitelských smluv

„Při uskutečňování spotřebitelských vztahů může někdy v důsledku porušení povinností jedné či druhé strany, vzniknout konfliktní situace mezi spotřebitelem a dodavatelem nebo poskytovatelem služby, kterou lze označit jako spotřebitelský spor“<sup>52</sup>. Spotřebitelské spory jsou specifické s ohledem na nerovné postavení smluvních stran. Na jedné straně vystupuje podnikatel jako profesionál neustále uzavírající smlouvy se spotřebiteli a na druhé straně stojí spotřebitel s malými zkušenostmi v této oblasti. Na určení obsahu smlouvy má spotřebitel malý vliv, zpravidla bývá předem dán podnikatelem.

Mezi oběma smluvními stranami může docházet k celé řadě rozporů ohledně porušení smluvních podmínek, přičemž existuje několik možných způsobů jejich řešení.

### 3.6.1 Způsob řešení

Při hledání možného způsobu řešení sporu záleží na přístupu obou sporných stran. V praxi je možné setkat se s dvěma základními způsoby řešení spotřebitelských sporů<sup>53</sup>.

#### 3.6.1.1 Samotnými spornými stranami

Praxe i odborná literatura považuje za nejeefektivnější a také nejméně finančně náročný způsob urovnání sporu jeho vyřešení spotřebitelem a podnikatelem na základě vzájemného jednání a uzavření oboustranně přijatelné dohody<sup>54</sup>. Záleží však na přístupu obou stran, zda spolu budou ochotni vyjednávat a případně ustoupit ze svých nároků.

---

<sup>52</sup> KOTOUČOVÁ, J., ŠVARC, Z., *Ochrana spotřebitelů (Vybrané otázky právní úpravy)*, s. 69

<sup>53</sup> ONDŘEJ, J. a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 161-164

<sup>54</sup> ONDŘEJ, J. a kol., *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*, s. 161

### **3.6.1.2 Za účasti třetí osoby**

V případě, že sporné strany nejsou schopné vzájemné dohody na řešení rozporu, je potřeba do něj zapojit třetí osobu. Ta může do sporu zasáhnout dvojím způsobem.

#### **3.6.1.2.1 Soudní způsob řešení**

Soudy mají pravomoc rozhodovat o závazkových vztazích mezi stranami. U českých soudů se postupuje podle občanského soudního řádu. Žalobce podává žalobu na žalovaného a ten se musí soudnímu řízení podrobit. S ohledem na přetíženost soudů dochází k velkým časovým prodlevám od podání žaloby do vydání pravomocného rozhodnutí. Prvoinstanční rozhodnutí může být vydáno dokonce až po několika letech, poté mohou následovat odvolání a nová projednání. Se soudním řešením sporu bývají rovněž spojeny zvýšené finanční náklady, jako je soudní poplatek a náklady na právní zastoupení. Z těchto důvodů je leckdy výhodnější řešit spor mimosoudní cestou.

#### **3.6.1.2.2 Mimosoudní způsob řešení**

Řešení sporů mimosoudní cestou představuje pro spotřebitele a podnikatele řešící spor levnější a rychlejší variantu oproti řešení před obecnými soudy. Dosud se jednalo o postup založený na dobrovolnosti obou stran. Avšak od února roku 2016 má spotřebitel na mimosoudní řešení sporu právo na základě novely zákona o ochraně spotřebitele. Třetí osoba v tomto případě může do sporu zasáhnout dvojím způsobem. Buď pomůže stranám najít cestu vzájemného urovnání sporu. Na trhu za tímto účelem působí specializované subjekty nabízející klientům poradenství a mediaci. V druhém případě je třetí osoba vybavena pravomocí spor mezi stranami projednat a vydat pro strany závazné a vykonatelné rozhodnutí. V případě řešení sporů vzniklých mezi spotřebitelem a podnikatelem při uzavírání smlouvy o úvěru existují v ČR dva hlavní typy tohoto oprávnění k rozhodování mimosoudní cestou:

- Rozhodčí řízení, neboli arbitráž, představuje dle § 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o rozhodčím řízení“) rozhodování majetkových sporů nezávislými a nestrannými rozhodci. S ohledem na ochranu spotřebitele se jedná o oblast, která dlouhou dobu nebyla v ČR existujícími právními předpisy řádně ošetřena, proto

v minulosti docházelo při řešení spotřebitelských sporů k několika případům zneužívání rozhodčího řízení v neprospěch spotřebitele. Teprve v roce 2012 došlo k novelizaci zákona o rozhodčím řízení a byla přijata speciální ustanovení posilující postavení spotřebitele a zvyšující důvěru v tuto alternativní formu řešení sporů<sup>55</sup>.

V případě sporu v úvěrovém vztahu je rozhodčí řízení dle zákona o rozhodčím řízení vedeno na základě rozhodčí smlouvy uzavřené mezi podnikatelem a spotřebitelem určenou osobou zapsanou v seznamu rozhodců vedeným Ministerstvem spravedlnosti. Rozhodnutí má formu rozhodčího nálezu a po nabytí právní moci má stejné právní účinky jako pravomocné soudní rozhodnutí. Spotřebitel má právo podat návrh na zrušení rozhodčího nálezu soudu.

- Finanční arbitr je podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých sporů na finančním trhu, mimo jiné mezi věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc finančního arbitra. Pravomocný nález finančního arbitra je soudně vykonatelný a má účinky srovnatelné se soudním řízením. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra je možné podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí. Jedná se o bezplatnou pomoc.

---

<sup>55</sup> JELÍNEK, T. Novela zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. In: *epravo.cz* [online]. 2011. © EPRAVO.CZ. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-rozhodcim-rizeni-a-vykonu-rozhodcich-nalezu-75638.html>

## 4 Analytická část

### 4.1 Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích v právní úpravě ČR

Práva a povinnosti spotřebitele vyplývají z právních norem vážících se k ochraně spotřebitele. Hulva charakterizuje právo ochrany spotřebitele jako „roztříštěný systém právních norem, jež mají společný předmět právní úpravy, totiž ochranu spotřebitele jako slabšího článku spotřebitelskoprávního vztahu“<sup>56</sup>. Za účelem určení práv a povinností spotřebitele je tedy nutné provést analýzu složitého komplexu relevantních předpisů různé právní síly, které jsou roztrženy v různých právních odvětvích. Tyto předpisy obsahují ustanovení na ochranu spotřebitele týkající se přímo či nepřímo práv a povinností spotřebitele vstupujícího do úvěrového vztahu. Ochrana spotřebitele původně směřovala na ochranu spotřebitele z hlediska jeho základních práv, postupně se rozvinula do veškerých oblastí, kde je spotřebitel na svých právech ohrožen a nakonec přerostla i v samostatnou úpravu regulující spotřebitelské úvěry<sup>57</sup>.

„Otázky ochrany spotřebitele mohou být posuzovány nejen skrze normy práva národního, ale s ohledem na rozvinutý evropský trh i z hlediska práva evropského. V neposlední řadě je třeba mít na zřeteli i to, že český spotřebitel vstupuje do právních vztahů i mimo rámec Evropské unie, tedy celosvětově a může tak dojít ke střetu právních řádů různých států. V takovém případě je třeba brát v úvahu i úpravu obsaženou v normách práva mezinárodního“<sup>58</sup>.

Za účelem přehlednosti jsou dále nejdůležitější práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích analyzována v kapitolách oddělených podle předpisů, které je upravují. V souvislosti se snahou o komplexní přístup jsou zde uvedeny předpisy různé právní síly, byť na první pohled s problematikou spotřebitelského úvěru přímo nesouvisející, avšak mající na ni významný vliv.

V přehledu se tedy objeví nejvýznamnější mezinárodní smlouvy a předpisy povahy ústavní, obecné a v jednom případě i speciální, seřazeny hierarchicky dle stupně právní

---

<sup>56</sup> HULVA, T., *Právo ochrany spotřebitele pro neprávnické*, s. 12

<sup>57</sup> DOHNAL, J., *Spotřebitelský úvěr: Praktická příručka s příklady a judikaturou*, s. 14

<sup>58</sup> KOTOUČOVÁ, J., ŠVARC, Z., *Ochrana spotřebitelů (Vybrané otázky právní úpravy)*, s. 5

síly. Mezinárodní smlouvy v podobě právních předpisů Evropských společenství nelze ve výčtu opomenout, neboť významným způsobem ovlivňují český právní řád nejen v oblasti poskytování spotřebitelských úvěrů. Ústavní předpisy jsou v přehledu zahrnuty jakožto základ a zdroj veškerého práva a zakotvení základních práv a svobod všech lidí, tudíž i spotřebitelů. Obecná úprava spotřebitelského práva je obsažena v Zákoně o ochraně spotřebitele a Občanském zákoníku, které následují jakožto obecné zákony v kapitolách následujících za ústavními. Jak bylo uvedeno výše, vyústěním ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích je úprava této oblasti samostatným zákonem. Jedná se o speciální zákon o spotřebitelském úvěru, který je uveden na posledním místě. „Mezi těmito zvláštními pravidly a obecnějšími pravidly, které mají tentýž předmět právní regulace, platí vztah speciality: pravidlo, které je konkrétnější (specifičtější), dostává přednost před pravidlem, které se na daný případ rovněž vztahuje, ale je obecnější (lex specialis derogat legi generali)“<sup>59</sup>. V následujícím rozboru je ze zákona o spotřebitelském úvěru tudíž vycházeno jako ze směrodatného předpisu určujícího specifická práva a povinnosti spotřebitelů a jeho ustanovením je věnována primární pozornost.

Jak vyplývá z podstaty ochrany spotřebitele, práva spotřebitele v úvěrových vztazích zastávají před povinnostmi dominantní postavení a jejich výčet je významně převyšuje. Naopak podnikatelům dává právo ochrany spotřebitele množství příkazů a zákazů, jak se ve vztahu ke spotřebiteli chovat. Právní normy tak předepisují poskytovatelům a zprostředkovatelům spotřebitelského úvěru velké množství povinností.

#### **4.1.1 Mezinárodní smlouvy**

Dle Dohnala je „ochrana spotřebitele institutem, který byl do našeho právního řádu zanesen díky právu evropskému“<sup>60</sup>. Pravděpodobně pro mezinárodní charakter právních předpisů Evropských společenství došlo k tomu, že je v českém právu řadíme k mezinárodním smlouvám. Jedná se nezávislý právní systém nadřazený právním systémům jednotlivých států<sup>61</sup>.

---

<sup>59</sup> HARVÁNEK, J. et al., *Právní teorie*, s. 338

<sup>60</sup> DOHNAL, J., *Spotřebitelský úvěr: Praktická příručka s příklady a judikaturou*, s. 10

<sup>61</sup> HARVÁNEK, J. et al., *Právní teorie*, s. 248



Jedná-li se pouze o oblast poskytování spotřebitelských úvěrů, jsou podle Dohnalova<sup>62</sup> názoru těmi nejzásadnějšími předpisy, které se do našeho právního řádu promítly, směrnice Rady 93/13/EHS z 5. 4. 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, dále směrnice Rady 85/577/EHS z 20. 12. 1985 o ochraně spotřebitele při smlouvách sjednávaných mimo obchodní provozovnu a konečně směrnice Rady 97/7/EC z 20. 5. 1997 o ochraně spotřebitele z hlediska smluv sjednávaných na dálku.

Za jednoznačně nejvýznamnější předpis upravující problematiku spotřebitelských úvěrů lze však považovat směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. 4. 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (dále směrnice 2008/48/ES). Uvedená směrnice uplatňuje princip plné harmonizace a zákon o spotřebitelském úvěru je její transpozicí do českého právního řádu. Je potřeba zmínit rovněž směrnici Komise 2011/90/EU z 14. 11. 2011, kterou se mění část II přílohy I směrnice 2008/48/ES, kterou se stanoví dodatečné předpoklady pro výpočet roční procentní sazby nákladů (dále směrnice 2011/90/ES), která byla do českého právního řádu transponována v roce 2013 novelizací zákona o spotřebitelském úvěru<sup>63</sup>. Tyto směrnice zakotvují podstatné instituty ochrany spotřebitele v úvěrovém vztahu, jako je například informační povinnost, stanovení RPSN, právo na odstoupení od smlouvy či předčasné splacení úvěru.

Podle Kotoučové je postupnými novelizacemi právních předpisů přijímanými v České republice sledováno postupné vytváření stejné úrovně ochrany spotřebitele jako v EU, neboť jednotný trh předpokládá stejnou míru ochrany oprávněných zájmů spotřebitele<sup>64</sup>. Tento přístup je nezbytný pro vývoj průhlednějšího a efektivnějšího úvěrového trhu v rámci EU a zvyšuje důvěru spotřebitele a schopnost využít postupně rostoucí dostupnost přeshraničních úvěrů. Jak již bylo naznačeno dříve, v ČR byla oblast ochrany spotřebitele dlouhou dobu zanedbávána, a tak v podstatě recepcí evropského práva dochází k samotnému vytváření české spotřebitelské legislativy.

---

<sup>62</sup> DOHNAL, J., *Spotřebitelský úvěr: Praktická příručka s příklady a judikaturou*, s. 14

<sup>63</sup> Zákon č. 43/2013 Sb., Novela zákona o spotřebitelském úvěru

<sup>64</sup> KOTOUČOVÁ, J., ŠVARC, Z., *Ochrana spotřebitelů (Vybrané otázky právní úpravy)*, s. 5

#### 4.1.2 Ústava ČR a Listina základních práv a svobod

Ústavní právo samozřejmě neupravuje přímo problematiku úvěrových vztahů, ale je pro spotřebitele důležité z hlediska obecných zásad českého práva. Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR a zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod patří mezi právní předpisy, které se významně podílely na spoluvytváření základu moderního systému právní ochrany spotřebitele, a lze v nich nalézt základní východiska právní ochrany spotřebitele. Listina základních práv a svobod upravuje jednak obecné principy ovládající základní práva všech lidí (zejména čl. 1, 2, 3, 4) tudíž i spotřebitelů a zakotvuje i některá konkrétní ústavní práva. V kontextu ochrany spotřebitelů upravuje například právo svobodného sdružování (čl. 20), ochrany zdraví (čl. 31) či na soudní ochranu (čl. 36).

#### 4.1.3 Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele je komplexní obecný právní předpis převážně veřejnoprávní povahy. Jedná se o první právní předpis této povahy, ve kterém se projevil vliv světových i evropských úprav zabývajících se ochranou spotřebitele<sup>65</sup>. V rámci obecného zákonodárství o ochraně spotřebitele se jedná o základní veřejnoprávní normu upravující některé aspekty spotřebitelského práva.

Zákon o ochraně spotřebitele zakotvuje základní zásady spotřebitelského práva<sup>66</sup> a stanovuje některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitelů. Upravuje problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Obsahem zákona je zejména úprava povinností prodávajících při prodeji výrobků a poskytování služeb, tedy i úvěrů, a kontrola dodržování těchto povinností. Mezi základní povinnosti prodávajících patří zejména poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb, zákaz používání nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik, zákaz

---

<sup>65</sup> ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., KRATOCHVÍL, M., *Právní ochrana spotřebitele v České republice. Texty s úvodním komentářem*, s. 7

<sup>66</sup> Ministerstvo financí ČR. Příloha IV – Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“. In: *Rámcová politika MF v oblasti OSFT* [online]. 2007. [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitel-Pr-004\\_2007\\_Priloha-IV-Material-Ochrana-spotrebitel-pri-poskytovani-financnich-sluzeb-v-CR-prehled-pravni-upravy.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitel-Pr-004_2007_Priloha-IV-Material-Ochrana-spotrebitel-pri-poskytovani-financnich-sluzeb-v-CR-prehled-pravni-upravy.pdf)

diskriminace spotřebitele a dodržování informační povinnosti vůči spotřebiteli.

#### **4.1.4 Občanský zákoník**

Těžištěm ochrany spotřebitele je soukromoprávní úprava, která problematiku spotřebitelských úvěrů podrobně upravuje, a proto jí bude věnována v následujících kapitolách náležitá pozornost.

Občanský zákoník je obecný soukromoprávní předpis, který se problematiky úvěrových vztahů dotýká již úžeji. V první řadě občanský zákoník definuje smlouvu o úvěru. Zakládá tím podstatné charakteristické znaky úvěrového vztahu a stanovuje základní práva a povinnosti spotřebitele a podnikatele z úvěrového vztahu vyplývající. Tato ustanovení jsou zahrnuta v dílu 2 hlavy II části čtvrté. Zákoník dále obsahuje řadu ustanovení na ochranu spotřebitele obecné povahy, zejména co se týká závazků ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. Tato všeobecná ustanovení jsou zahrnuta v oddílu prvním dílu 4 hlavy I části čtvrté. Zákoník však obsahuje rovněž speciální ustanovení týkající se ochrany spotřebitele. Jsou rozvedena v oddílu druhém zabývajícím se smlouvami uzavřenými na dálku a mimo obchodní prostory.

Je potřeba uvést, že současný občanský zákoník vešel v účinnost v relativně nedávné době, 1. 1. 2014, kdy nahradil zastaralý zákoník z roku 1964. Jedním z přínosů novely zákoníku v oblasti spotřebitelského práva je snaha o jeho jednotnou úpravu, co se soukromoprávní oblasti týká. V této souvislosti mimo jiné nově upravuje výše zmiňovanou typizovanou smlouvu o úvěru a upouští od označení stran jako dlužníka a věřitele a označuje strany jako úvěrovaného a úvěrujícího.

