



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra účetnictví a financí

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o
spotřebitelském úvěru

Vypracovala: Olga Brašnová

Vedoucí práce: Ing. Petr Zeman, Ph.D.

České Budějovice

2019

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Olga BRAŠNOVÁ**
Osobní číslo: **E15105**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Účetnictví a finanční řízení podniku**
Téma práce: **Stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelském úvěru**
Zadávací katedra: **Katedra účetnictví a financí**

Zásady pro vypracování

Cíl práce:
Cílem práce je zjistit stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelských úvěrech.

Rámcová osnova:

1. Úvod.
2. Teoretická část – ze studia dostupných zdrojů, staré i nové verze zákona vyhotovit průřez danou problematikou.
3. Metodika – vytvoření, pilotáž, rozeslání dotazníků a vyhodnocení získaných dat.
4. Praktická část – zpracování dat z průzkumu, jejich vyhodnocení a komentář s případnými návrhy na zlepšení stavu pro instituce na území České republiky.
5. Závěr.
6. Seznam odborné literatury.
7. Přílohy (budou-li).

Rozsah pracovní zprávy: **40 – 50**
Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

- Dvořák, P. (2004). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde.
Mincher, B. (2007). *The Secrets of Money*. Colorado: Braun Media LLC.
Polouček, S. a kol. (2006). *Bankovníctví*. Praha: C. H. Beck.
Reveda, Z. a kol. (2004). *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Praha: Management Press.
Šenkýřová B. (2010). *Bankovníctví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní.

Změna vedoucího práce k 2.1.2019

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Zeman, Ph.D.**
Katedra účetnictví a financí

Datum zadání bakalářské práce: **13. ledna 2017**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2019**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projekt, umělecká díla, umělecká výstava)

1. Název práce	Kritická analýza a návrh
2. Předmět práce	Ekonomická analýza a návrh
3. Cíle práce	Analýza současného stavu a návrh řešení
4. Metodika práce	Analýza, návrh, prezentace
5. Termín odevzdání práce	31. ledna 2019

Obsah práce

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí. První část je věnována analýze současného stavu a druhá část návrhu řešení.

Závěr práce

1. Úvod

2. Úvodní část - analýza současného stavu

3. Metodika - analýza, návrh, prezentace

4. První část - analýza současného stavu

5. Druhá část - návrh řešení

6. Závěr

7. Přílohy

8. Literatura

9. Seznam použité literatury

10. Přílohy

11. Závěr

12. Přílohy

13. Literatura

14. Seznam použité literatury

15. Přílohy

16. Závěr

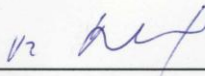
17. Přílohy

18. Literatura

19. Seznam použité literatury

20. Přílohy


V Českých Budějovicích dne 31. ledna 2019 -



doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA

Studentská 13
370 05 České Budějovice



doc. Ing. Milan Jílek, Ph.D.
vedoucí katedry

Prohlášení k bakalářské práci

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci vypracovala samostatně a to pouze za využití literatury a pramenů uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě/ v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne:

.....

Olga Brašnová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala bývalé vedoucí bakalářské práce Ing. Liběně Kantnerové, Ph.D. a současnému vedoucímu Ing. Petru Zemanovi, Ph.D. za jejich vstřícnost, odbornou pomoc a cenné rady při zpracování mé bakalářské práce. Současně také děkuji všem, kteří byli ochotni věnovat čas a poskytnout informace sloužící jako podklad pro vypracování této práce.

Obsah

1 Úvod	2
2 Základní pojmy v SÚ	3
2.1 Rozdělení úvěrů.....	5
2.1.1 Členění úvěrů z různých hledisek.....	5
2.1.2 Základní druhy úvěrů	7
2.2 Historie spotřebitelského úvěru	10
2.3 Vývoj legislativy upravující SÚ v ČR.....	11
2.4 Nový zákon o SÚ číslo 257/2016 Sb.	14
3 Metodika	19
3.1 Cíl práce.....	19
3.2 Data a jejich sběr.....	19
3.3 Pilotáž dotazníku	19
3.4 Použité metody při vyhodnocování dotazníku.....	21
4 Výzkum	23
4.1 Statistické testování	41
5 Závěr.....	43
5.1 Summary	45
6 Přehled literatury	46
6.1 Seznam zkratk	48
6.2 Seznam grafů.....	49
6.3 Seznam obrázků	50
6.4 Seznam tabulek	50
7 Přílohy	51

1 Úvod

Banky neochotně poskytují malé spotřebitelské úvěry, jelikož pro ně představují malé zhodnocení kapitálu. Proto se začaly rozrůstat nebankovní instituce, které se zaměřovaly právě na poskytování těchto malých úvěrů. Většinou je nezajímalo, zda spotřebitel je schopen tento úvěr splácet či zda má čím ručit. Často se tyto úvěry sjednaly jen po telefonu. Nevýhodou těchto úvěrů byly vysoké úroky. Proto spotřebitel, který si vzal tento úvěr, musel zaplatit až mnohonásobně vyšší finální částku. Tito spotřebitelé se mnohdy dostávali do platební neschopnosti, kterou řešili dalším úvěrem od podobné nebankovní instituce. Po určité době se opět dostávali do stavu, kdy nemohli splácet a vznikla tak tzv. dluhová spirála (dluhová past). Z tohoto důvodu se ČNB a Ministerstvo financí rozhodly tyto nebankovní instituce regulovat. Proto také vznikl nový zákon o spotřebitelském úvěru číslo 257/2016 Sb., který nahradil zákon číslo 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů.

Cílem bakalářské práce je zjistit stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelském úvěru (zákon o spotřebitelském úvěru číslo 257/2016 Sb.).