Nejdůležitějšími právy a povinnostmi spotřebitele z občanského zákoníku vyplývajících jsou následující:

##### ***4.1.4.1 Právo žádat poskytnutí peněžních prostředků***

V případě uzavření smlouvy o úvěru může úvěrovaný dle § 2397 uplatnit právo na poskytnutí peněz ve lhůtě určené ve smlouvě. Pokud lhůta ujednána není, může právo uplatnit, dokud závazek ze smlouvy trvá. V případě, váže-li smlouva použití úvěru jen na určitý účel, může však úvěrující omezit poskytnutí peněz pouze na plnění povinností úvěrovaného vzniklých v souvislosti s tímto účelem.

#### ***4.1.4.2 Povinnost vrátit poskytnuté peněžní prostředky a platit úroky***

Úvěrovaný má v případě uzavření smlouvy o úvěru dle § 2396 povinnost vrátit úvěrujícímu peněžní prostředky v měně, ve které mu byly poskytnuty. V té stejné měně má povinnost zaplatit rovněž úroky. Peníze je úvěrovaný povinen dle § 2399 vrátit v dohodnuté době, jinak do měsíce ode dne, kdy byl o vrácení požádán.

#### ***4.1.4.3 Právo vrátit peněžní prostředky před smluvenou dobou***

Úvěrovaný má dle § 2399 právo vrátit úvěrujícímu peněžní prostředky před smluvenou dobou, přičemž úroky zaplatí jen za dobu od poskytnutí do vrácení prostředků.

#### ***4.1.4.4 Povinnost vrátit peněžní prostředky na žádost úvěrujícího v případě jejich použití na jiný než sjednaný účel***

Je-li ve smlouvě o úvěru ujednáno, že úvěrovaný má peněžní prostředky využít pouze na určitý účel a úvěrovaný je použije na účel jiný, má úvěrovaný dle § 2400 povinnost vrátit úvěrujícímu bez zbytečného odkladu na jeho žádost to, co od něj získal, i s úroky. Tato povinnost platí i v případě, je-li použití peněz k smluvenému účelu nemožné.

#### ***4.1.4.5 Právo na zrušení smlouvy v případě neúměrného zkrácení***

V případě, že při uzavírání smlouvy někdo zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo druhému slíbit či poskytnout plnění, jehož majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru, jedná se o lichvu a smlouva je dle § 1796 neplatná. Právo však musí spotřebitel uplatnit dle § 1795 do jednoho roku od uzavření takové smlouvy.

#### ***4.1.4.6 Právo na předšmluvní informace***

Spotřebitel má dle § 1811 právo v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy obdržet od podnikatele zákonem přesně stanovené informace. Jedná se zejména o totožnost a kontaktní údaje, označení a cenu služby včetně všech daní a poplatků, způsob platby a plnění.

#### ***4.1.4.7 Zákaz ujednání zakládajících významnou nerovnováhu práv a povinností v neprospěch spotřebitele***

Dle § 1813 jsou zakázána ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. Platná nejsou dle § 1812 ani ujednání, na základě kterých se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje, pokud se jich sám spotřebitel dle § 1815 nedovolá.

Zakázána jsou dle § 1814 například ujednání vylučující nebo omezující spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy; zavazující spotřebitele plnit, zatímco podnikateli vznikne povinnost plnit splněním podmínky závislé na jeho vůli; umožňující, aby podnikatel nevydal spotřebiteli, co mu spotřebitel vydal, i v případě, že spotřebitel smlouvu neuzavře nebo od ní odstoupí; zakládající právo podnikateli odstoupit bez důvodu, zatímco spotřebiteli nikoli; dovolující podnikateli změnit ze své vůle práva či povinnosti stran.

#### ***4.1.4.8 Právo na příznivější výklad obsahu smlouvy a ochrana práv***

Spotřebitel má dle § 1812 právo na výklad smlouvy pro něj příznivější, lze-li vyložit obsah smlouvy různým způsobem. K ujednáním odchylicím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží, i kdyby se spotřebitel svého zvláštního práva poskytovaného zákonem vzdal. Spotřebitel má však právo se jej dovolat.

#### ***4.1.4.9 Právo odstoupit od smlouvy, hradí-li se cena alespoň zčásti pomocí úvěru***

V případě, že je cena hrazena alespoň zčásti pomocí úvěru, má spotřebitel dle § 1816 v případě odstoupení od smlouvy právo odstoupit i od smlouvy o úvěru. Toto právo se vztahuje na smlouvy uzavřené distančním způsobem, v ostatních případech mají přednost podmínky sjednané ve smlouvě.

#### ***4.1.4.10 Právo na speciální předmluvní informace u smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý k podnikání***

U smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklý pro podnikání má spotřebitel dle § 1820 právo na obdržení dalších předmluvních informací. Jedná se například o náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní

sazby; údaj o případné povinnosti zaplatit zálohu nebo obdobnou platbu; pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva; údaj o existenci, způsobu a podmínkách mimosoudního vyřizování stížností spotřebitelů včetně údaje, zda se lze obrátit se stížností na orgán dohledu nebo státního dozoru.

#### ***4.1.4.11 Právo na odstoupení od smlouvy u smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklých pro podnikání***

U smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklých pro podnikání, má spotřebitel dle § 1829 právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů od uzavření smlouvy, v případě kupní smlouvy ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží. Spotřebitel nemusí dle § 1818 udávat důvod odstoupení a s právem odstoupit nelze spojit postih.

Zákon stanovuje i případy, u kterých spotřebitel od smlouvy odstoupit nemůže, jedná se například o smlouvu o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení od smlouvy nebo o smlouvu o dodání zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli podnikatele a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy.

Jestliže podnikatel poučí spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy až během lhůty na odstoupení, začne běžet 14 denní lhůta pro odstoupení teprve ode dne po obdržení poučení. Pokud nebyl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy vůbec, může od ní odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty.

#### ***4.1.4.12 Povinnosti spotřebitele v případě odstoupení od smluv uzavíraných prostředky komunikace na dálku nebo mimo prostor obvyklých pro podnikání***

Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, je povinen dle § 1831 nejpozději do čtrnácti dnů zaslat nebo předat podnikateli obdržené zboží. Odstoupí-li spotřebitel od smlouvy, jejímž plněním je poskytování služeb a podnikatel s plněním na základě výslovné žádosti spotřebitele začal před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, uhradí dle § 1834 podnikateli poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté od okamžiku odstoupení od smlouvy.

#### ***4.1.4.13 Právo poctivého držitele v případě neobjednaného plnění***

V případě, že podnikatel něco dodá bez objednávky, spotřebitel dle § 1838 nemusí na své náklady nic vracet. Se zbožím může nakládat jako vlastník.

#### ***4.1.4.14 Právo na speciální předmluvní informace u smluv o finančních službách uzavíraných prostředky komunikace na dálku***

V případě uzavírání smluv o finančních službách za použití prostředků komunikace na dálku má spotřebitel dle § 1843 právo na informace jako je například celková cena poskytované služby včetně všech poplatků, jakož i daní placených prostřednictvím podnikatele a jiných souvisejících nákladů; údaj o smluvní doložce o rozhodném právu a o příslušnosti soudu v případě sporu ze smlouvy; údaj o existenci garančního fondu a další.

#### ***4.1.4.15 Právo na odstoupení od smluv o finančních službách uzavíraných prostředky komunikace na dálku***

V případě uzavření smlouvy o finančních službách prostředky komunikace na dálku má spotřebitel dle § 1846 opět lhůtu čtrnáct dní od uzavření smlouvy na odstoupení. Pokud obdržel povinné údaje až po uzavření smlouvy, běží tato lhůta až ode dne sdělení. Pokud však podnikatel poskytne klamavý údaj, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do tří měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo mohl dozvědět.

Právo na odstoupení od smlouvy neplatí však v případě, že cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit.

#### ***4.1.4.16 Právo na vrácení peněžních prostředků v případě odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavřené prostředky komunikace na dálku***

V případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy o finančních službách uzavřené prostředky komunikace na dálku, má dle § 1850 právo na vrácení všech peněžních prostředků, které od něho podnikatel na základě smlouvy přijal, nejpozději do třiceti dnů ode dne odstoupení od smlouvy.

#### ***4.1.4.17 Povinnost spotřebitele vrátit přijaté peněžní prostředky v případě odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavřené prostředky komunikace na dálku***

Spotřebitel v případě odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavřené prostředky

komunikace na dálku má dle § 1850 povinnost vrátit podnikateli všechny peněžní prostředky nebo majetek, který od něho na základě smlouvy přijal, nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy odeslal oznámení o odstoupení od smlouvy.

#### ***4.1.4.18 Právo neplatit za neobjednanou finanční službu plněnou prostředky komunikace na dálku***

Pokud podnikatel plní spotřebiteli finanční službu bez výslovné objednávky, spotřebitel má dle § 1851 právo za ni neplatit a nevznikají mu žádné jiné povinnosti.

#### **4.1.5 Zákon o spotřebitelském úvěru**

Jak již samotný název zákona napovídá, konečně se jedná o právní předpis, který je pro úpravu práv spotřebitelů v úvěrových vztazích nejvýznamnější. Se sestupující právní silou předpisů upravujících práva spotřebitele přichází v poslední řadě, ale v hlavní roli speciální právní předpis přímo upravující práva a povinnosti související se spotřebitelským úvěrem. S občanským zákoníkem jakožto obecným předpisem je úzce provázán a navzájem na sebe odkazují.

Definice spotřebitelského úvěru dle tohoto zákona již byla uvedena v kapitole 3.4. Je třeba však zdůraznit, že z působnosti zákona jsou vyloučeny odložená platba, půjčka, úvěr nebo jiná obdobná finanční služba:

- poskytnutá pro účely bydlení, v níž je pohledávka zajištěná zástavním právem k nemovitosti a jejímž účelem je nabytí vlastnického práva k nemovitosti, vypořádání vlastnických vztahů k nemovitosti nebo výstavba nemovitosti, úhrada za převod členských práv a povinností v bytovém družstvu nebo nabytí účasti v jiné právnické osobě za účelem získání práva užívání bytu či rodinného domu, změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím či úhrada nákladů spojených se získáním půjčky, úvěru nebo jiné obdobné finanční služby s některým výše uvedeným účelem. Dále jsou vyloučeny půjčky a úvěry sloužící ke splacení úvěru nebo půjčky, která financovala některý z výše zmíněných účelů.
- sjednaná v podobě nájmu věci nebo leasingu, s výjimkou smluvních vztahů, u nichž je sjednáno právo nebo povinnost koupě předmětu smlouvy nebo jiná možnost nabytí vlastnického práva po uplynutí určité doby



- poskytnutá bez úroku a jakékoli úplaty
- sjednaná v podobě průběžného poskytování služby nebo dodávání zboží stejného druhu, za které spotřebitel může platit v průběhu jejich poskytování formou splátek
- s celkovou výší nižší než 5 000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč, přičemž částka 5 000 Kč se považuje za dosaženou též tehdy, je-li mezi tímž věřitelem a spotřebitelem uzavřeno v období 12 měsíců více smluv se stejným nebo obdobným účelem
- kterou zaměstnavatel poskytuje svým zaměstnancům jako vedlejší činnost s roční procentní sazbou nákladů nižší, než je roční procentní sazba nákladů spotřebitelských úvěrů obvykle nabízená na trhu, a která není obecně nabízena veřejnosti
- sjednaná s obchodníkem s cennými papíry nebo bankou, jejímž účelem je provedení operace s investičním nástrojem, přičemž obchodník s cennými papíry nebo banka jsou do této operace zapojeni
- v podobě bezplatného odložení platby stávajícího dluhu
- poskytovaná omezenému okruhu osob ve veřejném zájmu na základě jiného právního předpisu bezúročně nebo s úrokovými sazbami nižšími, než jsou sazby na trhu obvyklé
- při jejímž poskytnutí je věřiteli přenechána movitá věc a věřiteli nevzniká právo na vrácení peněz
- která je obsažena ve smíru uzavřeném před soudem nebo jiným příslušným orgánem

Na uvedené finanční služby se sice zákon o ochraně spotřebitele nevztahuje, povaha smluvního vztahu jako spotřebitelského úvěru tím však dotčena není. Musí však být naplněny jak osobní, tak věcné znaky poskytované finanční služby. To znamená, že je podnikatelem poskytována finanční služba ve formě úvěru spotřebiteli.

Jak již bylo zmíněno v kapitole o významu evropských směrnic v českém právním řádu, zákon o ochraně spotřebitele je transpozicí směrnic 2008/48/ES a 2011/90/EU. Zákon tedy přejímá instituty ochrany spotřebitele z uvedených směrnic za účelem splnění hlavního cíle právní úpravy. Tímto cílem je „dosažení harmonizace spotřebitelského trhu v rámci

Společenství, a tím i posílení důvěry a právní jistoty spotřebitelů a poskytovatelů spotřebitelských úvěrů<sup>67</sup>.

Těžištěm zákona jsou práva spotřebitele na informace, které jsou nezbytným předpokladem pro to, aby mohl učinit kvalifikované rozhodnutí. „Informování spotřebitele o náležitostech spotřebitelských smluv je podle Dohnala jedním z pilířů evropské spotřebitelské politiky, přičemž zákon o spotřebitelském úvěru v duchu příslušné směrnice, na jejímž základě stojí, tento pilíř reflektuje“<sup>68</sup>.

Nejdůležitějšími právy a povinnostmi spotřebitele ze zákona o spotřebitelském úvěru vyplývajícími jsou následující:

#### **4.1.5.1 Právo na informace v reklamě**

V případě, že je spotřebiteli nabízen úvěr nebo jeho zprostředkování reklamou, jejíž součástí je jakýkoliv údaj o jeho nákladech, musí reklama dle § 4 obsahovat jasným, výstižným a zřetelným způsobem formou reprezentativního příkladu stanovené informace. „Účelem reprezentativního příkladu je, aby byla uváděna informace o nákladech úvěru dostupném pro převážnou většinu spotřebitelů, na které je příslušná reklama cílena, aby si tento mohl učinit nezkrácený obrázek o nabídce spotřebitelských úvěrů již z reklamy“<sup>69</sup>. Reklamy na spotřebitelské úvěry jsou jedním z fenoménů dnešní doby, objevují se ve všech médiích, snaží se všemožnými způsoby zákazníka oslovit a přilákat k výběru svého produktu. Proto je také reklama jednou z problémových oblastí, ve které může být spotřebitel lehce klamán a to zejména uváděním zkreslených a neúplných informací o nabízeném produktu, používáním drobného, nečitelného písma při sdělování podstatných informací, apod. Zákon proto v příloze 1 jasně stanovuje informace, které musí reklama pro snadnou průhlednost povinně obsahovat. Jedná se zejména o RPSN, celkovou výši úvěru a dobu trvání.

---

<sup>67</sup> Ministerstvo financí ČR. *Důvodová zpráva k návrhu zákona o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů* [online]. 2010. s. 1. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver\\_2010-09\\_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver_2010-09_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf)

<sup>68</sup> DOHNAL, J., *Spotřebitelský úvěr: Praktická příručka s příklady a judikaturou*, s. 33

<sup>69</sup> WACHTLOVÁ, L., SLANINA, J., *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*, s. 46

#### **4.1.5.2 Právo na předsmluvní informace**

Spotřebitel má dle § 5 právo obdržet v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy, nebo před tím, než učiní závazný návrh na uzavření smlouvy, stanovené informace. „Aby se spotřebitelé mohli rozhodovat na základě úplné znalosti věci, měli by před uzavřením úvěrové smlouvy získat přiměřené informace o podmínkách a nákladech úvěru a o svých povinnostech, přičemž by měli mít možnost vzít si tyto informace s sebou a posoudit je“<sup>70</sup>. Spotřebitel má tak možnost v klidu prostudovat předsmluvní informace a posoudit, nakolik nabízený produkt odpovídá jeho potřebám a finančním možnostem. Zároveň může porovnat různé druhy produktů na trhu. Informace musí být stejně výrazné a zákon udává jejich taxativní výčet v příloze 2. Příloha 2 je rozdělena do dvou částí, přičemž zákon nařizuje, že informace uvedené v části I se spotřebiteli poskytují na formuláři pro standardní informace uvedeném v příloze 7 k zákonu. Jedná se o formulář obsahující údaje o věřiteli či zprostředkovateli úvěru, základních vlastnostech úvěru, jeho nákladech a dalších důležitých právních aspektech. V případě uzavření smlouvy prostředky komunikace na dálku obsahuje formulář dodatečné informace, které spotřebitel musí obdržet, týkající se údajů o věřiteli, výkonu práva pro odstoupení od smlouvy či prostředků nápravy.

Část II přílohy 2 uvádí výčet informací, které spotřebitel musí obdržet v případě úvěru poskytovaném ve formě možnosti přečerpání a za účelem sjednání nové smlouvy, kterou se odkládá platba nebo mění způsob splácení. Informace jsou spotřebiteli poskytovány na formuláři uvedeném v příloze 7 zákona.

#### **4.1.5.3 Právo na náležité vysvětlení**

Spotřebitel má dle § 5 právo na náležité vysvětlení především předsmluvních informací, včetně důsledků prodloužení, a základních informací o jednotlivých nabízených produktech a jejich dopadech na něj. Účelem tohoto ustanovení je, aby byl spotřebitel schopen posoudit, zda navrhovaná smlouva odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Náležité vysvětlení má spotřebitel právo obdržet jak od samotného věřitele, tak od zprostředkovatele, je-li jeho prostřednictvím úvěr nabízen. V případě zprostředkování vázaného úvěru má spotřebitel

---

<sup>70</sup> DOHNAL, J., *Spotřebitelský úvěr. Praktická příručka s příklady a judikaturou*, s. 34

právo na vysvětlení věřitelem.

#### ***4.1.5.4 Právo na informace ve smlouvě o úvěru***

Spotřebitel má dle § 6 právo obdržet smlouvu o úvěru s jasnými, výstižnými a zřetelnými informacemi, jejichž taxativní výčet je stanoven v příloze 3 k zákonu. Jedná se zejména o kontaktní údaje obou stran, popis základních vlastností úvěru a jeho nákladů a další důležité právní aspekty. Obdržení smlouvy s náležitými informacemi opět slouží spotřebiteli k zorientování se v podmínkách čerpání úvěru a k učinění správného rozhodnutí.

#### ***4.1.5.5 Právo na písemnou formu smlouvy***

Spotřebitel má dle § 6 právo obdržet smlouvu, ve které se sjednává úvěr, v písemné formě. Jedno vyhotovení smlouvy musí obdržet v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Obdržení smlouvy napomáhá spotřebiteli k posílení právní jistoty ve smluvním vztahu a může v případě právního sporu sloužit jako důkazní prostředek.

#### ***4.1.5.6 Právo na obdržení bezplatné kopie návrhu smlouvy***

Spotřebitel má dle § 6 právo obdržet na požádání bezplatnou kopii návrhu smlouvy, ve které se úvěr sjednává, tedy v případě, že věřitel je v okamžiku o jeho požádání ochoten k uzavření smlouvy přistoupit.

#### ***4.1.5.7 Právo na informování v případě změny výpůjční úrokové sazby***

Spotřebitel má po dobu trvání úvěru dle § 7 právo obdržet v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat informaci o každé změně výpůjční úrokové sazby, a to v přiměřeném předstihu před nabytím její účinnosti. Informace musí zahrnovat výši splátek po úpravě výpůjční úrokové sazby a četnost těchto splátek. V případě možnosti přečerpání má spotřebitel vedle nároku na obdržení informací o zvýšení úrokové sazby rovněž nárok na obdržení informací o zvýšení poplatků.

Může však dojít k dohodě mezi smluvními stranami, že výše uvedené informace o změně výpůjční úrokové sazby mají být poskytovány spotřebiteli pravidelně a v přiměřeném intervalu, pokud změna výpůjční úrokové sazby závisí na změně referenční úrokové sazby a nová referenční úroková sazba je vhodným způsobem zveřejněna a informace o nové referenční úrokové sazbě jsou rovněž zpřístupněny v provozovnách věřitele.

#### ***4.1.5.8 Právo na výpis z účtu v případě úvěru ve formě možnosti přečerpání***

Spotřebitel má po dobu trvání úvěru ve formě možnosti přečerpání dle § 7 právo pravidelně v přiměřeném intervalu obdržovat výpis z účtu v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Výpis z účtu musí obsahovat informace uvedené v příloze 4 k zákonu tak, aby spotřebitel měl přehled o výši provedených plateb, použité úrokové sazbě, zaplacených poplatcích a minimální částce, kterou má zaplatit. Právo na obdržování informací uvedených v příloze 4 má rovněž spotřebitel po dobu trvání úvěru uzavřeného na dobu neurčitou.

#### ***4.1.5.9 Právo na bezplatné obdržení výpisu z účtu v podobě tabulky umoření***

V případě, že má spotřebitel uzavřenou s věřitelem smlouvu, ve které se sjednává úvěr s pevně stanovenou dobou jeho trvání a je v ní obsaženo ujednání o umoření jistiny, má dle § 7 právo na požádání kdykoli během trvání smluvního vztahu bezplatně obdržet výpis z účtu v podobě tabulky umoření.

#### ***4.1.5.10 Právo na úročení ve výši diskontní sazby***

V případě, že smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr:

- nemá písemnou formu,
- neobsahuje informace stanovené v příloze 3 k zákonu,
- nebyla aspoň v jednom vyhotovení poskytnuta spotřebiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat,

a spotřebitel uplatní tuto skutečnost u věřitele, má dle § 8 právo na to, aby byl spotřebitelský úvěr od počátku pokládán za úročný ve výši diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy uveřejněné ČNB a ujednání o jiných platbách na úvěr byla neplatná. Jedná se o citelné sankce vůči věřiteli, protože úrokové sazby spotřebitelských úvěrů jsou mnohem vyšší než diskontní sazby ČNB.

#### ***4.1.5.11 Právo na posouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr***

Spotřebitel má dle § 9 právo na to, aby byla věřitelem před uzavřením smlouvy, či její změnou spočívající ve významném navýšení celkové výše úvěru, s odbornou péčí posouzena jeho schopnost úvěr splácet. Účelem tohoto ustanovení je chránit spotřebitele

před neschopností úvěr splácet a negativními důsledky z toho plynoucími, jak pro samotného spotřebitele, tak potažmo pro celou společnost a konečně i samotného věřitele. Pokud věřitel poskytne úvěr spotřebiteli přesto, že po posouzení úvěruschopnosti s odbornou péčí není zřejmé, že by byl schopen splácet, je smlouva neplatná.

#### **4.1.5.12 Povinnost poskytnout věřiteli údaje pro posouzení úvěruschopnosti**

Spotřebitel je dle § 9 povinen poskytnout věřiteli na jeho žádost úplné, přesné a pravdivé údaje nezbytné pro posouzení schopnosti úvěr splácet. „I když tedy spotřebitel má povinnost spolupracovat s věřitelem na posouzení své úvěruschopnosti, primární odpovědnost stále nese věřitel, který musí spotřebitele o potřebné informace požádat, a musí tedy v rámci své povinnosti odborné péče určit, které informace jsou potřebné pro posouzení úvěruschopnosti spotřebitele“<sup>71</sup>.

#### **4.1.5.13 Právo na vyrozumění o úvěruneschopnosti**

Věřitel při plnění povinnosti posouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr získává informace od spotřebitele, je-li to nezbytné, nahlédnutím do databází umožňujících posouzení úvěruschopnosti spotřebitele<sup>72</sup>. Pokud je výsledek vyhledávání v těchto databázích důvodem neposkytnutí úvěru, má spotřebitel dle § 9 právo na okamžité a bezplatné vyrozumění o tomto výsledku a sdělení údajů o použité databázi. Spotřebitel má tak možnost si údaje z databáze ověřit a případně je rozporovat.

#### **4.1.5.14 Právo na výpočet RPSN podle zákonem daného vzorce**

Spotřebitel má dle § 10 právo, aby bylo RPSN ve smlouvě, ve které se sjednává úvěr, počítáno na roční bázi podle vzorce a pokynů uvedených v příloze 5 k zákonu. Dle důvodové zprávy MF k návrhu zákona o spotřebitelském úvěru lze RPSN „považovat za jeden z nejpodstatnějších institutů sloužících k orientaci na úvěrovém trhu“, zajišťujícím vysokou ochranu spotřebitelů v celém Společenství a umožňujícím srovnatelnost informací týkajících se RPSN v rámci celého Společenství<sup>73</sup>.

---

<sup>71</sup> WACHTLOVÁ, L., SLANINA, J., *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*, s. 107

<sup>72</sup> Databáze sdružení SOLUS, z.s.p.o., CBCB-Czech Banking Credit Bureau, a.s., LLCB, z.s.p.o. a insolvenční rejstřík

<sup>73</sup> Ministerstvo financí ČR. *Důvodová zpráva k návrhu zákona o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů* [online]. 2010. s. 12. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z:

#### **4.1.5.15 Právo na odstoupení od smlouvy**

Spotřebitel má dle § 11 právo bez uvedení důvodů odstoupit od smlouvy, ve které se sjednává úvěr, ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. V případě, kdy spotřebitel ve smlouvě neobdržel od věřitele zákonem stanovené informace (viz kapitola 4.1.5.4), neskončí lhůta pro odstoupení dříve, než 14 dnů poté, kdy věřitel chybějící informace poskytne v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Spotřebitel odstupuje od smlouvy písemně, přičemž je lhůta pro odstoupení považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno věřiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat nejpozději v den lhůty. „Čtrnáctidenní lhůta má spotřebiteli umožnit plně si uvědomit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, a poskytnout dostatek času pro porozumění, zvážení a ověření veškerých poskytnutých informací“<sup>74</sup>.

Jedná se o ustanovení prohlubující obecná ustanovení o právu na odstoupení od smlouvy stanovená občanským zákoníkem a není zde zapotřebí splnění dalších podmínek. Má-li tedy spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy podle zákona o spotřebitelském úvěru, nepoužijí se ustanovení o právu na odstoupení od smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory (viz kapitola 4.1.4.11).

#### **4.1.5.16 Povinnost zaplacení jistiny v případě odstoupení od smlouvy**

Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy o úvěru bez udání důvodu do 14 dnů po jejím uzavření, má dle § 11 povinnost nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení zaplatit jistinu. Spotřebitel je povinen zaplatit věřiteli úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období od dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je splacena jistina.

Spotřebitel nemá v případě odstoupení povinnost žádného dalšího plnění vůči věřiteli, s výjimkou náhrady nevratných poplatků zaplacených věřitelem orgánům veřejné správy

---

[http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver\\_2010-09\\_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver_2010-09_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf)

<sup>74</sup> Ministerstvo financí ČR. *Důvodová zpráva k návrhu zákona o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů* [online]. 2010. s. 12-13. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z:

[http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver\\_2010-09\\_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver_2010-09_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf)

nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy (např. zaplacení poplatku za ověření podpisů na smlouvě).

#### **4.1.5.17 Právo na výpověď**

Spotřebitel má dle § 12 právo kdykoliv bezplatně vypovědět úvěr sjednaný na dobu neurčitou, a to s okamžitou účinností v případě, že nebyla sjednána výpovědní lhůta. Sjednaná výpovědní lhůta však nesmí být delší než 1 měsíc. „Ustanovení tohoto paragrafu chrání volnost stran přizpůsobit své smluvní závazky aktuálním okolnostem. Vztáhne se zejména na spotřebitelské úvěry poskytované formou přečerpání či formou úvěru ke kreditní kartě, které jsou zpravidla sjednávány na dobu neurčitou“<sup>75</sup>.

Právo ukončit spotřebitelský úvěr sjednaný na dobu neurčitou, je-li to ujednáno ve smlouvě, má i věřitel. Musí tak učinit písemnou výpovědí v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat, přičemž výpovědní lhůta nesmí být kratší než 2 měsíce.

#### **4.1.5.18 Právo na obdržení informace o ukončení oprávnění čerpat spotřebitelský úvěr**

Věřitel může z objektivních důvodů spotřebiteli ukončit oprávnění čerpat spotřebitelský úvěr, je-li to dohodnuto ve smlouvě sjednané na dobu neurčitou. Spotřebitel má dle § 13 právo obdržet o této skutečnosti a důvodech, které k tomu věřitele vedou, informace předem nebo není-li to možné, bez zbytečného odkladu po této skutečnosti (nebrání-li v tom jiný právní předpis). Informace spotřebitel obdrží v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

#### **4.1.5.19 Povinnost informovat věřitele o odstoupení od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, kde je cena hrazena úvěrem**

V případě, že spotřebitel odstoupí od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, kde je cena zboží nebo služby plně nebo částečně hrazena úvěrem, zaniká též smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru<sup>76</sup>. Spotřebitel je dle § 14 povinen o této skutečnosti věřitele informovat. Zánik smlouvy o vázaném úvěru nesmí být ze strany věřitele či třetí osoby spojován s uplatněním jakýchkoliv sankcí.

---

<sup>75</sup> WACHTLOVÁ, L., SLANINA, J., *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*, s. 140

<sup>76</sup> Smlouvou o vázaném úvěru se dle § 14 zákona o spotřebitelském úvěru rozumí smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr a která je závislá na koupi zboží nebo poskytnutí služby



#### **4.1.5.20 Právo na předčasné splacení spotřebitelského úvěru**

Spotřebitel má dle § 15 právo úvěr kdykoliv po dobu jeho trvání zcela nebo zčásti splatit. Zároveň má v takovém případě právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl povinen platit v případě, že by k předčasnému splacení úvěru nedošlo. Toto právo chrání spotřebitele v případě, že mu z jakýchkoli, tedy i čistě subjektivních důvodů, nevyhovují podmínky smlouvy a nestihne využít čtrnáctidenní lhůty na odstoupení od smlouvy.

#### **4.1.5.21 Povinnost náhrady nákladů vzniklých věřiteli v souvislosti s předčasným splacením úvěru**

Spotřebitel je v případě předčasného splacení úvěru dle § 15 povinen uhradit věřiteli nutné a objektivně odůvodněné náklady, které mu vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením. Věřitel tedy nemá právo na úhradu finanční ztráty, která mu vznikla. „Náklady přitom představuje zejména nutnost zpracovat žádost spotřebitele, poskytnout mu nezbytnou součinnost při realizaci předčasného splacení a v případě částečné předčasné splátky jej informovat o jejím dopadu na splátkový kalendář“<sup>77</sup>. Výše těchto nákladů nesmí přesáhnout 1% z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru, přesáhne-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem úvěru jeden rok. V případě, že tato doba není delší než jeden rok, nesmí výše náhrady přesáhnout 0,5% z předčasně splacené části celkové výše úvěru.

Spotřebitel není povinen hradit náklady za předčasné splacení v případě:

- že, splacení bylo provedeno v rámci plnění z pojistné smlouvy určené k zajištění splacení spotřebitelského úvěru,
- přečerpání,
- pokud splácní bylo provedeno v období, pro které není stanovena pevná úroková sazba.

Náhrada nákladů nesmí přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení spotřebitelského úvěru.

---

<sup>77</sup> WACHTLOVÁ, L., SLANINA, J., Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář, s. 157

#### ***4.1.5.22 Právo na informace v případě překročení***

Spotřebitel má v případě, je-li mu ve smlouvě o platebních službách umožněno překročení<sup>78</sup>, dle § 16 právo na informace o výpůjční úrokové sazbě a podmínkách použití této sazby, indexu nebo referenční úrokové sazbě použitelné pro počáteční úrokovou sazbu, sankcích, poplatcích a úrocích z prodlení za toto překročení. Tyto informace musí být uvedeny v této smlouvě a zároveň má spotřebitel právo na jejich pravidelné poskytování věřitelem v přiměřeném intervalu v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

V případě, že dojde k výraznému překročení trvajícím déle než jeden měsíc, spotřebitel musí být bezodkladně informován věřitelem v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o tomto překročení, jeho výši, výpůjční úrokové sazbě a možných sankcích, poplatcích nebo úrocích z prodlení.

#### ***4.1.5.23 Právo na informace o rozsahu oprávnění zprostředkovatele***

V případě zprostředkování úvěru má spotřebitel dle § 17 právo obdržet v reklamě a dokumentaci pro něj určené informace o rozsahu oprávnění zprostředkovatele.

Má-li spotřebitel platit zprostředkovateli odměnu za jeho služby, má dle § 17 právo neplatit odměnu dříve, než bude zprostředkovatelem vyrozuměn v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o výsledku zprostředkovatelské činnosti, zejména o vyjádření všech věřitelů, které při zprostředkovatelské činnosti oslovil.

#### ***4.1.5.24 Právo na náležitosti smlouvy, ve které se sjednává zprostředkování úvěru***

V případě uzavírání smlouvy, ve které se zprostředkovává úvěr, má spotřebitel dle § 17a právo na písemnou formu této smlouvy a obdržení jednoho vyhotovení smlouvy v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Smlouva musí obsahovat informaci o právu spotřebitele na odstoupení od smlouvy. Má-li spotřebitel platit odměnu zprostředkovateli, musí být odměna v této smlouvě dohodnuta. Neobsahuje-li smlouva všechny uvedené náležitosti, je neplatná.

---

<sup>78</sup> Překročením se dle § 16 zákona o spotřebitelském úvěru rozumí faktické zpřístupnění více peněžních prostředků, než je zůstatek na platebním účtu nebo než je smluvená možnost překročení.

#### **4.1.5.25 Právo na odstoupení od smlouvy, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru**

Spotřebitel má dle § 17b právo odstoupit od smlouvy, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy, pokud do té doby nedošlo na jejím základě k uzavření smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Od smlouvy se odstupuje písemně v souladu s informací uvedenou v této smlouvě o právu na odstoupení. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno zprostředkovateli nejpozději v poslední den lhůty. Poskytuje-li zprostředkovatel nebo třetí osoba na základě smlouvy mezi třetí osobou a zprostředkovatelem doplňkovou službu související se smlouvou, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru, zaniká okamžikem odstoupení od smlouvy i smlouva o doplňkové službě.

V případě, že byl k uzavření smlouvy, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru, použit výhradně prostředek komunikace na dálku, postupuje se podle ustanovení občanského zákoníku (viz kapitola 4.1.4.15).

#### **4.1.5.26 Další práva ochrany spotřebitele**

Zákon o spotřebitelském úvěru poskytuje spotřebiteli další důležitá práva ochrany uvedená v § 18, 18a a 18b. Jedná se o zákaz:

- použití směnky nebo šeku ke splacení nebo zajištění splacení úvěru, přičemž věřitel a zprostředkovatel společně a nerozdílně odpovídají spotřebiteli za škodu způsobenou porušením tohoto zákazu,
- zajištění spotřebitelského úvěru ve zcela zjevném nepoměru k hodnotě zajišťované pohledávky,
- použití telefonního čísla pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou<sup>79</sup> podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů při nabízení, sjednávání nebo

---

<sup>79</sup> Oprávnění využívat telefonní čísla pro přístup ke službám s vyjádřenou cenou vydává Český telekomunikační úřad. K přístupu ke službám s vyjádřenou cenou jsou využívána telefonní čísla řady 90X, kde písmeno může být X může být číslo od 6 do 9. Zdroj: Český telekomunikační úřad. *Tisková zpráva: Využívání telefonních čísel začínajících číslicí 9* [online]. 3. 9. 2010. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z: [http://www.ctu.cz/cs/download/tiskove-zpravy/rok\\_2010/tz25\\_03092010.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/tiskove-zpravy/rok_2010/tz25_03092010.pdf)

zprostředkování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace, textové nebo multimediální zprávy.