Předmětem této práce je porovnání starého a nového zákona o SÚ. A pomocí dotazníkového šetření zjistit stav informovanosti veřejnosti o změnách, právech a povinnostech v novém zákoně. V závěru práce je na základě provedeného šetření vyhodnocen stav informovanosti o novém zákoně.

2 Základní pojmy v SÚ

Základním pojmem, který je používán v celé práci je spotřebitel a úvěr. Spotřebitel je definován dvěma zákony. Dle nového občanského zákoníku (ČR, 2012) je spotřebitel dle paragrafu 419 *"každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná"*. Podle zákona o ochraně spotřebitele (ČR, 1992a) je spotřebitel: *„fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání“*.

Úvěr je podle paragrafu 2395 občanského zákoníku v základním ustanovení definován jako smlouva, kde *"se úvěrující zavazuje, že úvěrovanému poskytne na jeho požádání a v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a úvěrovaný se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky"* (ČR, 2012). Součástí úvěru jsou většinou také různé náklady - poplatky. Nejznámějším poplatkem je poplatek za vedení účtu.

Úroková sazba (úrok) je odměna za zapůjčení finančních prostředků. Tato sazba se vztahuje k určitým částem roku. Existují následující zkratky:

- p. a. (per annum) = ročně
- p. s. (per semestre) = pololetně
- p. q. (per quartale) = čtvrtletně
- p. m. (per mensem) = měsíčně
- p. sept. (per septimanam) = týdně
- p. d. (per diem) = denně

Když je uvedeno například 1,5 % p.a., znamená to, že úroková sazba 1,5 % se vztahuje k období jednoho roku. Jak uvádí Nacher, (2015): *„Ale pozor, někteří mudrlanti nám ve snaze podstrčit drahou půjčku vypočtou úrok na bázi měsíční (p.m.), což vizuálně samozřejmě vypadá lépe. Tato zkratka (p.m.) se pak tísni někde v mravenčí velikosti hluboko pod nevidaně nízkým, ale zato výrazně viditelným úrokem 1,89 %. Nicméně my musíme zdánlivě zázračnou úrokovou sazbu vynásobit dvanácti, abychom se (byť trochu nepřesně) dostali na porovnatelná data. Někdy se měsíční vyjádření úroků vyskytuje u kreditních karet vzhledem k jejich charakteru.“*

Také jsou používány různé způsoby úročení, podle toho jak určují počet dní v měsíci:

- ACT/365 – nejpřesnější standart úročení
- 30/360 – takzvaná německá metoda, je to nejběžnější a také pro klienty nejvýhodnější standard úročení. Započítává se celý měsíc jako 30 dní a rok má 360 dnů
- ACT/360 – francouzská metoda, pro klienty je tento model nejméně výhodný

Úroky se vypočítávají z jistiny úvěru. Dále se dělí úročení na jednoduché a složené. Banka také může rozlišovat 2 typy úrokových sazeb, fixní a variabilní sazbu. Fixní sazba znamená pro klienta stejnou úrokovou sazbu po celou domluvenou dobu čerpání. Tato doba fixace se může sjednat na různě dlouhé období, zpravidla jsou to celé roky. Zato variabilní sazba má fixní pouze marži a část sazby se odvíjí od referenční sazby. Touto sazbou bývá většinou sazba PRIBOR. „*Je to odhad úrokové sazby, za kterou by byla referenční banka ochotna poskytnout depozitum jiné bance na českém mezibankovním trhu*“ (Červenka, Ircingová, & Škvára, 2017).

Povinným ukazatelem, který mimo jiné zahrnuje úroky je RPSN. Jsou v něm zahrnuty veškeré náklady, které souvisejí s poskytnutím úvěru, hrazené poskytovateli úvěru. Jsou to úroky, poplatky ať už jednorázové nebo měsíční, dále se sem zahrnují náklady na zápis zástavního práva do katastru nemovitostí. Pokud je požadováno pojištění schopnosti splácet též to spadá do nákladů. A v neposlední řadě sem také patří náklady na požadované ocenění nemovitosti a náklady na další doplňkové služby. RPSN také zahrnuje poplatek za úvěrový účet, z něhož je úvěr splácen. Vzorec pro výpočet RPSN je uveden v příloze číslo 1 zákona 257/2016 Sb. Zde v bakalářské práci je vzorec uveden v příloze číslo 1.

Spotřebitelé se mohou v problematických situacích obracet na bankovního ombudsmana, ten je podle zákona číslo 198/2017 Sb. o veřejném ochránci práv volen na šest let Poslaneckou sněmovnou ze čtyř kandidátů. Dva kandidáty navrhuje prezident republiky a zbývající dva Senát. Je to osoba, která je nezávislá na vládě a parlamentu. Je zřízena s cílem poskytnout veřejnosti nezávislého zprostředkovatele při stížnostech a konfliktech. Závěry ombudsmana nejsou často právně závazné, ale všichni jeho rozhodnutí obvykle respektují. Tato služba ombudsmana je poskytována zdarma (Polouček, 2013).