## **4.2 Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích v praxi ČR**

Oblast ochrany spotřebitele, jak již bylo řečeno, byla v naší zemi z důvodu existence komunistického režimu dlouho zanedbávána. Revoluce v roce 1989 přinesla potřebu legislativně upravit celou řadu oblastí, od těch nejzákladnějších, jako je samotné uspořádání státu. Do toho nastaly převratné celospolečenské změny. Došlo k nárůstu životní úrovně, vyznávání konzumního způsobu života a vzrůstající oblibě půjčování peněz. Na trhu se objevovaly nové a nové finanční produkty. Spotřebitelé se často, ať už z neznalosti těchto produktů, neinformovanosti a nedostatku zkušeností s jejich spotřebou, dostávali do finančních problémů. Problémy prohlubovali poskytovatelé úvěrů, kteří spotřebiteli mnohdy poskytovali neúplné či zkreslené informace a uplatňovali různé nekalé praktiky.

ČR se vydala po vzoru evropských zemí cestou regulace oblasti úvěrových vztahů. Spotřebitel je považován za slabší stranu smluvního vztahu. Právní předpisy mu postupem času začaly přisuzovat značné množství práv za účelem poskytnutí ochrany.

Právní prostředí v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích je proměnlivé. Právní předpisy jsou v reakci na problémy vyskytující se v praxi a také na sjednocování s právní úpravou EU relativně často upravovány. Zákon o ochraně spotřebitele byl prvním obecným předpisem přijatým k ochraně spotřebitelů i v úvěrových vztazích. Spotřebitelské úvěry jsou v ČR regulovány od roku 2001<sup>80</sup>. Avšak až v roce 2011 došlo zásadním způsobem k rozšíření práv spotřebitelů nabytím účinnosti zákona č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů. Tento zákon byl v roce 2013 novelizován přijetím zákona č. 43/2013 Sb. O dva roky později je vládě předkládán návrh zákona o úvěru pro spotřebitele obsahující další nová opatření k posílení pozice spotřebitele v úvěrovém vztahu.

Dnes tedy předpisy různé právní síly stanovují podnikatelům poskytujícím úvěry nemalé množství povinností, které by měli pod pohrůzkou sankcí, od peněžních až týkajících se

---

<sup>80</sup> Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách spotřebitelského úvěru

zákazu činnosti, dodržovat. Z různých důvodů však na trhu spotřebitelských úvěrů dochází k problémům s dodržováním těchto předpisů. Problémy pramení ať už z pouhé neznalosti spotřebitelů, nepoctivosti poskytovatelů, či samotného nedostatečného systémového řešení ze strany státu.

Skutečnost, že právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích nejsou dodržovány, přináší celou řadu psychických, ekonomických či sociálních problémů nejen v osobním životě samotných spotřebitelů, ale dotýká se potažmo celých rodin. V konečném důsledku problémy s dodržováním práv spotřebitelů v úvěrových vztazích negativně dopadají na ekonomickou a sociální oblast celého státu.

Jedním z cílů práce je zjistit v praxi se vyskytující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích. Nalezení a popisu existujících problémů je věnována tato do praxe zaměřená část práce.

V úvodní části budou identifikovány hlavní systémové problémy s dodržováním předpisů ve zkoumané oblasti na celostátní úrovni. Následně bude proveden výzkum a vyhodnocení vyskytujících se problémů s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v konkrétních podmínkách Ústeckého kraje.

#### **4.2.1 Systémové problémy spojené s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích**

V teoretické části práce věnované rozboru práv a povinností spotřebitele vstupujícího do úvěrového vztahu vyplynuly desítky práv spotřebitele přímo úměrné povinnostem podnikatelů. Z toho by se dalo usoudit, že právní předpisy v ČR poskytují spotřebiteli rozsáhlou ochranu před uzavřením znevýhodňujícího smluvního vztahu. Sebedokonalejší právní úprava úvěrových vztahů však sama o sobě fungovat nebude, pokud nedojde k nastolení určitých podmínek. Jedná se o podmínky podporující dodržování daných předpisů v praxi, tedy v každodenních životech spotřebitelů a poskytovatelů úvěrů.

Panují v ČR takové podporující podmínky, či se zde objevují faktory negativně působící na dodržování předmětných zákonů? Ze zveřejňovaných praktických zkušeností dozorových orgánů, spotřebitelských organizací, provedených průzkumů či diskusí vedených na téma spotřebitelských úvěrů je možné vysledovat, že tyto podmínky zcela ideální nejsou.

Tuto skutečnost potvrzuje fakt, že dne 20. 11. 2014<sup>81</sup> byla zahájena veřejná konzultace<sup>82</sup> k nové právní úpravě distribuce úvěrových produktů pro spotřebitele. Souvisela s regulatorní změnou v oblasti poskytování a zprostředkování retailových úvěrových produktů a služeb vedoucí ke sjednocení stávající produktové právní úpravy spotřebitelských úvěrů s připravovanou novou úpravou úvěrů na bydlení. Neboť dle samotného MFČR se „i platná právní úprava sjednávání spotřebitelských úvěrů jeví jako nedostatečná“<sup>83</sup>, MFČR předložilo dne 14. 9. 2015 vládě nový zákon o úvěru pro spotřebitele pokrývající všechny typy spotřebitelských úvěrů, tedy i hypoték a jiných úvěrů na bydlení. Jak se k předloženému zákonu vyjádřil ministr financí Andrej Babiš, „nová úprava řeší závažné a systémové problémy v sektoru nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů úvěrů. Jedná se zejména o nekalé obchodní praktiky a nízkou odbornost a důvěryhodnost některých distributorů úvěrů. Zákon také omezuje sankce za pozdní splátku úvěru. Ten, kdo jinak řádně své závazky splácí, se tak ze dne na den nedostane do spárů lichvářů či exekutorů a nepříjde o střechu nad hlavou“<sup>84</sup>. Navržený zákon představuje transpozici Směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a termínem pro transpozici je 21. březen 2016<sup>85</sup>.

Nejzásadnější problémy související s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany

---

<sup>81</sup> Ministerstvo financí ČR. Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. *MFČR* [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitela/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

<sup>82</sup> Veřejné konzultace probíhající ve dnech 20. 11. 2014 – 19. 12. 2014 se zúčastnilo 25 subjektů, z toho 6 profesních asociací, 5 neziskových organizací působících v oblasti dluhového poradenství, 2 orgány státní správy, 1 orgán dohledu, 4 banky, 5 jednotlivců, 1 provozovatel úvěrového registru a 1 poradenská společnost. Zdroj: Ministerstvo financí ČR. Vyhodnocení veřejné konzultace MF k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. *MFČR* [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitela/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345>

<sup>83</sup> Ministerstvo financí ČR. *Konzultační materiál: Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele* [online]. 2014. s. 4. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitela/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

<sup>84</sup> Ministerstvo financí ČR. Návrh zákona Ministerstva financí významně posiluje postavení spotřebitele. *MFČR* [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2015/navrh-zakona-ministerstva-financi-vyznam-22560>

<sup>85</sup> Ministerstvo financí ČR. Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. *MFČR* [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitela/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

spotřebitele v úvěrových vztazích v praxi analyzované z výše uvedených zdrojů jsou uvedeny v následující části práce.

#### **4.2.1.1 Regulace versus svobodný trh**

V oblasti úvěrových vztahů existuje v ČR poměrně rozsáhlá ochrana spotřebitele a s tím spojená regulace trhu. Postoje k dalšímu zpříšňování pravidel a větší regulaci se však mezi odbornou veřejností různí. Podle některých názorů tvrdší regulace přetrvávající problémy na trhu nebankovních spotřebitelských úvěrů nevyřeší, další odborníci se přiklánějí naopak k zásadnějším zásahům ze strany státu.

Pro obhajobu regulace je potřeba uvést, že vyplývá ze samotné specifčnosti úvěrových produktů. „Pro úvěrové trhy je charakteristická informační asymetrie“<sup>86</sup>. Poskytovatel spotřebitelského úvěru tak vždy disponuje komplexnějšími informacemi o podmínkách poskytnutí služby, než spotřebitel. Spotřebitel se tedy ocitá v nevýhodě a je potřeba určitého zásahu k vyrovnání jeho pozice. Navíc má problematika zadluženosti významný vliv na sociální oblast.

Kritikům regulace však nelze upřít jejich racionální argumenty. Varují před přenášením odpovědnosti spotřebitele na stát a spoléhání na ochranu poskytující předpis (Mach). Dalším negativem může být nárůst byrokracie ze strany státu a s tím spojeného zvýšení korupčního potenciálu (Kovanda). Nejostřejší kritiky nadměrné regulace varují před zahrnutím poskytovatelů z legálního trhu do šedé zóny (Skuhrovec, Mach, Sobíšek)<sup>87</sup>.

Nejschůdnější formou regulace se jeví tedy cesta základní regulace doplněná zodpovědným chováním spotřebitele.

#### **4.2.1.2 Roztříštěnost dohledu**

Uplatňování právních předpisů v praxi se neobejde bez kontroly jejich dodržování. Jak bylo popsáno v kapitole 3.5, dohled nad samotným dodržováním právních předpisů z oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích je rozdělen mezi Českou národní banku v případě bankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů a Českou obchodní

---

<sup>86</sup> PŮLPÁNOVÁ, S., *Komerční bankovníctví v České republice*, s. 279

<sup>87</sup> TŮMA, Ondřej. Očima expertů: Divočina na trhu spotřebitelských úvěrů! Je čas zasáhnout? In: *Peníze.cz* [online]. 20. 4. 2012. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/spotrebitelske-uvery/235246-ocima-expertu-divocina-na-trhu-spotrebitelskych-uveru!-je-cas-zasahnout>

inspekci v případě nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů. Česká národní banka rovněž uděluje povolení k poskytování spotřebitelských úvěrů jí dozorovaným subjektům, avšak subjekty pod dozorem ČOI fungují na základě živnostenského oprávnění udělovaného živnostenským úřadem.

Tento stav nejednotnosti je převážně považován za nežádoucí pro celý trh spotřebitelských úvěrů<sup>88</sup>. Předložený nový zákon sjednocuje dohled pod ČNB. Sama ČNB se však dlouhodobě tomuto sjednocení brání. Jak vyplývá z vypořádání připomínek k materiálu k návrhu nového zákona o úvěru pro spotřebitele, ČNB „zásadně nesouhlasí s integrací licencování a dohledu nad nebankovními poskytovateli a zprostředkovateli úvěrů pro spotřebitele do ČNB“. Podle ČNB je „tato kompetence zcela mimo standardně akceptované úkoly centrálních bank“. ČNB zde dále zdůrazňuje, že v případě nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů úvěrů nejde o subjekty přijímající vklady či spravující finanční prostředky, proto jejich úpadek neohrozí finanční stabilitu či fungování trhu. Podle ČNB se po ní požaduje řešení sociálních problémů, které stát neumí či nechce řešit<sup>89</sup>.

Z vyhodnocení veřejné konzultace nové právní úpravy distribuce úvěrů pro spotřebitele vyplynula jednoznačná preference zúčastněných subjektů integrace dohledu, ideálně pod ČNB. Pouze samotná ČNB a jeden zúčastněný zprostředkovatel se vyjádřili proti tomuto opatření<sup>90</sup>.

MFČR však integraci dohledu pod ČNB v návrhu nového zákona ustanovuje. Připomínky centrální banky neakceptuje a odvolává se mimo jiné na požadavek na rozšíření sektorových kompetencí ČNB v usnesení Poslanecké sněmovny z roku 2014 či obvyklost

---

<sup>88</sup> Ministerstvo financí ČR. *Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele: Vyhodnocení veřejné konzultace* [online]. 2015. s. 5. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345k-19721>

<sup>89</sup> Ministerstvo financí ČR. *Vypořádání připomínek k materiálu s názvem: Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. 2015. s. 25. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>

<sup>90</sup> Ministerstvo financí ČR. *Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele: Vyhodnocení veřejné konzultace* [online]. 2015. s. 5. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345k-19721>CIT. 13



integrace dohledových a povolovacích činností v členských státech EU<sup>91</sup>.

Pokud by podle vyjádření vedoucí odboru ochrany spotřebitele v ČNB Heleny Kolmanové „ČNB tento dohled vykonávat měla, pak jen tehdy, když se trh pomocí nově nastavených pravidel výrazně pročistí“<sup>92</sup>.

#### **4.2.1.3 Vysoký počet nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů**

V ČR působí velmi vysoký počet nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů. Tento fakt potvrzuje i vyjádření paní Kolmanové ohledně pročištění trhu nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů. Jedná se o číslo převyšující 50 000 subjektů.

Kontrola nad dodržováním povinností stanovených zákonem o ochraně spotřebitele a zákonem o spotřebitelském úvěru připadá v tomto případě ČOI. Přestože oblast spotřebitelských úvěrů patří dlouhodobě v kontrolní činnosti ČOI k prioritním, stále zde dochází k vysoké míře nedostatků. Jak vyplývá z veřejně přístupných dat uváděných ČOI, počet ročně provedených kontrol se pohybuje okolo tří stovek<sup>93</sup>, což je vzhledem k počtu subjektů působících na trhu velmi málo.

Studie Navigátor bezpečného úvěru navíc upozorňuje na fakt, že ČOI se zaměřuje na poskytovatele z relativně bezpečné části trhu, jejichž kontrola je snazší. A to se v této části trhu nacházejí častá pochybení, jak vyplývá z podílu kontrol se zjištěním<sup>94</sup>.

Na druhé straně ČNB dohlíží pouze desítky bankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů. Je zřejmé, že jejich kontrola tak může probíhat mnohem efektivněji. O závislosti úspěšnosti kontroly na počtu kontrolovaných subjektů vypovídá i podmínka ČNB pročistit

---

<sup>91</sup> Ministerstvo financí ČR. *Vypořádání připomínek k materiálu s názvem: Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. 2015. s. 25. [cit. 2005-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>

<sup>92</sup> HOVORKA, Jiří. Stát chce omezit půjčky. ČNB se chystá na úkol, který nechce. In: *Aktuálně.cz* [online]. 13. 3. 2015. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/stat-chce-omezit-pujcky-cnb-se-chysta-na-ukol-ktery-nechce/r~c5e7bd82c8bd11e494a20025900fea04/>

<sup>93</sup> Závěrečné zprávy o činnosti ČOI veřejně přístupné na <http://www.coi.cz/cz/o-coi/vyrocnizpravy/vyrocnizpravy-o-cinnosti-coi/>

<sup>94</sup> EEIP a.s. Ekonomické expertízy, investiční poradenství a FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD Univerzita Karlova v Praze. *Navigátor bezpečného úvěru 2014* [online]. Finální verze 25. listopadu 2014. s. 29. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204\\_NB%C3%9A.pdf](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204_NB%C3%9A.pdf)

trh nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů pro případ sjednocení dohledu nad tímto segmentem pod ČNB.

#### **4.2.1.4 Odborná způsobilost poskytovatelů**

Podmínky k získání živnosti poskytovatel nebo zprostředkovatel spotřebitelského úvěru nejsou nijak náročné. Postačí maturita nebo rekvalifikace nebo 3 roky praxe v oboru. Dá se říci, že nebankovní spotřebitelské úvěry může poskytovat prakticky kdokoliv. Tuto skutečnost nelze považovat vzhledem k dosahu dluhové problematiky spojené s úvěrováním za optimální. A odborníci se shodují, že kvalifikační podmínky pro poskytování spotřebitelských úvěrů je potřeba zpřísnit.

„Profesní požadavky by měly odpovídat standardům, které jsou již zavedeny v ostatních sektorech finančního trhu. Považujeme za vhodné, aby se uvedené činnosti vyňaly z režimu živnostenského oprávnění a nově jednotně podléhaly povolovacím a dohledovým kompetencím České národní banky,“ upřesňuje Tesařová z Ministerstva financí.<sup>95</sup> Návrh nového zákona tak již klade na nebankovní poskytovatele a zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů vyšší nároky.

Je však třeba konstatovat, že vyšší odbornost poskytovatele neznamená automaticky vyšší morálku a nepraktikování nekalostí. Avšak fakt, že nebankovní spotřebitelské úvěry nebudou poskytovány kýmkoliv, je veskrze pozitivní.

#### **4.2.1.5 Porušování ustanovení právních předpisů**

Ze statistik dohledových institucí vyplývá, že co se týká finančních institucí pod kontrolou ČNB, nedochází k závažnějším problémům s dodržováním ustanovení právních předpisů v oblasti úvěrových vztahů. Analýza zpráv ČNB o výkonu dohledu nad finančním trhem z let 2011 – 2014 ukazuje, že významnější šetření ze strany ČNB probíhalo v souvislosti s problematikou kreditních karet a spotřebitelským úvěrem čerpaným jejich prostřednictvím. Šetření probíhalo na základě množících se podání spotřebitelů ohledně poskytování úvěrů osobám neschopným dlužné částky splácet. Ohledně nedostatků

---

<sup>95</sup> VYHNANOVSKÝ, Ondřej. Půjčky do výplaty doznají změn. *Lidové noviny*. 2. 12. 2014. s. 13. ISSN 1213-1385

v plnění povinnosti věřitele s odbornou péčí posoudit schopnost spotřebitele úvěr splácet<sup>96</sup> byla ze strany bank zjednána náprava. ČNB rovněž vydala k této problematice dohledový benchmark č. 1/2014 k výkladu povinnosti věřitele posoudit s odbornou péčí schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr<sup>97</sup>.