2.1 Rozdělení úvěrů

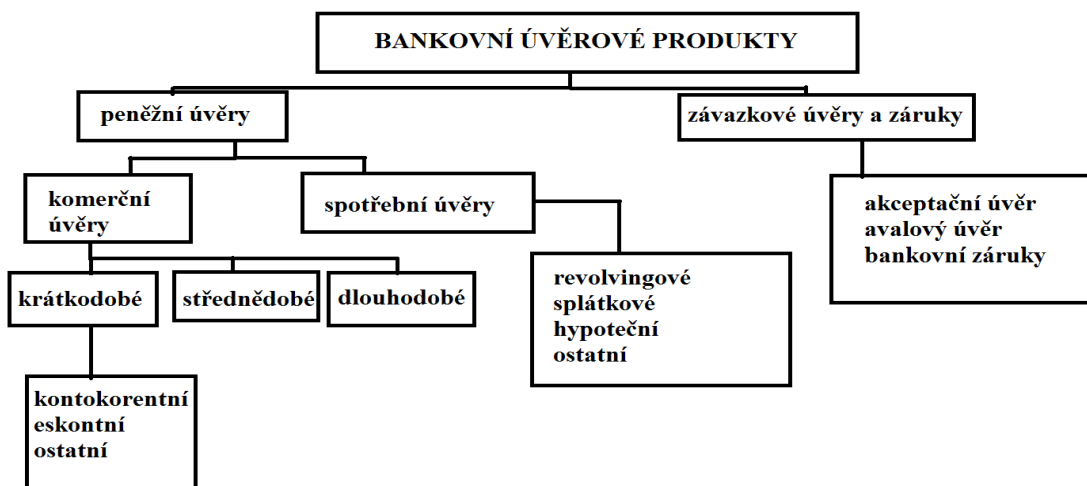
Úvěry můžeme najít na úvěrovém trhu, který je částí finančního trhu. Sjednávají se zde úvěrové obchody převážně mezi bankami a nebankovním sektorem. Obchody se řídí obecně platnými právními normami pro obchodní vztahy. Jelikož mají smlouvy individuální charakter, je zde likvidita výrazně nižší než u instrumentů kapitálového trhu.

Úvěry a půjčky patří do aktivních obchodů poskytovatelů úvěrů. Aktivní operace jsou ty, které používají svěřený i vlastní kapitál s cílem dosáhnout zisku. Ovšem objem úvěrů, které tyto právnické osoby mohou poskytovat, je obvykle regulován centrálními bankami. „Pasivní obchody mají svůj odraz na pasivní straně bilance. Banka se při pasivních obchodech nachází v postavení dlužníka, vznikají jí závazky. Patří sem zejména obchody, kdy banka získává na úvěrové bázi cizí kapitál. Základní, klasickou formou pasivních obchodů bank jsou vklady“ (Šenkýřová, 2010).

2.1.1 Členění úvěrů z různých hledisek

Úvěry dělíme podle toho, kdo je příjemcem (subjektem). Můžou to být spotřebitelé, podnikatelé, společnosti, obce nebo státy. Mezi subjekty jsou rozdíly v podmínkách úvěrů například v možnosti splácet až později. Jsou pouze dvě možnosti na co je možné úvěr čerpat, buď na investice nebo spotřebu. Každý úvěr má pochopitelně nějaké riziko nesplacení. Podle toho se také zařazují do stupňů rizika nesplacení (rating). Úvěr nemusí mít pouze peněžní formu, ale může to být pouze závazek a záruka viz obrázek 1.

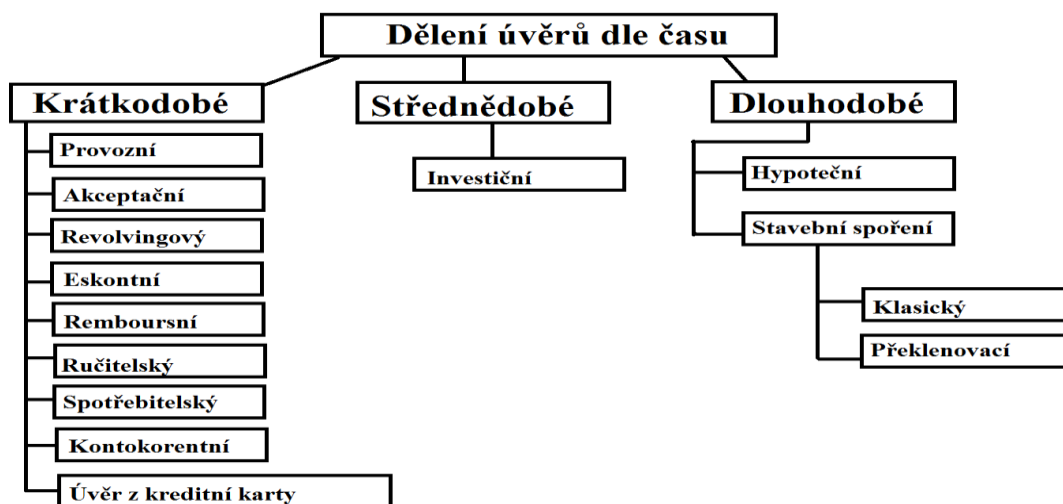
Obrázek 1 - Přehled úvěrových produktů podle formy



Zdroj: Dvořák, 2001

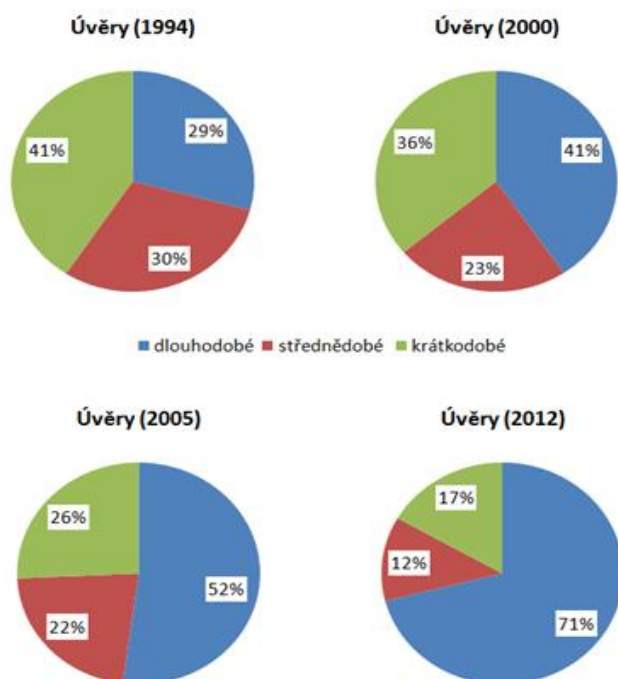
Úvěry se nejčastěji dělí z hlediska doby splatnosti (času), obrázek 2, na krátkodobé (do 1 roku), střednědobé (1 - 4 let), dlouhodobé (déle než 4 roky). Na grafu 1 můžeme vidět strukturu úvěrů za období 1994 až 2012. V roce 1994 převažují krátkodobé úvěry, které řeší většinou provozní nedostatek hotovosti. Po roce 2000 vlivem stabilizace hospodářství a bohatnutí společnosti roste obliba dlouhodobých úvěrů, které slouží především k řešení otázky bydlení.

Obrázek 2 - Dělení úvěrů dle času



Zdroj: Kantnerová 2016

Graf 1 - Struktura úvěrů v České republice z hlediska doby splatnosti (1994 - 2012)



Zdroj: Polouček 2013

2.1.2 Základní druhy úvěrů

Existuje mnoho druhů úvěrů, které poskytují převážně banky. Neznamená to ovšem, že jedna banka poskytuje všechny druhy úvěrů. Následuje charakteristika základních druhů úvěrů.

➤ Provozní

Tímto úvěrem se v naprosté většině úvěruje pořízení zásob, finančního majetku, nákup materiálu, ale i financování krátkodobého nedostatku peněžních prostředků. Je možná obnova úvěru po splatnosti a to při bezproblémové spolupráci banky s klientem.

➤ Akceptační

Klient v roli výstavce vystaví na banku cizí směnku, kterou banka akceptuje. Banka se tímto stává hlavním směnečním dlužníkem i věřitelem klienta. V den splatnosti musí banka uhradit směnku, pokud klient nemá dostatek platebních prostředků na svém účtu.

➤ Revolvingový

Klient tento úvěr může čerpat opakovaně ve stejné výši a za stejných podmínek. Jediné omezení je, že musí být předcházející částka splacena. Používá se například na opakované nákupy materiálu.

➤ Eskontní

Tento úvěr poskytuje banka prostřednictvím odkupu cenného papíru (směnky). Směnka musí být před dobou splatnosti. Doba splatnosti úvěru se rovná rozdílu mezi datem splatnosti směnky a dobou eskontu. Eskont je spojen obvykle se srážkou úroku (diskontem). V den splatnosti dává banka směnku k proplacení třetí osobě (směnečníkovi), aby zaplatil uvedenou částku.

➤ Remboursní

Úvěr je variantou akceptačního úvěru ovšem pro mezinárodní obchod. Dodavatel i odběratel zboží má svoji banku. Ve většině případů úvěr zprostředkovává renomovaná zahraniční banka.

➤ Ručitelský (garanční, avalový)

Je to druh úvěru, kdy se za klienta zaručuje banka, že i v případě nesolventnosti klienta uhradí závazek. Je tak v pozici vedlejšího dlužníka. Za poskytnutí banka vyžaduje avalovou provizi, která závisí na rizikovosti klienta.

➤ Spotřebitelský

Tento úvěr poskytují banky i nebankovní instituce. Jedná se o úvěr FO na financování jejich potřeb, které nesouvisejí s podnikáním. Slouží především k financování nákupu spotřebních předmětů, k pořízení nebo stavbě bytů a rodinných domů. *„Od úvěrů podnikatelským subjektům se zásadním způsobem liší z hlediska svého užití: u podnikatelských úvěrů zpravidla plyne z úvěrového objektu cash flow, ze kterého se úvěr splácí. Naproti tomu spotřebitelské úvěry většinou slouží ke krytí spotřebních výdajů, a tudíž úvěrovaný objekt přímo neprodukuje zdroje ke splácení úvěru“* (Revenda, 2015). Pro úrokové sazby u tohoto úvěru platí, že jsou relativně vysoké. Je to spojeno s rizikem, které vyplývá pro banku. Spotřebitelské úvěry se rozmohly v posledních desetiletích díky úvěrovým (kreditním) kartám. V souvislosti s tím také roste problém předluženosti drobné klientely. To znamená, že spotřebitelské úvěry nejsou včas spláceny (Polouček, 2013).

V minulosti byl využíván šek nebo směnka jako varianta SÚ. *„Šek je cenný papír, který obsahuje bezpodmínečný příkaz výstavce šeku bance, aby vyplatila šekovou částku oprávněnému majiteli (držiteli) šeku na vrub výstavce. Směnka vlastní je cenný papír a vyjadřuje bezpodmínečný slib směnečného dlužníka zaplatit majiteli v určitý den a na určitém místě dlužnou peněžní částku.“* a *„Směnka cizí je cenný papír a vyjadřuje bezpodmínečný příkaz směnečnému dlužníkovi zaplatit majiteli v určitý den a na určitém místě dlužnou peněžní částku“* (Schlossberger & Soldánová, 2007).

➤ Kontokorentní

Toto je nejrozšířenější typ krátkodobého úvěru. Je to kombinace běžného bankovního účtu a kontokorentu. Klient může čerpat až do výše úvěrového rámce. Za překročení tohoto rámce platí klient bance sankční úrok. Jestliže je na účtu kladný zůstatek, klient nečerpá úvěr. Za kontokorentní úvěr se platí úroková sazba, která je stanovena z úroku za rezervaci prostředků (úvěrová provize) a z úroku skutečně čerpaných prostředků (odvozovány od aktuálního debetního zůstatku na účtu).