Zato ČOI se potýká s poměrně častým porušováním předpisů ze strany nebankovních poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů. Z analýzy závěrečných zpráv ČOI za léta 2011 – 2014<sup>98</sup> vyplývá, že kontrola dodržování povinností stanovených zprostředkovatelům a poskytovatelům obecně závaznými předpisy při nabídce spotřebitelských úvěrů probíhá ročně průměrně u 280 subjektů. Ke zjištění celkového porušení právních předpisů dochází průměrně u 60 % z celého počtu kontrol, přímo porušení zákona o spotřebitelském úvěru se týká zhruba 50 % všech kontrol. Přičemž uložené sankce přepočítané na subjekty se pohybují v řádech desítek tisíců korun českých.

**Tabulka 1 - Analýza kontrol ČOI u nebankovních subjektů poskytujících spotřebitelský úvěr**

Rok	Počet kontrol	Počet porušení v %		Sankce	
		Právní předpisy celkem	Z toho zákon o spotřebitelském úvěru	Počet	Výše
2011	290	54,5	48,6	100	1 062 000,-
2012	255	55,7	42,8	124	1 657 000,-
2013	319	64,9	48,0	132	5 580 000,-
2014	269	74,4	52,8	160	7 028 500,-

Tabulka 1

Zdroj: ČOI závěrečná zpráva za rok 2011 – 2014, vlastní zpracování

Jednoznačně mezi ČOI nejčastěji odhalované nedostatky v případě dodržování ustanovení daných zákonem o spotřebitelském úvěru patří porušování obsahových náležitostí reklamy spotřebitelského úvěru. Dalším častým prohřeškem na straně zprostředkovatelů spotřebitelského úvěru je neuvádění rozsahu svých oprávnění v reklamě a dokumentaci

<sup>96</sup> § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru

<sup>97</sup> Česká národní banka. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem 2011 – 2014* [online]. © Česká národní banka, 2003-2015. [cit. 2015-11-07]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/souhrnne\\_informace\\_fin\\_trhy/zpravy\\_o\\_vykonu\\_dohledu/index.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/index.html)

<sup>98</sup> Závěrečné zprávy ČOI veřejně přístupné na internetových stránkách ČOI v sekci Pro média – tiskové zprávy. Zdroj: Česká obchodní inspekce. *Tiskové zprávy, ČOI* [online]. 2013 © Česká obchodní inspekce. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/>

určené spotřebiteli. Kontroloři se pravidelně setkávají s chybným nebo dokonce chybějícím uváděním některých náležitostí u smluv sjednávajících spotřebitelský úvěr. Také neposkytování předšmluvních informací a jejich náležitého vysvětlení spotřebiteli před uzavřením úvěrové smlouvy představuje významný nedostatek vyskytující se v praxi.

**Tabulka 2 - Nejčastěji zjištěná porušení zákona o spotřebitelském úvěru**

<b>§ 4 - porušení obsahových náležitostí reklamy spotřebitelského úvěru</b>				
Rok	2011	2012	2013	2014
Počet	93	92	98	76
<b>§ 17 odst. 1 - zprostředkovatel v reklamě a dokumentaci určené pro spotřebitele neuvedl rozsah svých oprávnění</b>				
Rok	2011	2012	2013	2014
Počet	67	29	29	42
<b>§ 6 odst. 1 - chybné uvádění některých náležitostí u smluv sjednávajících spotřebitelský úvěr nebo jejich úplná absence</b>				
Rok	2011	2012	2013	2014
Počet	6	6	19	35
<b>§ 5 odst. 1, 2 a 4 - neposkytování předšmluvních informací a jejich náležitého vysvětlení spotřebiteli před uzavřením úvěrové smlouvy</b>				
Rok	2011	2012	2013	2014
Počet	5	6	9	15

Tabulka 2

Zdroj: ČOI závěrečná zpráva za rok 2011 -2014, vlastní zpracování

Dle zpráv ČOI k četným porušením dochází rovněž u zákona o ochraně spotřebitele, zejména týkajícím se nedovoleného užívání klamavých obchodních praktik. Jedná se ročně o desítky odhalených případů<sup>99</sup>.

Přetrvávající nedostatky v platné právní úpravě zmiňuje i MFČR v konzultačním materiálu k nové právní úpravě distribuce spotřebitelských úvěrů<sup>100</sup>. Podle něj na trhu přetrvávají klamavé obchodní praktiky, zejména některé informační povinnosti jsou plněny pouze formálně a netransparentně. K obcházení zákona o spotřebitelském úvěru dochází v případech, kdy věřitelé nabádají dlužníka k obstarání živnostenského oprávnění a sjednání úvěru jako podnikatele nikoli spotřebitele.

<sup>99</sup> Česká obchodní inspekce. Tiskové zprávy, ČOI [online]. 2013 © Česká obchodní inspekce. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/>

<sup>100</sup> Ministerstvo financí ČR. Konzultační materiál: Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele [online]. 2014. s. 4. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelesky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

#### **4.2.1.6 Rozsah působnosti zákona o spotřebitelském úvěru**

Zákon o spotřebitelském úvěru reguluje půjčky od částky 5 000,- Kč. Existence této spodní hranice vede ke sjednávání půjček do hodnoty 4 999,- Kč s cílem věřitelů vyhnout se povinností plynoucím ze zákona o spotřebitelském úvěru<sup>101</sup>. Příjemci takových neregulovaných úvěrů jsou pak mimo ochranu zákona o spotřebitelském úvěru a stávají se obětí nekalých praktik poskytovatelů (komplikované smlouvy, neprověřování registrů, vysoké sankce za předčasné splacení, rozhodčí doložky ...).

Původně malé dlužné částky se z důvodu nepřiměřených smluvních pokut a poplatků v případě nedodržení podmínek mohou vyšplhat velmi vysoko. „Poměr úroků a poplatků k samotné zapůjčené částce je natolik vysoký, že se až možná dotýká hranice etického podnikání,“ upozorňuje například David Šmejkal<sup>102</sup>.

Na tuto skutečnost reaguje nový zákon o spotřebitelském úvěru, který výši spotřebitelského úvěru již neomezuje.

#### **4.2.1.7 Nízká finanční gramotnost**

V předpisech jsou stanovena všemožná práva spotřebitelů v úvěrových vztazích. Relativně časté novelizace se snaží reagovat na nekalé praktiky vyskytující se na trhu s cílem slabšího spotřebitele co nejvíce ochránit. Vedle právních principů je zde však ještě jedna významná oblast ochrany spotřebitele pro finanční trh specifická a tou je finanční vzdělávání.

Aby byla ochrana spotřebitele co nejúčinnější, je podstatné, aby jedinec vstupující do úvěrového vztahu byl finančně gramotný. „Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní / rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a

---

<sup>101</sup> SOVOVÁ, Eva. Pár tisíc půjčených před výplatou dostává do dluhů stále více lidí. In: *iDnes.cz* [online]. 2. 9. 2014. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [http://finance.idnes.cz/pujcka-pred-vyplatou-a-rizika-d2r-viteze.aspx?c=A140827\\_121013\\_viteze\\_sov](http://finance.idnes.cz/pujcka-pred-vyplatou-a-rizika-d2r-viteze.aspx?c=A140827_121013_viteze_sov)

<sup>102</sup> SOVOVÁ, Eva. Odborník: Lidé padají do dluhů po pár tisíc chybějících před výplatou. In: *iDnes.cz* [online]. 4. 7. 2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [http://finance.idnes.cz/rizika-pujcky-pred-vyplatou-rozhovor-s-davidem-smejkaem-p33-viteze.aspx?c=A130702\\_130517\\_viteze\\_sov](http://finance.idnes.cz/rizika-pujcky-pred-vyplatou-rozhovor-s-davidem-smejkaem-p33-viteze.aspx?c=A130702_130517_viteze_sov)

finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace“<sup>103</sup>.

Na téma finanční gramotnosti obyvatel ČR bylo vedeno mnoho průzkumů. Jejich výsledky nevyznívají příliš optimisticky. Z prvního komplexního Měření finanční gramotnosti dospělé populace ČR v roce 2010 vyplynulo, že tato je „překvapivě nízká a orientaci spotřebitele na finančním trhu je potřeba výrazně zlepšit“<sup>104</sup>. Průzkum například odhalil, že necelá třetina lidí ví, co znamená zkratka RPSN, všemu ve smlouvách rozumí jen o málo víc než desetina lidí a jen 6 % lidí si již někdy na nějaký finanční produkt stěžovalo, či jej reklamovalo<sup>105</sup>. Jak ukázal průzkum České bankovní asociace a společnosti SC&C v roce 2015<sup>106</sup>, situace se moc nezlepšila a finanční vzdělávání v ČR je potřeba stále zlepšovat. Je třeba poznamenat, že téma finančního vzdělávání patří k aktuálním a existuje k němu dostatek pramenů. Na jeho podporu jsou realizovány různé projekty, v ČR je dlouhodobě uplatňována koncepce finančního vzdělávání na celonárodní úrovni, do které je zahrnuta rovněž finanční výuka ve školách, která je od roku 2009 povinnou součástí výuky na středních školách a od roku 2013 na základních školách<sup>107</sup>. Je možné, že postupem času se efektivita finančního vzdělávání od raných let ukáže při budoucích měřeních finanční gramotnosti. Zřejmé je, že na utváření povědomí ze světa financí působí velké množství vlivů od rodinného prostředí, školní výuky, seminářů až po média. Celonárodní strategie je jistě dobrým směrem.

---

<sup>103</sup> Ministerstvo financí ČR. *Ministerstvo financí: Národní strategie finančního vzdělávání* [online]. 2010. s. 11. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/strategicke-dokumenty#narodni-strategie>

<sup>104</sup> Česká národní banka. MF a ČNB: finanční vzdělanost dospělých překvapivě nízká. *ČNB* [online]. © Česká národní banka, 2003-2015. [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/tiskove\\_zpravy\\_cnb/2010/20101213\\_tk\\_fg.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2010/20101213_tk_fg.html)

<sup>105</sup> Česká národní banka. *Finanční gramotnost v ČR* [online]. 2010. [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/spotrebitel/financni\\_gramotnost/mereni\\_fg\\_tk\\_2010\\_1213/financni\\_gramotnost\\_20101213\\_stemmark.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/spotrebitel/financni_gramotnost/mereni_fg_tk_2010_1213/financni_gramotnost_20101213_stemmark.pdf)

<sup>106</sup> Česká bankovní asociace. *Tisková zpráva: Česká bankovní asociace: Finanční gramotnost Čechů není valná, banky vedou iniciativu* [online]. 2015. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: [https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/25032015\\_tz\\_cba\\_financni\\_gramotnost\\_cechu\\_neni\\_valna\\_banky\\_vedou\\_iniciativu.pdf](https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/25032015_tz_cba_financni_gramotnost_cechu_neni_valna_banky_vedou_iniciativu.pdf)

<sup>107</sup> Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Upravený rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání platný od 1. 9. 2013. *MŠMT* [online]. © 2013-2015 MŠMT. [cit. 2015-20-20]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/upraveny-ramcovy-vzdelavaci-program-pro-zakladni-vzdelavani>

#### 4.2.2 Problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích v konkrétních podmínkách Ústeckého kraje

Jak se problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích projevují v konkrétních podmínkách, má za cíl zjistit výzkum provedený v Ústeckém kraji. Jedná se o kraj poměrně specifický nižšími mzdami a vysokou nezaměstnaností. Což jsou faktory úzce související s dluhovou problematikou.

Ústecký kraj je středně velkým regionem ležícím na Severozápadě České republiky a čítajícím přes 800 tisíc obyvatel. Je rozdělen do sedmi okresů – Děčín, Chomutov, Litoměřice, Louny, Most, Teplice a Ústí nad Labem. Průměrná hrubá měsíční mzda dosáhla v roce 2014 v kraji 23 072 Kč, což ve srovnání s ostatními kraji představuje desáté místo. Ústecký kraj se vyznačuje dlouhodobě nejvyšším podílem nezaměstnaných osob, v roce 2014 se jedná o 10,67% k celorepublikovému průměru 7,46%<sup>108</sup>.

Ústecký kraj patří mezi regiony s nejvyšší zadlužeností obyvatel. Dle statistik společnosti Kruk Česká a Slovenská republika s.r.o. zabývající se správou pohledávek finančních ústavů a korporátních zákazníků zaujímá Ústecký kraj s 10,9% třetí příčku za krajem Moravskoslezským a Středočeským a průměrná dlužná částka na obyvatele je 49 000 Kč<sup>109</sup>.

Výzkum byl zaměřen na zkušenosti a poznatky z praxe pracovníků občanských poraden zabývajících se v Ústeckém kraji dluhovou problematikou. Dluhové poradny byly zvoleny z toho důvodu, že se jedná o nekomerční obecně prospěšné společnosti blízké spotřebitelům, poskytující služby zdarma.

Vzhledem k faktu, že statistiky ČNB nevykazují v podstatě problémy s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru a ze strany ČOI připadá na Ústecký kraj ročně jedna, dvě desítky provedených kontrol, dluhové poradny představují možný způsob získání informací o stavu problémů v oblasti poskytování spotřebitelského úvěru.

---

<sup>108</sup> Český statistický úřad. *Statistická ročenka Ústeckého kraje* [online]. 2015. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20549019/33008515.pdf/b5ddbe44-e5b2-4775-9e0b-5cc549761fb6?version=1.13>

<sup>109</sup> Kruk Česká a Slovenská republika s.r.o. *Tisková zpráva: Češi splácejí své finanční závazky rok od roku rychleji* [online]. 16. 4. 2015. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <http://cz.kruk.eu/tiskov-sluby/zprvy-z-tisku/page2.html>

#### 4.2.2.1 Metodika výzkumu

Výzkumu se zúčastnily celkem 4 poradny, přičemž jich v kraji působí zhruba desítka. Data byla sbírána prostřednictvím dotazníkového šetření probíhajícího v průběhu prosince roku 2015. Dotazník obsahoval celkem 14 otázek, převážně polootevřených. Jeho sestavování bylo konzultováno s právníčkou Poradny při finanční tísni, o.p.s.

**Tabulka 3 - Organizace zúčastněné dotazníkového šetření**

Název organizace	Poskytované služby
Poradna při finanční tísni, o.p.s.	Poradenství lidem v platební neschopnosti či před zadlužením. Pomoc s vyhotovením návrhu na povolení oddlužení, řešení exekucí.
Sociální služby Chomutov, p.o. – Sociální poradna Písečná	Odborné sociální poradenství i v oblasti dluhové problematiky
Fin Archa o.s. – Dluhová poradna Rumburk	Dluhové poradenství.
Diecézní charita Litoměřice – Poradna pro osoby v zadluženosti	Dluhové poradenství.

Tabulka 3

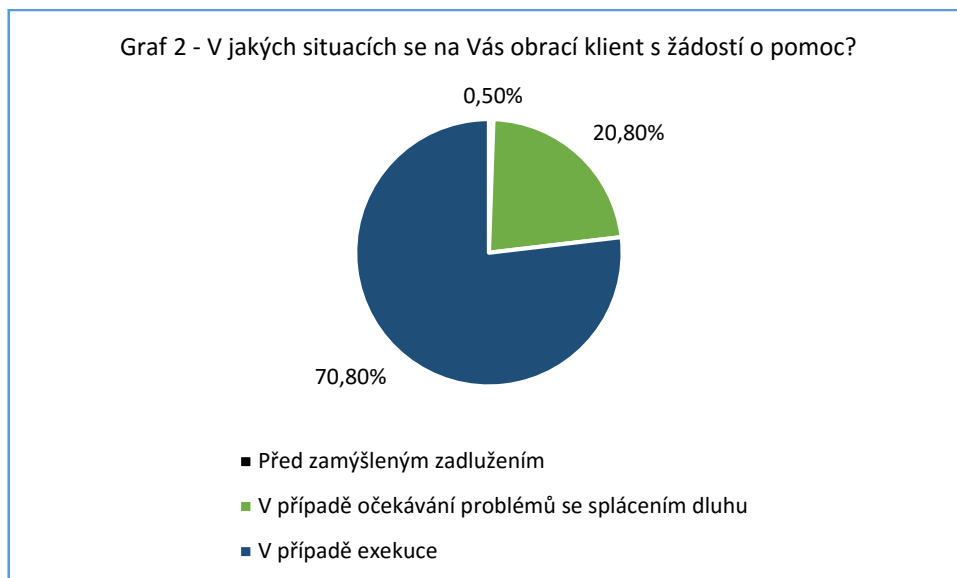
#### 4.2.2.2 Analýza dotazníkového šetření

První část dotazníku byla věnovaná otázkám obecného charakteru zaměřeným na bližší charakteristiku klientely poraden:

##### **Otázka č. 1 - V jakých situacích se na Vás obrací klient se žádostí o pomoc?**

Dluhové poradny se shodují ve zkušenosti, že klienti se na ně obrací většinou až v krajním případě, kdy je na ně uvalena exekuce. Jedná se o 78,8% ze všech klientů. Dalších 20,8% kontaktuje poradnu v případě očekávání problémů se splácením. Mizivé procento, pouhých 0,5% lidí se na poradnu obrátí před zamýšleným zadlužením.