➤ Úvěr z kreditní karty

Je to spojení platební karty a revolvingového úvěru. Klient může postupně splácet a zároveň čerpat peněžní prostředky. Při vydání kreditní karty se sleduje bonita klienta. U tohoto druhu úvěru je určité bezúročné období. Úroky jsou většinou vyšší než u spotřebitelského úvěru.

Kreditní a debetní karta vypadá na první pohled stejně, ale liší se ve způsobu fungování. *„Ve skutečnosti mnoho lidí stále nazývá debetní karty "kreditní karty", a tak podobně. Kreditní karty na druhou stranu by NIKDY neměly být použity pro výběr hotovosti. Proč ne? Jednoduše proto, že vydavatelé platebních karet zpravidla účtují poplatky za výběr, častěji 2,5% až 3% ze stažené částky. Kromě toho většina platebních karet neposkytuje žádné bezúročné období pro hotovostní transakce, a proto začnete platit úroky s velmi vysokými peněžními sazbami (obvykle 20% roční procentní sazbou nebo více) od prvního dne“* (Mincher, 2007).

➤ Investiční úvěr

Slouží k pořízení nehmotného a hmotného investičního majetku, ze kterého plyne cash flow. Úvěr je poskytován výhradně účelově a proto je zde jednoznačná kontrola ze strany banky.

➤ Hypoteční úvěr

Splacení tohoto úvěru je zajištěno zástavním právem k nemovitosti. Nejčastěji se jedná o nemovitost, která je z tohoto úvěru financována. Úroková sazba zde může mít podobu pevné nebo pohyblivé sazby, případně jejich kombinace. Stát podporuje výstavbu bydlení pomocí možnosti odečtu zaplacených úroků od základu daně z příjmů.

➤ Úvěr ze stavebního spoření

Úvěr lze poskytovat v malých částkách a lze ho splatit kdykoli před dobou splatnosti bez sankcí. Úroky z těchto úvěrů lze odečítat od daňového základu. Tyto úvěry lze použít prakticky na cokoli, co se týká vlastních bytových potřeb, ale jen na území České republiky. Tento úvěr má dvě podoby - klasický a překlenovací úvěr.

Klasický úvěr - u tohoto úvěru musí klient splnit podmínky dané spořitelnou. Musí nejprve minimálně dva roky spořit na stavebním spoření a dále splnit různé podmínky, ty si určuje každá společnost sama. Například, že dané peníze použije na nákup

pozemku, výstavbu domu či bytu. Pokud klient vyhovuje požadavkům, je mu úvěr poskytnut a zároveň vyplacena naspořená částka včetně statní podpory a úroků. Klient musí splatit jen úvěr a z toho plynoucí úroky.

Překlenovací úvěr – slouží k překlenutí doby, než klient získá úvěr ze stavebního spoření. Ten nemůže získat například pro nesplnění doby spoření. Úvěr je splacen přidělením úvěru ze stavebního spoření.

Pravděpodobně historicky nejstaršími úvěry jsou zbožové úvěry (poskytnuté i splácené ve zboží) a obchodní úvěry poskytnuté ve zboží a splácené v penězích. Moderními alternativními formami financování jsou: faktoring, forfaiting, leasing. Faktoring je odkup krátkodobých pohledávek před lhůtou splatnosti. Forfaiting je odkup střednědobých a dlouhodobých pohledávek. Leasing je pronájem hmotného i nehmotného majetku a je používán spotřebiteli jako možná alternativa ke SÚ. A to zejména finanční leasing, kde je možnost si na konci nájmu předmět odkoupit. U operativního leasingu se jedná čistě o pronájem včetně doplňkových služeb bez možnosti si předmět odkoupit (Kantnerová, 2016).

2.2 Historie spotřebitelského úvěru

První historická zmínka o vývoji SÚ ve světě je v roce 1949. V tomto roce v USA vznikla první kreditní karta na světě. Tato karta se jmenovala „dinner club“. V principu karta opravňovala držitele, aby při placení v restauraci, kterou klub zajišťoval, předložil jen tuto kartu a klub za mírný poplatek jeho nákup uhradil. Proto byla tato karta velmi oblíbená. Brzy však začalo zneužívání této karty. Z tohoto důvodu byl v roce 1970 schválen The Fair Credit Reporting Act v USA. To byl první krok k ochraně spotřebitele. Od těchto karet se pak postupem času přešlo na „retail credit card“, která umožňuje nákup zboží na úvěr nebo na splátky. Tato forma nákupu je známá i dnes.

V Evropě se SÚ v rámci spotřebitelské politiky zabýval v roce 1972 pařížský summit. V dubnu 1975 zveřejnila Evropská komise Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice (Dohnal, 2011). Tento dokument se stal základem spotřebitelské legislativy EHS. Zde bylo shrnuto pět základních práv spotřebitelů. Byla to práva na náhradu škody, informace, na ochranu zdraví a bezpečnosti. Také to bylo právo na ochranu ekonomických zájmů, vzdělávání a zastoupení. V roce 1986 se objevuje samotný pojem spotřebitel. Byl zmíněn v Jednotném evropském aktu.

V dalších letech už se plně užíval tento pojem. Například v Maastrichtské smlouvě a v Amsterodamské smlouvě je tomuto pojmu vyčleněna samostatná hlava. V dnešní době je v Lisabonské smlouvě ochrana spotřebitele zařazena do sdílených pravomocí v EU. V článku 38 Listiny základních práv EU se uvádí, že v politikách Unie je zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele (Evropská rada, 2000). Zásadním právním předpisem pro SÚ byla směrnice Rady o sblížování právních a správních předpisů členských států týkajících se SÚ ze dne 22. prosince 1986. Tento právní předpis byl nahrazen v červnu 2010 směrnicí Evropského parlamentu a Rady (2008/48/ES) o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

V našem právním řádu se právní úprava SÚ objevuje až s účinností od 1.1.2002, a to v zákoně číslo 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru. Dle Dohnala (2011) jsme v mnohém pozadu za státy, které spotřebitele chrání o několik desítek let déle než naše právní úprava. Zákonodárci se inspirovali obzvláště právními systémy, které mají se SÚ bohaté zkušenosti například USA, VB. Po vstupu České republiky do EU bylo potřeba upravit spotřebitelské smlouvy, pro dosažení kompatibility s naším právním řádem a legislativou EU. Byly to především tyto tři směrnice: o nekalých podmínkách ve spotřebitelských smlouvách z 5.4.1993 (93/13/EHS), dále to byla směrnice o ochraně spotřebitele při smlouvách sjednávaných mimo obchodní provozovnu (85/577/EHS – 20.12. 1985). Poslední směrnicí byla směrnice o ochraně spotřebitele z hlediska smluv sjednávaných na dálku (97/7/EC z 20.5.1997). Do právního řádu zasahují i další směrnice například o sblížování právních a správních předpisů členských států, stejně tak i aktuální právní předpisy. Platnost zákona číslo 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání SÚ byla do 1.1.2011. K tomuto datu byl nahrazen zákonem číslo 145/2010 Sb. o SÚ, který byl 1.12.2016 nahrazen zákonem číslo 257/2016 Sb., o SÚ.

2.3 Vývoj legislativy upravující SÚ v ČR

Zákon číslo 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru měl jen 16 paragrafů. Jeho předmětem bylo stanovit některé podmínky smlouvy, ve které se sjednává SÚ v souladu s právem EU. V něm byl jasně definován spotřebitel. Byla to fyzická osoba, *kteřá při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a v jejíž prospěch je SÚ sjednáván*

(ČR, 2001). Bohužel tato definice scházela v tehdy platném občanském zákoníku číslo 40/1964 Sb. Tento zákon se nevztahoval na:

- smlouvu, ve které je poskytován SÚ na koupi, výstavbu, opravu nebo údržbu nemovitosti
- půjčku poskytnutou bez úroku nebo jakékoli úplaty
- SÚ na průběžné poskytování služeb, za které spotřebitel může platit v průběhu jejich poskytování formou splátek
- smlouvu, ve které je poskytován SÚ na částky nižší než 5 000 Kč nebo vyšší než 800 000 Kč; je-li uzavřeno více smluv, ve kterých se sjednává SÚ za stejným účelem, považuje se pro tyto účely za jediný spotřebitelský úvěr souhrn všech těchto smluv
- SÚ, jehož splatnost nepřesahuje 3 měsíce nebo je splatný nejvýše ve 4 splátkách ve lhůtě nepřesahující 12 měsíců.

Již v tomto zákoně byly uzákoněny některé náležitosti, které musí smlouva o spotřebitelském úvěru obsahovat. Například: smlouva musela být uzavřena písemně, obsahovat RPSN a případně za jakých podmínek se mohla upravovat.

V tomto v zákoně číslo 321/2001 Sb. byla stanovena maximální výše SÚ a maximální výše jednotlivých splátek. Jsou zde uvedeny podmínky za kterých lze předčasně ukončit smluvní vztah a také ustanovení o právu na splacení spotřebitelského úvěru před stanovenou lhůtou. Tomuto poslednímu bodu byl věnován samostatný paragraf 11. Kde bylo uvedeno, že spotřebitel v případě předčasného splacení úvěru má nárok na snížení plateb, tak aby žádný z účastníků smlouvy o SÚ nezískal nepřiměřený prospěch na úkor ostatních účastníků. Ještě je nutno zmínit paragraf 13, ten se zabýval dodržováním podmínek stanovených tímto zákonem. Kontrolou je pověřena ČOI.

Zmíněný zákon číslo 321/2001 Sb. měl své problémy, spočívaly v tom, „že věřitel musí informovat spotřebitele v průběhu plnění smlouvy o všech změnách roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr, nicméně tyto změny samozřejmě věřitel prováděl odkazem na obchodní podmínky a vyvěšováním na internetových stránkách“ (Dohnal, 2011). Také proto byl 1.1.2011 zrušen a nahrazen zákonem číslo 145/2010 Sb., o SÚ.

Zákon číslo 145/2010 Sb. měl 29 paragrafů, což je o 13 paragrafů více než původní zákon. Oproti předchozímu zákonu je hned v paragrafu 1 napsáno, co se rozumí SÚ „*Spotřebitelským úvěrem se rozumí odložená platba, půjčka, úvěr nebo jiná obdobná finanční služba poskytována nebo přislíbená spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem*“ (ČR, 2010). V paragrafu 2 je vymezeno, na co se tento zákon nevztahuje. Oproti předchozímu zákonu je tento paragraf více rozšířen a upřesněn. V paragrafu 3 jsou vymezeny pojmy pro účely tohoto zákona. Například, kdo je spotřebitel, věřitel, co je roční procentní sazba nákladů. Tyto pojmy byly i v předešlém zákoně, ovšem byly rozdílně definovány. Zde je navíc definován zprostředkovatel, celkové náklady, celková částka a další. Paragraf 4 až 7 se zabývají informačními povinnostmi. Některé jsou stejné jako v předešlém zákoně, ale většina je pozměněna a především rozšířena (dříve se tím zabýval pouze paragraf 4 a 5). Paragraf 8 řeší důsledky porušení informační povinnosti. Další paragrafy se zabývají posouzením schopnosti spotřebitele splácet, odstoupením od smlouvy, nebo výpovědí SÚ.