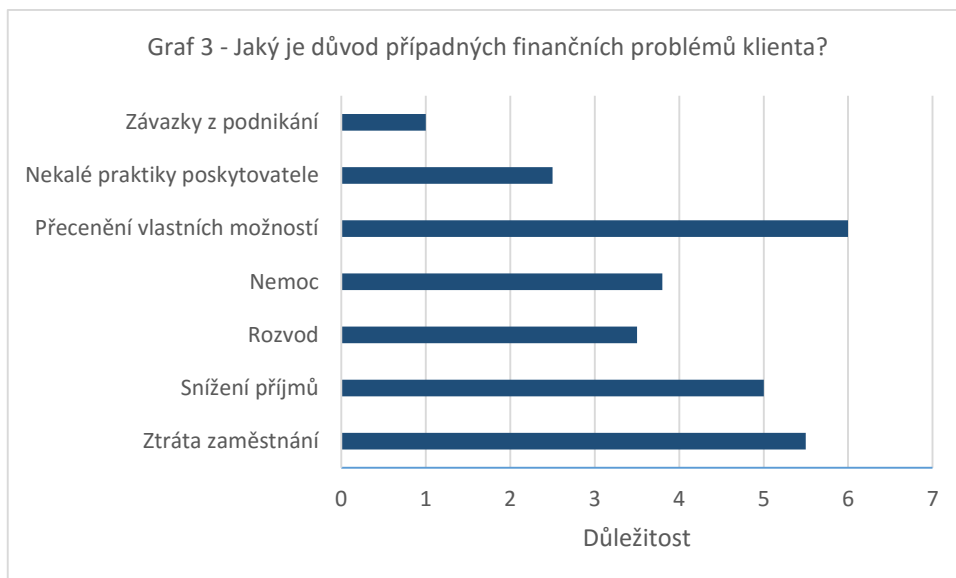


Graf 2

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

### Otázka č. 2 - Jaký je důvod případných finančních problémů klienta?

Nejčastějšími důvody finančních problémů klientů dluhové poradny je přecenění vlastních možností, ztráta zaměstnání a snížení příjmů. Nemoc či rozvod hraje také ve finančních problémech podstatnou roli. Poradny připouští, že v některých případech mohou být finanční problémy způsobeny nekalými praktikami poskytovatele, ve výjimečných případech pracují s klienty s problémy způsobenými závazky z podnikání.

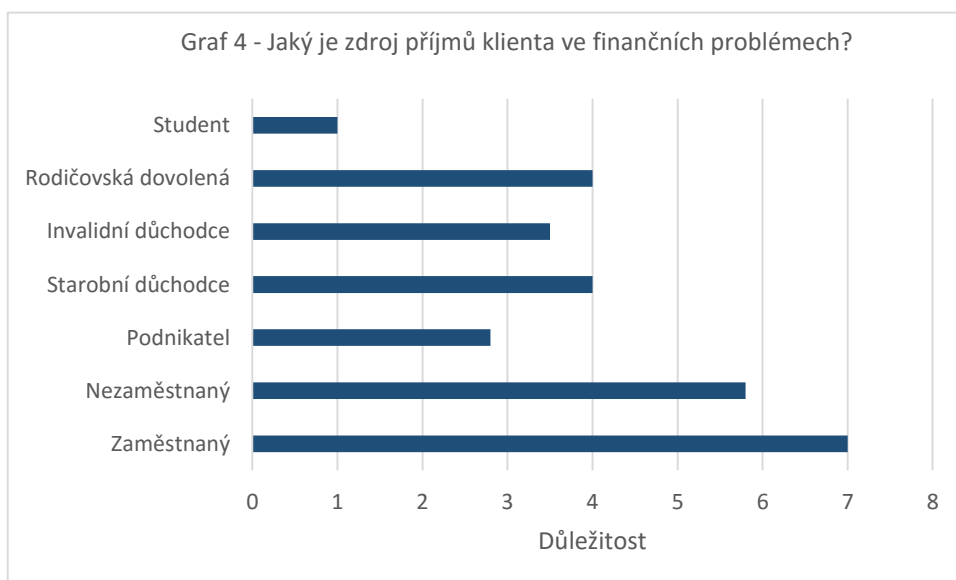


Graf 3

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

### Otázka č. 3 - Jaký je zdroj příjmů klienta ve finančních problémech?

Klienty dluhových poraden z hlediska zdroje příjmů jsou jak zaměstnané osoby, tak osoby nezaměstnané. Častými klienty jsou starobní důchodci a matky na rodičovské dovolené.

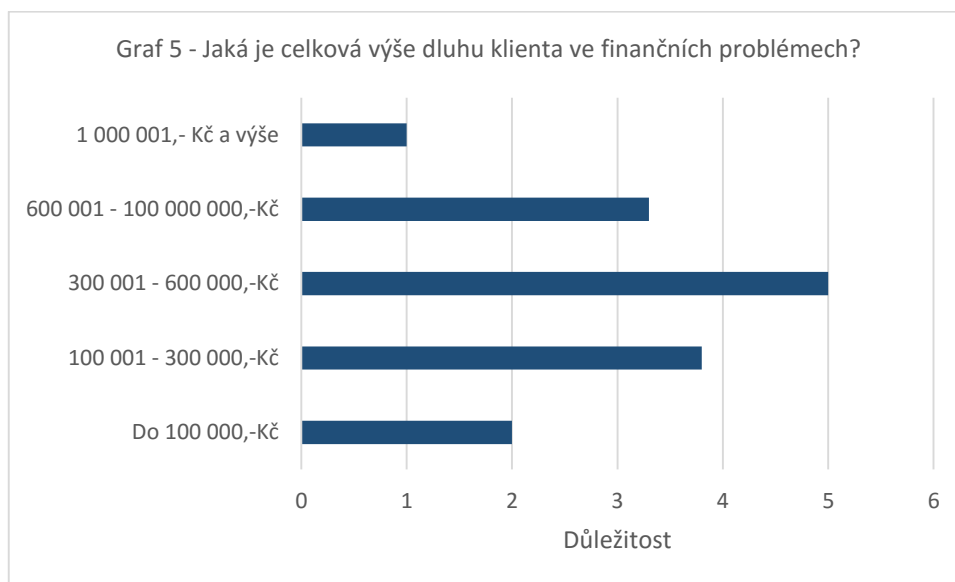


Graf 4

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

#### Otázka č. 4 - Jaká je celková výše dluhu klienta ve finančních problémech?

Poradny se shodly na skutečnosti, že nejobvykleji se celková výše dluhu klienta pohybuje v rozmezí 300 001 – 600 000,- Kč.

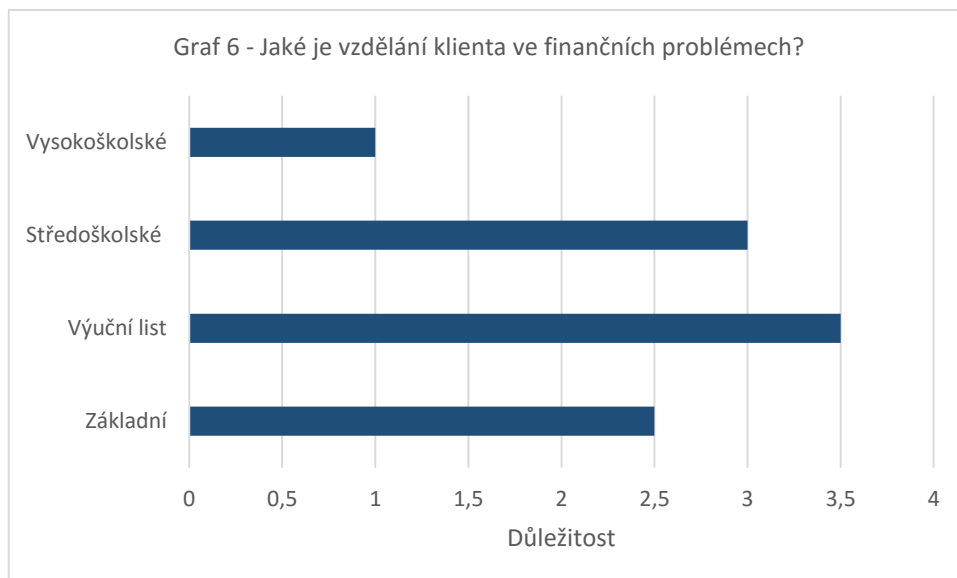


Graf 5

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

#### Otázka č. 5 - Jaké je vzdělání klienta ve finančních problémech?

Nejčastějším klientem ve finančních problémech z hlediska dosaženého vzdělání je osoba s výučním listem. Naopak nejméně častým klientem je osoba vysokoškolsky vzdělaná.



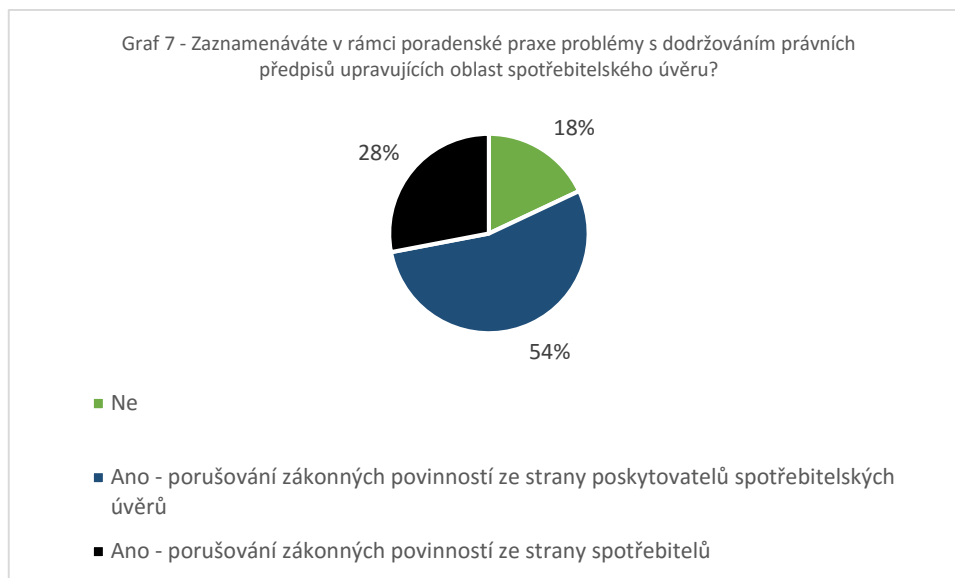
Graf 6

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

Druhá část dotazníku byla věnována otázkám zaměřeným na problémy s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru objevující se v poradenské praxi. Je potřeba uvést, že neexistuje statistika poraden o počtu problémů s dodržováním právních předpisů. Proto respondenti odpovídali formou škál a přiřazovali tak významnost jednotlivým nabídkám odpovědí a měli možnost doplnit odpovědi vlastní:

**Otázka č. 6 - Zaznamenáváte v rámci poradenské praxe problémy s dodržováním právních předpisů upravujících oblast spotřebitelského úvěru?**

Všechny zúčastněné poradny uvedly, že se v rámci své poradenské praxe setkávají s problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti spotřebitelského úvěru. O porušení ze strany poskytovatele spotřebitelského úvěru se jedná z pohledu poraden v 54% případů, z 28% se jedná o porušení ze strany spotřebitele.



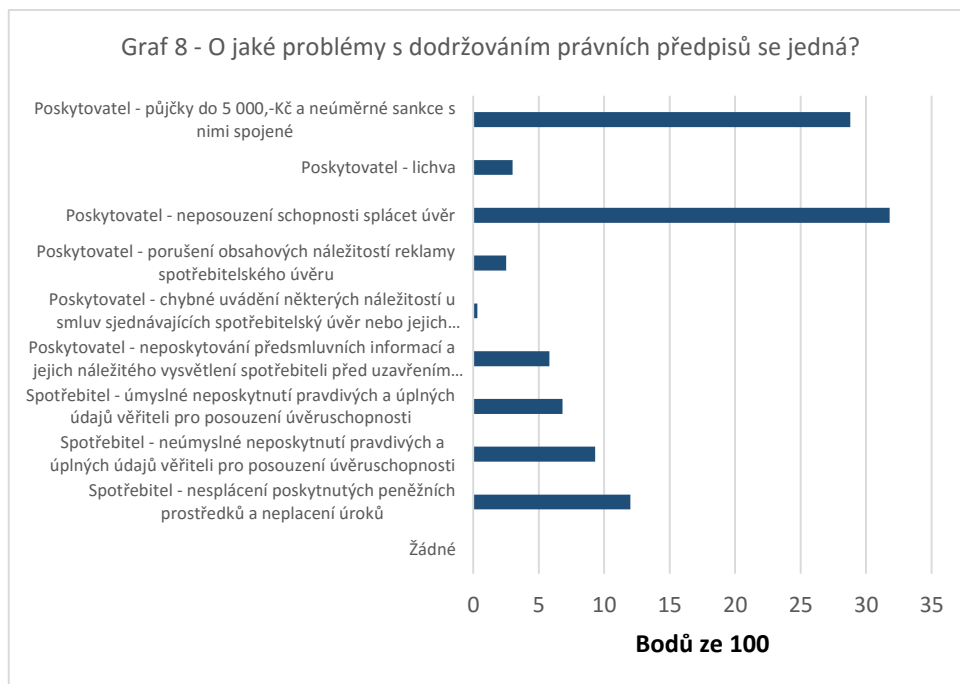
Graf 7

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

### Otázka č. 7 - O jaké problémy s dodržováním právních předpisů se jedná?

Nejčastěji uváděným problémem s dodržováním právních předpisů ze strany poskytovatele spotřebitelského úvěru je neposouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr. Respondenti ohodnotili tento problém průměrně 31,8 body ze 100. Velice častým problémem je také využívání zákonné hranice 5 000,- Kč a nabízení neregulovaných úvěrů do této částky s 28 body. Poradny průměrně 5,8 body ohodnotily neposkytování předšmluvních informací a jejich náležitého vysvětlení spotřebiteli před uzavřením smlouvy.

Nejvíce bodovaným problémem s dodržováním právních předpisů ze strany spotřebitele je nesplácení poskytnutých peněžních prostředků s průměrnými 12 body. Druhým nejčastějším problémem ze strany spotřebitele, s 9,3 body, je neúmyslné neposkytnutí pravdivých a úplných údajů věřiteli pro posouzení úvěruschopnosti. Úmyslné neposkytnutí pravdivých a úplných údajů bylo v průměru ohodnoceno 6,8 body.



Graf 8

Zdroj: dotazníkové šetření, vlastní zpracování

**Otázka č. 7 - O jaký typ poskytovatele spotřebitelského úvěru se v případě problémů s dodržováním právních předpisů jedná?**

V případě problémů s dodržováním právních předpisů se z pohledu poraden jedná jak o nebankovní poskytovatele neorganizované v ČLFA, tak i o poskytovatele v ČLFA organizované.

**Otázka č. 8 - Je možné v rámci Vaší praxe identifikovat skupinu osob či lokalitu, kterých se problémy s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru dotýkají významněji? Popište je, prosím.**

Jako skupinu osob, které se problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti spotřebitelského úvěru dotýkají významněji, identifikovaly dluhové poradny zúčastněné dotazníkového šetření osoby s nižším vzděláním a seniory.

**Otázka č. 9 - Navrhoval (a) byste v nově připravovaném zákoně o spotřebitelském úvěru nějaká opatření pro větší ochranu spotřebitele? Jaká?**

Podle názoru poraden by nově připravovaný zákon o spotřebitelském úvěru měl zejména stanovovat maximální výši, do které mohou růst úroky z prodlení. Všichni upozorňují na neúměrné sankce spojené s prodlením ve splácení, které způsobují nemožnost se z dluhové pasti dostat i přesto, že klienti své dluhy začnou splácet. Vítaným opatřením by bylo omezení možnosti postihů klientů za dočasné problémy se splácením. Další návrhy se týkají zrušení rozhodčích smluv ve spotřebitelských smlouvách, eliminace reklamy a většího dohledu.

**Otázka č. 10 - Jaká je dle Vašeho názoru finanční gramotnost Vašich klientů?**

Finanční gramotnost klientů je dluhovými poradnami považována za nízkou (75%) až velmi nízkou (25%).

**Otázka č. 11 - Angažuje se Vaše organizace ve finanční osvětě laické veřejnosti a je o tyto služby zájem?**

Všechny zúčastněné poradny se angažují v případě zájmu ve finanční osvětě laické veřejnosti. Přičemž bylo podotknuto, že zájem je spíše od odborné veřejnosti, například sociálních pracovníků. V případě laické veřejnosti je zájem o osvětu většinou až v případě problematiky exekuce.

**Otázka č. 12 - Setkáváte se v oblasti spotřebitelského úvěru s problémem, který nebyl v dotazníku uveden?**

Poradny v dotazníku uvedly další problémy, které se v oblasti spotřebitelského úvěru vyskytují. Mezi ně lze zařadit neplatné rozhodčí doložky u starších smluv. Dalšími jsou revolvingové úvěry a kreditní karty, které klienti neumí používat, kdy nevyužívají bezúročné období. Kreditní karty mají prakticky neustále vybrané a přistupují k nim jako k běžnému účtu.

Jak bylo zmíněno v odpovědi k otázce na návrhy do nově připravovaného zákona, problémem je nemožnost spotřebitele řešit krátké prodlení ve splácení snížením nebo

odkladem splátek. Dle zkušenosti poradny nejsou poskytovatelé ochotni řešit nastalou situaci vstřícně a nutí klienty vzít si další půjčku za účelem zaplacení jejich splátky. Tím se spotřebitel dostává do dalších finančních problémů.