Zákon číslo 145/2010 Sb. má oproti předchozímu zákonu číslo 321/2001 Sb., který měl jednu přílohu - RPSN, sedm následujících příloh:

- Povinné informace v reklamě
- Povinné informace před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr
- Povinné informace ve smlouvě, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr
- Povinné informace po dobu trvání spotřebitelského úvěru ve formě možnosti přečerpání
- Formulář pro standardní informace o spotřebitelském úvěru
- Formulář pro informace o spotřebitelském úvěru poskytovaném ve formě možnosti přečerpání a za účelem sjednání nové smlouvy, kterou se odkládá platba nebo mění způsob splácení
- Výpočet roční procentní sazby nákladů na SÚ.

RPSN má oproti předchozímu zákonu vlastní paragraf, který je rozdělen na 5 odstavců. Výpočet RPSN byl zjednodušen, jelikož byl složitý na výpočet pro spotřebitele.

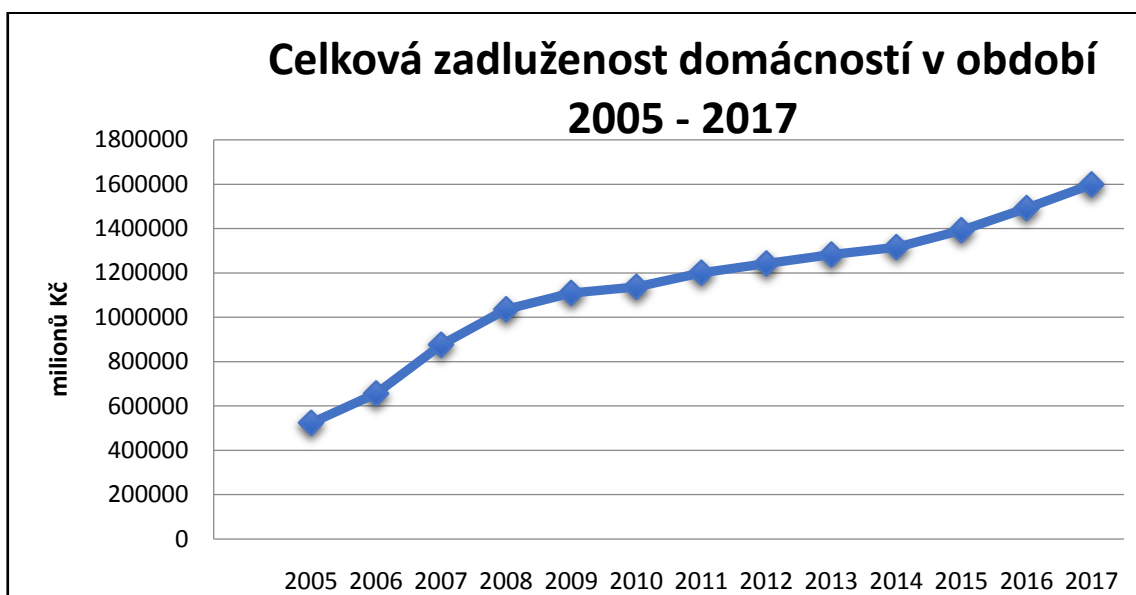
Zákon číslo 145/2010 Sb. měl několik nedostatků:

- nejsou regulovány úvěry na bydlení
- neobsahuje institucionální složku regulace (podnikatelská oprávnění, požadavky na vstup osob do odvětví..)
- poskytování a zprostředkování SÚ osobami v živnostenském režimu nepodléhá doзору ČNB
- nejsou do zákona transponované příslušné evropské právní předpisy
- nezlepšuje kvalitu služeb poskytovaných na retailovém úvěrovém trhu a neomezuje výskyt nezodpovědného půjčování
- nesjednocuje právní úpravu distribuce úvěrů pro spotřebitele a nesbližuje ji s principy regulace v ostatních sektorech finančního trhu.

2.4 Nový zákon o SÚ číslo 257/2016 Sb.

V dnešní době je společenskou normou půjčovat si peníze. Z údajů ČNB vyplývá, že roste zadluženost spotřebitelů viz graf 2. V roce 2005 byla zadluženost 522 848,30 mil. Kč, v roce 2017 to bylo 1 597 942,7 mil. korun českých. Je zde vidět rapidní nárůst a to o 1 075 094,4 milionů. Může to být vlivem toho, že jsou půjčky více dostupné a to i v malých sumách. Velikost těchto úvěrů se pohybuje od několika stovek korun až po statisíce.

Graf 2 - Vývoj zadluženosti domácností v období 2005 - 2017



Zdroj: vlastní tvorba, dat ČNB,(2019)

Usnesením Poslanecké sněmovny číslo 367/2014, kterým Poslanecká sněmovna sice zamítla návrh na novelu tehdejšího zákona o SÚ, současně ale vyslovila názor, že *„predátorské a lichevní praktiky na trhu nebankovních poskytovatelů úvěrů jsou velmi závažným negativním společensko – ekonomickým jevem, který ohrožuje řadu občanů“* a poté vyzvala vládu, aby *„zpracovala a předložila Poslanecké sněmovně návrh zákonné úpravy, která by podstatně zpřísnila podmínky pro vstup do podnikání v oblasti poskytování úvěrů (nejen spotřebitelských) nebankovními poskytovateli a zavedla nad jejich činností účinný dohled“* (Vacek, 2015).