#### **4.2.2.3 Syntéza výsledků dotazování**

Z analýzy dotazníkového šetření vyplývá, že nejčastějším klientem ve finančních problémech vyhledávším pomoc dluhové poradny je osoba s nižším vzděláním, která může být jak zaměstnaná, tak o zaměstnání přišla. Její celková výše dluhu se pohybuje v rozmezí od 300 001,- Kč až 600 000,- Kč a poradnu navštíví pravděpodobně až v době exekuce.

V průběhu práce s klientem se dluhové poradny setkávají s problémy s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru ze strany poskytovatelů spotřebitelského úvěru, přičemž v podstatě nezáleží, zda se jedná o poskytovatele organizovaného v ČLFA či ne, výjimečně se jedná o banku. Avšak stejně tak dochází k porušování právních předpisů ze strany spotřebitelů. V tomto případě je však potřeba přihlídnout ke skutečnosti, že klienty poraden jsou ve většině případů osoby vystavené exekuci, které tedy nesplácejí své závazky. Důvodem pro nesplácení dluhu je nejčastěji fakt, že klient poradny neodhadne své schopnosti dluh splatit. Mezi další časté příčiny platební neschopnosti je ztráta zaměstnání a snížení příjmu. Není obvyklé, že by si klienti již peníze půjčovali s úmyslem je nesplácet, jedná se o neúmyslné nesplácení.

Nejčastější problém s dodržováním právních předpisů ze strany poskytovatelů spotřebitelského úvěru je podle zkušenosti dluhových poraden neposouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr. Jako významný problém se poradnám jeví zneužívání zákonné hranice 5 000,- Kč a nabízení úvěrů do této částky. V některých případech dochází k neposkytování předšmluvních informací a jejich náležitého vysvětlení spotřebiteli před uzavřením smlouvy.

Spotřebitelé dle pohledu poraden nejčastěji nedodrží povinnost splácet poskytnuté peněžní prostředky a neposkytují věřiteli pravdivé a úplné informace pro posouzení schopnosti splácet úvěr, ať už úmyslně či neúmyslně.

Dalším problémem, který dluhové poradny ve své praxi vnímají, je nemožnost spotřebitele řešit krátkodobé prodlení ve splácení snížením nebo odkladem splátek. Úroky z prodlení



jsou často neúměrně vysoké a navíc je spotřebitel nucen vzít si další půjčku ke splacení splátek, a tak se dostává do dluhové spirály. Nemůže tak dostát své povinnosti a vypůjčené peněžní prostředky vrátit.

V neposlední řadě identifikují poradny problém nízké finanční gramotnosti. Mezi ohrožené skupiny zařazují osoby s nízkým vzděláním a seniory. Upozorňují také na problémy pramenící z neznalosti finančních produktů, konkrétně používání revolvingových úvěrů a kreditních karet.

V nově připravovaném zákoně o ochraně spotřebitele by zúčastněné poradny uvítaly stanovení maximální výše, do které mohou růst úroky z prodlení a omezení možnosti postihů klientů za dočasné problémy se splácením. Další návrhy se týkají zrušení rozhodčích smluv ve spotřebitelských smlouvách, eliminace reklamy a většího dohledu.

## 5 Výsledky a diskuse

Na základě stanovených cílů a uvedené metodiky v úvodní části je v analytické části práce dosaženo následujících výsledků.

V úvodu analytické části práce jsou analyzována práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích ze složitého komplexu relevantních právních předpisů různé právní síly od mezinárodních smluv až po speciální zákon o spotřebitelském úvěru. V několika případech předpisy ukládají spotřebiteli jisté povinnosti, avšak výsledkem jsou převážně desítky práv spotřebitelů, které jsou přímo úměrné povinnostem poskytovatelů spotřebitelských úvěrů. Ochrana spotřebitele je zaměřena především na právo na informace, které jsou považovány za nezbytný předpoklad pro to, aby mohl činit kvalifikovaná rozhodnutí.

Další část práce je věnována v praxi se vyskytujícím problémům s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích. Čtenáři je poskytnut ucelený pohled na systémové nedostatky způsobující problémy s uplatňováním zejména práv spotřebitele v této specifické oblasti. Je zde kriticky diskutována míra regulace trhu se spotřebitelskými úvěry, přičemž je usouzeno, že se jedná o tak specifický trh charakteristický informační asymetrií v neprospěch spotřebitele, že základní míra regulace je nezbytná. Dále je zdůrazněn problém s roztržitostí dohledu nad uplatňováním právních předpisů a vysokým počtem poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, přičemž z komparace stávající právní úpravy a nově navrhované vyplynula možnost budoucího zlepšení těchto problémů se zavedením nových zákonných opatření.

Je zde provedena analýza statistických dat dohledových orgánů pro zjištění konkrétních porušování ustanovení právních předpisů z oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích ze strany poskytovatelů. Z dat vyplynulo, že v případě poskytovatelů pod dohledem ČNB nedochází v podstatě k závažnějším problémům. ČOI se setkává při své kontrolní činnosti s poměrně značným porušováním práv spotřebitelů ze strany poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů. Jedná se zejména o porušování práva na informace v reklamě, porušování práva na informace o rozsahu oprávnění zprostředkovatele, porušování práva na uvádění některých náležitostí u smluv sjednávajících spotřebitelský úvěr nebo jejich úplná absence a práva na předšmluvní

informace a jejich náležité vysvětlení. Avšak z analýzy vyplynula rovněž skutečnost, že ročně ČOI vykonává žalostně málo kontrol vzhledem k počtu poskytovatelů a zprostředkovatelů na trhu.

Dalším zmíněným fenoménem způsobujícím problémy s dodržováním právních předpisů je obcházení zákonné hranice 5 000,- Kč, od které spotřebitelský úvěr spadá pod působnost zákona o spotřebitelském úvěru, poskytovateli. Jedná se o další problém, který by mohl být vyřešen novým zákonem, který již tuto hranici smazává.

Nelze opomenout jeden podstatný problém s dodržováním právních předpisů, a tou je špatný stav finanční gramotnosti spotřebitelů, kteří často neznají svá práva a povinnosti či fungování finančních produktů a nemají osvojené správné návyky z hlediska hospodaření s penězi.

Problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích jsou v závěrečné části mapovány v konkrétních podmínkách Ústeckého kraje, a sice z pohledu pracovníků občanských poraden poskytujících dluhové poradenství klientům ve finančních problémech.

Výsledky výzkumu provedeného prostřednictvím dotazování potvrzují výskyt nekalých praktik ze strany poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, i když z nich nevyplývá, že by se spotřebitelé dostávali do finančních problémů přímo z důvodu jejich uplatňování. Nejčastěji se pracovníci dluhových poraden ze strany poskytovatelů setkávají s porušováním práva spotřebitele na posouzení schopnosti splácet úvěr. Dalším častým problémem je zneužívání zákonné hranice 5 000,- Kč a poskytování malých půjček s neúměrně vysokými sankcemi, které prohlubují finanční problémy klientů. V některých případech se poradny setkávají s porušováním práva spotřebitele na obdržení předmluvních informací. Dalším problémem z hlediska poraden je nemožnost spotřebitele řešit krátké prodlení ve splácení snížením nebo odkladem splátek. Dle zkušenosti poraden nejsou poskytovatelé ochotni řešit nastalou situaci vstřícně a nutí klienty vzít si další půjčku za účelem zaplacení jejich splátky. Tím se spotřebitel opět dostává do dalších finančních problémů.

Celkem překvapivým výsledkem výzkumu je fakt, že dluhovou poradnu klienti kontaktují v drtivé většině případů až v krajním případě, kdy se potýkají s problémy s exekucí. Pro

radu si nechodí před zamýšleným zadlužením, občas se přijdou poradit v případě očekávání problémů se splácením dluhů.

Nejčastěji se klienti poraden do svých finančních problémů dostávají z důvodu přecenění vlastních možností splácení. Charakteristickým rysem klientů je nižší vzdělání a nízká finanční gramotnost.

Do dotazníku byla zařazena i otázka na výskyt lokality či skupiny klientů ohrožených významněji problémy s dodržováním právních předpisů. Avšak výstupem byly pouze skupiny osob, a sice s nižším vzděláním a senioři. Ke zmapování konkrétních lokalit nedošlo. Stejně tak byla zařazena otázka na výskyt problémů s lichvou, potvrzena ale ve zmínění hodné míře nebyla. Neboť se výzkumu účastnily rovněž poradny poskytující i sociální poradenství, nabízelo se, že by mohly mít zajímavé poznatky ze sociálně vyloučených lokalit Ústeckého kraje, avšak žádné podobné skutečnosti nebyly uvedeny.

Na výsledcích výzkumu je zajímavá souvislost nízké finanční gramotnosti s finančními problémy klientů poraden a potažmo s dodržováním právních předpisů v praxi. Z poskytnutých informací vyplývá, že klienti poraden nečtou smluvní dokumenty, což potvrzují i svým přístupem v poradně, kdy po obdržení relevantních dokumentů souvisejících s poskytováním poradenství tyto podepíší bez předchozího prohlédnutí. Rovněž mají problémy se znalostí některých finančních produktů a využívají je ve svůj neprospěch. O finanční vzdělávání přitom příliš zájem nemají, obvykle až v případě tématu exekuce a jak ji řešit. Ze strany klientů dluhových poraden nebyla shledána tendence předcházet problémům a k zadlužování přistupovat odpovědně.

Co se týká doporučení k řešení zjištěných problémů s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích, byl již zdůrazňován nový zákon o úvěru pro spotřebitele a jeho nová ustanovení, slibující vyřešit otázky ohledně roztržitého dohledu, vysokého počtu poskytovatelů a jejich nízké odborné způsobilosti. Nesporně velmi významným opatřením v zákoně bude plánované odstranění hranice 5 000,- Kč, neboť i ze zkušeností poraden vyplývá, že její zneužívání poskytovateli představuje celkem vážný problém.

Avšak zůstává zde dilema v otázce míry regulace a s tím spojené ochrany spotřebitele versus finanční gramotnosti spotřebitele a jeho odpovědného přístupu k otázce úvěrování.

Výstupy z praxe naznačují, že někteří spotřebitelé sami nemají příliš snahu svým problémům předcházet a nemají znalosti ze světa financí.

Je potřeba zvážit i možnost vzniku situace, kdy novým zákonem dojde k regulaci počtu poskytovatelů a zároveň navýšení požadavků na jejich odbornou způsobilost, což se promítne do zpřísnění podmínek poskytování spotřebitelských úvěrů a bude mít za následek snížení počtu spotřebitelů dosáhnuvších na „regulární úvěr“. To může vytvářet prostor pro další existenci nekalých praktik a poskytování úvěrů mimo hranice zákona, přičemž příjemci těchto úvěrů budou vděčni za vůbec nějakou možnost získání prostředků za „každou cenu“.

Už tak z výsledků v práci dosažených lze usoudit, že ač se o problémech s nekalými praktikami poskytovatelů spotřebitelských úvěrů v médiích hovoří velice často, četnosti konkrétních porušování nikterak vysoké nejsou. Tento stav lze přisuzovat právě tak důvodu nízké finanční gramotnosti, kdy se spotřebitel nedovolává svých práv, protože je ani nezná a netuší, že došlo k nějakému jejich porušení. V druhém případě lze usoudit, že pokud spotřebitel nemá možnost vypůjčit si od „značkového“ poskytovatele, půjčí si v případě nutnosti třeba i od lichváře a tento fakt spolu s dalšími problémy z toho vyplývajících nebude zveřejňovat, protože je to jediný možný zdroj financí.

Proto by mělo k regulaci být přistupováno s opatrností, avšak velký důraz by měl být kladen na předcházení finančních problémů intenzivním systémovým působením na zvyšování finanční gramotnosti spotřebitelů. Finanční vzdělávání by mělo být uplatňováno na všech úrovních, od celonárodní formou školní výuky, jak je v ČR sice zavedeno, ale o jeho efektivním uplatňování jsou vedeny kritické diskuse. Až po komunitní úroveň, zejména prostřednictvím občanských iniciativ, s řádným přihlížením ke specifickým potřebám spotřebitelů. Jak vyplynulo z výzkumu, ohroženými skupinami jsou zejména lidé s nízkým vzděláním a senioři. Nabízejí se tak školení v domovech seniorů, klubech důchodců. U širokého okruhu spotřebitelů by mohla nalézt uplatnění sdělení vysílaná prostřednictvím masových médií, zejména televize.

## 6 Závěr

Téma práv a povinností spotřebitele v úvěrových vztazích je velmi aktuální z hlediska právní úpravy, která v současné době prochází významnou změnou v podobě schválení návrhu nového zákona o úvěru pro spotřebitele, upravujícího distribuci všech spotřebitelských úvěrů včetně úvěrů na bydlení. Nový zákon zahrnuje implementaci evropské směrnice o hypotečních úvěrech a sjednocuje tak úpravu úvěru pro spotřebitele, ale je také reakcí na přetrvávající porušování práv spotřebitelů v této oblasti. Hledisko uplatňování práv a povinností spotřebitelů v praxi je tedy rovněž na pořadu dne.

Jedním z cílů práce bylo analyzovat práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích vyplývající z platné právní úpravy. Na základě rozboru komplexu předpisů různé právní síly bylo postupně tohoto cíle dosaženo a o nejvýznamnějších právech a povinnostech spotřebitele pojednává samostatná poměrně rozsáhlá kapitola. Kapitola pojednává zejména o právech spotřebitele, neboť jako slabšímu subjektu smluvního vztahu je mu poskytována speciální ochrana, zaměřená převážně na poskytování informací.

Dalším cílem práce bylo zjistit v praxi se vyskytující problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích a poskytnout ucelený pohled na tuto problematiku.

Praktické problémy jsou tak nejprve nahlíženy jako nedostatky systému a jsou vytyčeny nejzásadnější problémy, jako je míra regulace trhu spotřebitelských úvěrů, roztržitost dohledu, vysoký počet poskytovatelů či jejich nedostatečná odborná způsobilost, zneužívání zákonné hranice 5 000,- Kč. Pro zjištění konkrétních problémů s porušováním ustanovení právních předpisů je provedena analýza kontrol provedených dohledovými orgány ČNB a ČOI.

Mapování problémů pokračuje pohledem na konkrétní podmínky Ústeckého kraje, a sice dluhové poradny a dotazování jejich pracovníků na problémy s dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele v úvěrových vztazích. Výsledky dotazování existenci problémů potvrzují, zejména s dodržováním práv spotřebitele na posouzení jeho schopnosti splácet úvěr poskytovatelem nebo obdržení předšmluvních informací. Významným problémem je rovněž obcházení zákonné hranice 5 000,- Kč a neúměrné sankce spojené s tímto fenoménem. Dalším vyskytujícím se problémem je nemožnost

odkladu splátek v případě krátkodobého výpadku ve splácení úvěru a tlačení spotřebitelů do uzavírání nových půjček k použití na splacení úvěrů stávajících. Avšak z výzkumu vyplývá rovněž problém odkládání řešení finančních problémů spotřebiteli a vyhledávání pomoci až v krajním případě exekuce. Velkým problémem je nízká finanční gramotnost spotřebitelů spojená rovněž z neznalostí finančních produktů a jejich neprospívajícího využívání, provázená nezájmem o finanční vzdělávání.

Vytyčení hlavních problémů je doprovázeno komparací stávající právní úpravy a vládou schváleného návrhu nového zákona o úvěru pro spotřebitele s vyslovením důvěry v možnost jejich zlepšení jeho zavedením.

Avšak zásadním problémem zůstává nalezení rovnováhy mezi regulací trhu se spotřebitelskými úvěry a finanční gramotností a s ní souvisejícím odpovědným úvěrovým chováním spotřebitelů. V práci je kriticky diskutován možný negativní dopad přílišné regulace na trh spotřebitelských úvěrů a je vyzdvihována potřeba systémového efektivního finančního vzdělávání a posilování schopností spotřebitele orientovat se v otázkách financí a odpovědně přistupovat k úvěrování. Přílišné spoléhání spotřebitele na ochraňující právní předpisy nemůže být považováno za prospěšné jak pro něj samotného, potažmo pro společnost jako celek. Finanční problémy a neodpovědné zadlužování mají hluboký dopad na úrovni individuální i celospolečenské a proto je lepší se zaměřit na prevenci a vyvarovat se jim předcházením.

## 7 Seznam použitých zdrojů

BAKEŠ, M., KARFÍKOVÁ, M., KOTÁB, P., MARKOVÁ, H. a kol. *Finanční právo*. 6. upravené vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 549 s. ISBN 978-80-7400-440-7

DOHNAL, Jakub. *Spotřebitelský úvěr. Praktická příručka s příklady a judikaturou*. Praha: Leges, 2011. 128 s. ISBN 978-80-87212-76-9

DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. 3. přepracované a rozšířené vyd. Praha: Linde, 2005. ISBN 80-7201-515-X

HARVÁNEK, Jaromír et al. *Právní teorie*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013. 439 s. ISBN 978-80-7380-458-9

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2006. 161 s. ISBN 80-245-1106-1

HULVA, Tomáš. *Právo ochrany spotřebitele pro neprávnický*. Praha: ASPI, a.s., 2006. 360 s. ISBN 80-7357-172-2

KOTOUČOVÁ, Jiřina, ŠVARC, Zbyněk. *Ochrana spotřebitelů (Vybrané otázky právní úpravy)*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4

ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9

PŮLPÁNOVÁ, Stanislava. *Komerční bankovníctví v České republice*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2007. 338 s. ISBN 978-80-245-1180-1

ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., KRATOCHVÍL, M. *Právní ochrana spotřebitele v České republice. Texty s úvodním komentářem*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 1999. 620 s. ISBN 80-7179-097-0

TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2. vyd. Praha: Linde, 2011. 208 s. ISBN 978-80-7201-864-2

VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. Praha: Leges, 2013. 266 s. ISBN 978-80-87576-34-2

VYHNANOVKÝ, Ondřej. Půjčky do výplaty doznají změn. *Lidové noviny*. 2. 12. 2014. str. 13. ISSN 1213-1385

WACHTLOVÁ, Lucie, SLANINA, Jan. *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 346 s. ISBN 978-80-7400-118-5



ŽEHROVÁ, Jana. *Finance*. 5. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze. Provozně ekonomická fakulta, 2010. 215 s. ISBN 978-80-213-2124-3

*Internetové zdroje:*

Česká bankovní asociace. *Tisková zpráva: Česká bankovní asociace: Finanční gramotnost Čechů není valná, banky vedou iniciativu* [online]. 25. 3. 2015. [cit. 2015-03-11]. Dostupné z: [https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/25032015\\_tz\\_cba\\_financni\\_gramotnost\\_cechu\\_neni\\_valna\\_banky\\_vedou\\_iniciativu.pdf](https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/25032015_tz_cba_financni_gramotnost_cechu_neni_valna_banky_vedou_iniciativu.pdf)

Česká leasingová a finanční asociace. *Etické předpisy ČLFA* [online]. © 2003-12 ČLFA. [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://clfa.cz/dokumenty/etika.pdf>

Česká leasingová a finanční asociace. *Seznam členů nabízejících systematicky spotřebitelské úvěry* [online]. © 2003-12 ČLFA. [cit. 2014-10-10]. Dostupné z <http://clfa.cz/index.php?textID=51>

Česká národní banka. *Finanční gramotnost v ČR* [online]. 13. 12. 2010. [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/spotrebitel/financni\\_gramotnost/mereni\\_fg\\_tk\\_20101213/financni\\_gramotnost\\_20101213\\_stemmark.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/spotrebitel/financni_gramotnost/mereni_fg_tk_20101213/financni_gramotnost_20101213_stemmark.pdf)

Česká národní banka. *Zpráva o finanční stabilitě 2014/2015* [online]. 2014. s. 31. [cit. 2015-11-07]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/financni\\_stabilita/zpravy\\_fs/fs\\_2014-2015/index.html](http://www.cnb.cz/cs/financni_stabilita/zpravy_fs/fs_2014-2015/index.html)

Česká národní banka. *Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem 2011 – 2014* [online]. © Česká národní banka, 2003-2015. [cit. 2015-11-07]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/dohled\\_financni\\_trh/souhrnne\\_informace\\_fin\\_trhy/zpravy\\_o\\_vykonu\\_dohledu/index.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/index.html)

Česká obchodní inspekce. *Výroční zpráva 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocní-zpravy-o-cinnosti/2013-vyr-zprava-cinnost.pdf>

Český statistický úřad. *Statistická ročenka Ústeckého kraje* [online]. 2015. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/20549019/33008515.pdf/b5ddbe44-e5b2-4775-9e0b-5cc549761fb6?version=1.13>

Český telekomunikační úřad. *Tisková zpráva: Využívání telefonních čísel začínajících číslicí 9* [online]. 3. 9. 2010. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z: [http://www.ctu.cz/cs/download/tiskove-zpravy/rok\\_2010/tz25\\_03092010.pdf](http://www.ctu.cz/cs/download/tiskove-zpravy/rok_2010/tz25_03092010.pdf)

EEIP a.s. Ekonomické expertízy, investiční poradenství a FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD Univerzita Karlova v Praze. *Navigátor bezpečného úvěru 2013* [online]. Finální verze 2. prosince 2013. [cit. 2014-10-10]. Dostupné z: <http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/05/131202-Navigator-2013-studie-EEIP-UK-final.pdf>

EEIP a.s. Ekonomické expertízy, investiční poradenství a FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD Univerzita Karlova v Praze. *Navigátor bezpečného úvěru 2014* [online]. Finální verze 25. listopadu 2014. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204\\_NB%C3%9A.pdf](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://navigatoruveru.cz/wp-content/uploads/2014/12/141204_NB%C3%9A.pdf)

HOVORKA, Jiří. Stát chce omezit půjčky. ČNB se chystá na úkol, který nechce. In: *Aktuálně.cz* [online]. 13. 3. 2015. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/stat-chce-omezit-pujcky-cnb-se-chysta-na-ukol-ktery-nechce/r~c5e7bd82c8bd11e494a20025900fea04/>

JELÍNEK, T. Novela zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. In: *epravo.cz* [online]. 2011. © EPRAVO.CZ. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-rozhodcim-rizeni-a-vykonu-rozhodcich-nalezu-75638.html>

Kruk Česká a Slovenská republika s.r.o. *Tisková zpráva: Češi splácejí své finanční závazky rok od roku rychleji* [online]. 16. 4. 2015. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <http://cz.kruk.eu/tiskov-sluby/zprvy-z-tisku/page2.html>

MENŠÍKOVÁ, P., Rychtaříková, J. Typologie vztahů dle nového občanského zákoníku a jejich specifika. In: Právnická fakulta Univerzity Karlovy v Praze. *Sborník abstraktů (článků)* 2012 [online]. 2012. [cit. 2014-10-10]. Dostupné z <http://www.prf.cuni.cz/mensikova-rychtarikova-1404045931.html>

Ministerstvo financí ČR. *Důvodová zpráva k návrhu zákona o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů* [online]. 2010. s. 12. [cit. 2014-11-07]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver\\_2010-09\\_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Spotrebitelsky-uver_2010-09_Duvodova-zprava-MF-k-navrhu-zakona-o-spotrebitelskem-uveru-a-o-zmene-nekterych-zakonu.pdf)

Ministerstvo financí ČR. *Konzultační materiál: Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele* [online]. 2014. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

Ministerstvo financí ČR. *Ministerstvo financí: Národní strategie finančního vzdělávání* [online]. 2010. s. 11. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/strategie-dokumenty#narodni-strategie>

Ministerstvo financí ČR. *Ministerstvo financí: Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. 2016. [cit. 2016-02-21]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>

Ministerstvo financí ČR. *Nová právní úprava distribuce úvěrů pro spotřebitele: Vyhodnocení veřejné konzultace* [online]. 2015. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345k-19721>

Ministerstvo financí ČR. Příloha IV – Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“. In: *Rámcová politika MF v oblasti OSFT* [online]. 2007. [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: [http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele\\_Pr-004\\_2007\\_Priloha-IV-Material-Ochrana-spotrebitele-pri-poskytovani-financnich-sluzeb-v-CR-prehled-pravni-upravy.pdf](http://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_Pr-004_2007_Priloha-IV-Material-Ochrana-spotrebitele-pri-poskytovani-financnich-sluzeb-v-CR-prehled-pravni-upravy.pdf)

Ministerstvo financí ČR. *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu* [online]. Srpen 2007. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/ochrana-spotrebitele/ramcova-politika-mf-ochrany-spotrebitele>

Ministerstvo financí ČR. *Vypořádání připomínek k materiálu s názvem: Návrh zákona o úvěru pro spotřebitele* [online]. 2015. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitele/ministerstvo-financi-predklada-vlade-nav-22582>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. *Statut spotřebitelského poradního výboru* [online]. 2011. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument90856.html>

Petra Dlouhá. Spotřebitelské úvěry. In: *Peníze.cz* [online]. 17.5.2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/spotrebitelske-uvery/285718-daniel-hule-pet-nebankovnich-spolecnosti-nabizi-ferovou-pujcku-jine-porad-stejny-podfuk>

Sdružení českých spotřebitelů, o.s. *Výroční zpráva za rok 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: [http://www.konzument.cz/users/files/o-scs/VyrocZprava2013\\_SCS-fi.pdf](http://www.konzument.cz/users/files/o-scs/VyrocZprava2013_SCS-fi.pdf)

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace. *Výroční zpráva 2013* [online]. 2014. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: [http://www.asociace-sos.cz/wp-content/uploads/Vyrocni\\_zprava\\_2013.pdf](http://www.asociace-sos.cz/wp-content/uploads/Vyrocni_zprava_2013.pdf)

SANDLANT, Richard. Consumer financial protection: future directions. In: Treasury, Government of Australia. *Economic Roundup* [online]. May 2012. p. 32. [cit. 2014-11-13]. Dostupné z:

<http://www.treasury.gov.au/~media/Treasury/Publications%20and%20Media/Publications/2012/Economic%20Roundup%20Issue%201/Downloads/02%20Consumer%20Financial%20Protection.ashx>

SOVOVÁ, Eva. Odborník: Lidé padají do dluhů po pár tisíc chybějících před výplatou. In: *iDnes.cz* [online]. 4. 7. 2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [http://finance.idnes.cz/rizika-pujcky-pred-vyplatou-rozhovor-s-davidem-smejkaem-p33-/viteze.aspx?c=A130702\\_130517\\_viteze\\_sov](http://finance.idnes.cz/rizika-pujcky-pred-vyplatou-rozhovor-s-davidem-smejkaem-p33-/viteze.aspx?c=A130702_130517_viteze_sov)

SOVOVÁ, Eva. Pár tisíc půjčených před výplatou dostává do dluhů stále více lidí. In: *iDnes.cz* [online]. 2. 9. 2014. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: [http://finance.idnes.cz/pujcka-pred-vyplatou-a-rizika-d2r-/viteze.aspx?c=A140827\\_121013\\_viteze\\_sov](http://finance.idnes.cz/pujcka-pred-vyplatou-a-rizika-d2r-/viteze.aspx?c=A140827_121013_viteze_sov)

TŮMA, Ondřej. Očima expertů: Divočina na trhu spotřebitelských úvěru! Je čas zasáhnout? In: *Peníze.cz* [online]. 20. 4. 2012. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/spotrebitelske-uvery/235246-ocima-expertu-divocina-na-trhu-spotrebitelskych-uveru!-je-cas-zasahnout>

United Nations. Resolution number 39/248 Consumer Protection. In: *Resolutions and Decisions adopted by the General Assembly during its 39. Session* [online]. 1985. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <http://www.un.org/documents/ga/res/39/a39r248.htm>

## **Přehled právních předpisů a dalších dokumentů ČR**

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. 4. 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a zrušení směrnice Rady 87/102/EHS

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

Zákon č. 378/2015 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Zákon č. 43/2013 Sb., Zákon, kterým se mění zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR

### **Přehled internetových odkazů**

Asociace občanských poraden. Asociace občanských poraden. *Občanské poradny* [online]. © 2010 Asociace občanských poraden [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/>

Consumers International. Consumers rights. *Consumers International* [online]. 2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>

Consumers International. About us. *Consumers International* [online]. 2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/about-us/>

Česká bankovní asociace. O ČBA. *Czech-ba* [online]. © ČBA 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z: <https://www.czech-ba.cz/cs/o-cba>

Česká leasingová a finanční asociace. ČLFA se představuje. *ČLFA* [online]. © 2003-12 ČLFA. [cit. 2014-11-06]. Dostupné z <http://clfa.cz/index.php?textID=93>

Česká národní banka. ARAD. *ČNB* [online]. © Česká národní banka, 2003-2014. [cit. 2015-11-20]. Dostupné z <http://www.cnb.cz/docs/ARADY/HTML/index.htm>

Česká národní banka. ČNB pro všechny. *ČNB* [online]. © Česká národní banka, 2003-2014. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z [http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni\\_finance/pujcky/formy\\_poskytnuti\\_splaceni\\_u\\_veru.html](http://www.cnbprovsechny.cnb.cz/cs/osobni_finance/pujcky/formy_poskytnuti_splaceni_u_veru.html)

Česká národní banka. MF a ČNB: finanční vzdělanost dospělých překvapivě nízká. *ČNB* [online]. © Česká národní banka, 2003-2015. [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: [http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/tiskove\\_zpravy\\_cnb/2010/20101213\\_tk\\_fg.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2010/20101213_tk_fg.html)

Česká národní banka. Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu. ČNB [online]. © Česká národní banka 2003-2016. [cit. 2016-03-03]. Dostupné z [https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO\\_PAGE?p\\_lang=cz](https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz)

Česká obchodní inspekce. Tiskové zprávy, ČOI [online]. 2013 © Česká obchodní inspekce. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/>

Člověk v tísni. O nás. Člověk v tísni [online]. © 2013 Člověk v tísni o.p.s. [cit. 2014-10-14]. Dostupné z: <http://www.clovekv tisni.cz/cs/o-nas>

Člověk v tísni. Za srozumitelnější půjčky. Člověk v tísni [online]. © 2013 Člověk v tísni o.p.s. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.clovekv tisni.cz/cs/clanky/za-srozumitelnej si-pujcky>

Ministerstvo financí ČR. Návrh zákona Ministerstva financí významně posiluje postavení spotřebitele. MFČR [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2015/navrh-zakona-ministerstva-financi-vyznam-22560>

Ministerstvo financí ČR. Vyhodnocení veřejné konzultace MF k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. MFČR [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitel e/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-nove-20345>

Ministerstvo financí ČR. Ministerstvo financí zahájilo veřejnou konzultaci k nové právní úpravě distribuce úvěrů pro spotřebitele. MFČR [online]. © 2005-2013. [cit. 2015-11-02]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/regulace/spotrebitelsky-uver/distribuce-uveru-pro-spotrebitel e/ministerstvo-financi-zahajilo-verejnou-k-19721>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Cíle spotřebitelské politiky. MPO [online]. Publikováno 14. 1. 2006. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/zprava5712.html>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru. MPO [online]. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument147150.html>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Priority spotřebitelské politiky 2011-2014. MPO [online]. Publikováno 25. 1. 2011. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-02]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument83648.html>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Priority spotřebitelské politiky 2015-2020. MPO [online]. 2015. © 2005 MPO. [cit. 2015-11-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument155395.html>

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Působnost ministerstva. *MPO* [online]. Publikováno 24. 4. 2014. © 2005 MPO. [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument1926.html>

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. Upravený rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání platný od 1. 9. 2013. *MŠMT* [online]. © 2013-2015 MŠMT. [cit. 2015-20-20]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/upraveny-ramcovy-vzdelavaci-program-pro-zakladni-vzdelavani>

Ministerstvo zahraničních věcí. Obecná informace o OECD a členství ČR v OECD. *MZV* [online]. 2014. [cit. 2014-11-05]. Dostupné z [http://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni\\_informace\\_o\\_oecd/obecna\\_informace\\_o\\_oecd\\_a\\_clenstvi\\_cr\\_v.html](http://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni_informace_o_oecd/obecna_informace_o_oecd_a_clenstvi_cr_v.html)

## 8 Přílohy

Příloha A Dotazník Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích

### Práva a povinnosti spotřebitele v úvěrových vztazích

**Uvedte název Vaší organizace a lokalizujte oblast působení**

Napište odstavec

Zbývá 1500 znaků

**V jakých situacích se na Vás obrací klient s žádostí o pomoc?**

Rozdělte 100 bodů

Před zamýšleným zadlužením

V případě očekávání problémů se splácením dluhu

0 100 0 100

V případě exekuce

0 100

**Jaký je důvod případných finančních problémů klienta?**

Seřadte od nejčastějšího

1. Ztráta zaměstnání
2. Snížení příjmů
3. Rozvod
4. Nemoc
5. Přecenění vlastních možností
6. Nekalé praktiky poskytovatele
7. Jiný

Zbývá 100 znaků



## Jaký je zdroj příjmů klienta ve finančních problémech?

*Seřadte od nejčastějšího*

1. Zaměstnaný
2. Nezaměstnaný
3. Podnikatel
4. Starobní důchodce
5. Invalidní důchodce
6. Rodičovská dovolená
7. Student

## Jaká je celková výše dluhu klienta ve finančních problémech?

*Seřadte od nejčastějšího*

1. Do 100 000,- Kč
2. 100 001 - 300 000,- Kč
3. 300 001 - 600 000,- Kč
4. 600 001 - 1 000 000,- Kč
5. 1 000 001 a výše

## Jaké je vzdělání klienta ve finančních problémech?

*Seřadte od nejčastějšího*

1. Základní
2. Výuční list
3. Středoškolské
4. Vysokoškolské

## Zaznamenáváte v rámci poradenské praxe problémy s dodržováním právních předpisů upravujících oblast spotřebitelského úvěru?

Rozdělte **100** bodů



## O jaké problémy s dodržováním právních předpisů se jedná?

Rozdělte **100** bodů




## O jaký typ poskytovatele spotřebitelského úvěru se v případě problémů s dodržováním právních předpisů jedná?

Seřadte od nejčastějšího


1. Banka
2. Nebankovní poskytovatel organizovaný v ČLFA
3. Nebankovní poskytovatel neorganizovaný v ČLFA

## Je možné v rámci Vaší praxe identifikovat skupinu osob či lokalitu, kterých se problémy s dodržováním právních předpisů z oblasti spotřebitelského úvěru dotýkají významněji? Popište je, prosím.

 Napište odstavec

Zbývá 1500 znaků

## Navrhoval(a) byste v nově připravovaném zákoně o spotřebitelském úvěru nějaká opatření pro větší ochranu spotřebitele? Jaká?

 Napište odstavec

Zbývá 1500 znaků

**Jaká je dle Vašeho názoru finanční gramotnost Vašich klientů?**

- Velmi nízká
- Nízká
- Dobrá
- Velmi dobrá


**Angažuje se Vaše organizace ve finanční osvětě laické veřejnosti a je o tyto služby zájem?**

- Neangažuje
- Angažuje, je zájem
- Angažuje, není zájem
- Jiná odpověď

Napište vlastní odpověď

Zbývá 100 znaků

**Setkáváte se v oblasti spotřebitelského úvěru s problémem, který nebyl v dotazníku uveden?**

 Napište odstavec

Zbývá 1500 znaků