Tak vznikl již třetí zákon, který se zabývá SÚ v ČR. Oproti předchozím zákonům (321/2001 Sb. a 145/2010 Sb.) má nový zákon 179 paragrafů. Jak již bylo zmíněno zákon číslo 321/2001 Sb. měl 16 paragrafů a zákon číslo 145/2010 Sb. obsahoval 29 paragrafů. Poprvé je také tento zákon doprovázen vlastními prováděcími předpisy. Vyhláškou ČNB číslo 381/2016 Sb. o žádostech, oznámeních a předkládání výkazů podle zákona o SÚ a dále vyhláškou ČNB číslo 384/2016 Sb. o odborné způsobilosti pro distribuci SÚ.

„Primárním účelem tohoto zákona je implementovat do českého právního řádu směrnici Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010. K tomuto záměru se přidružil záměr zásadním způsobem změnit implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS. Nová právní úprava v souladu s uvedeným usnesením Poslanecké sněmovny přináší striktní režim licencování poskytovatelů a zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů“ (Slanina, 2017).

Nyní je nutno se podívat na určité zajímavé paragrafy, zejména ty nové, nebo ty se změnami oproti předešlému zákonu číslo 145/2010 Sb. o SÚ. Paragraf 1 nového zákona číslo 257/2016 Sb. o SÚ říká, že zákon zpracovává příslušné předpisy EU a zároveň navazuje na předpis EU. Zároveň se tímto zákonem upravuje činnost některých osob oprávněných poskytovat a zprostředkovávat SÚ, včetně činnosti těchto osob v zahraničí. Dále jsou to práva a povinnosti při poskytování a zprostředkování SÚ a v neposlední řadě je to působnost správních orgánů v oblasti poskytování a zprostředkování SÚ.

Paragraf 2 definuje pojem SÚ a následně také jeho podkategorie. Tyto podkategorie jsou SÚ na bydlení, dále je to jiný úvěr než na bydlení a vázaný SÚ. Zde právní úprava převzala poněkud těžkopádnou definici a to „smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr“, tato smlouva však není samostatným smluvním typem. Tato definice je typická pro již neplatné zákony o SÚ. Současně se, ale zavádí pojem smlouva o SÚ. Je třeba si uvědomit, že uzavírání smluv se řídí nejen tímto zákonem číslo 257/2016 Sb., ale i novým občanským zákonem (číslo 89/2012 Sb.), například paragrafem 2390, 2395 a následujícími, které řeší například zápůjčku a úvěr.

V předcházejících zákonech o SÚ byl spotřebitel přímo definován v zákoně. Nyní v současném zákoně tomu tak není. Proto je možno se řídit novým občanským zákonem nebo zákonem o ochraně spotřebitele.

Rozdíl oproti předcházejícímu zákonu číslo 145/2010 Sb. je, že již není u úvěrů na pořízení nemovitosti včetně výstavby rozlišováno mezi nemovitostmi sloužícími k bydlení a ostatními. Tímto odpadá sporná otázka, jak například posuzovat úvěry na výstavbu garáže, která sama neslouží na bydlení, ale s bydlením bezprostředně souvisí.

Další změna je u vázaných SÚ. Oproti úpravě paragrafu 14 (zákona číslo 145/2010 Sb.), zde dochází k zásadní změně. Na rozdíl od vyvratitelné právní domněnky („má se za to, že“) je nyní stanovena právní fikce („platí, že“). Tyto fikce obecně vycházejí z předpokladu, že smlouva o úvěru je pevně spojena se smlouvou o koupi zboží či poskytnutí služby.

Podle zákona číslo 257/2016 Sb. o SÚ není rodné číslo již identifikačním údajem FO. Proto vůbec nezakládá právo zpracovávat rodné číslo spotřebitele. Má však povinnost podle paragrafu 5 zákona číslo 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a paragrafu 20 ze zákona číslo 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele zpracovávat rodné číslo jako identifikační údaj. V současné době do této problematiky vstupuje nové obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

Ustanovení paragrafu 3 odstavec 2 písm. a) zavádí pojem věřitele. Je třeba zdůraznit, že tento pojem je odlišný od pojmu „věřitel“ ve smyslu „poskytovatel“ podle paragrafu 3 písm. b) starého zákona číslo 145/2010 Sb. dříve užívaný pojem

věřitel je nahrazen pojmem „poskytovatel“, neboť navíc zahrnuje i osobu, která nabyla pohledávky za spotřebitelem ze smlouvy o SÚ.

Aktuální zákon přejal jen minimální počet výjimek, na které se zákon nevztahuje, které připouštějí CCD a MCD. Zejména byla odstraněna výjimka pro úvěry s velmi malou nebo naopak velmi vysokou financovanou částkou, které byly v minulosti předmětem zneužívání. Jsou vyloučeny úvěry na maržové obchody, průběžné poskytování služeb, zastavárenské operace, právní poradenství a tipařství. Některé z nových výjimek nevyplývají z CCD či MCD, ale naopak jsou vynuceny širší definicí poskytování a zprostředkování SÚ v tuzemské právní úpravě, tj. tam, kde tuzemský zákonodárce působnost oproti CCD či MCD rozšířil, zabraňují příliš široké aplikaci.

Nový zákon obsahuje jednoduchou a vše objímající definici zprostředkovatele. Je to ten, kdo jako podnikatel zprostředkovává SÚ. V předešlém zákoně o SÚ (ČR, 2010) se vymezoval zprostředkovatel jako *"osoba, která není věřitelem a která v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání za odměnu nabízí spotřebiteli možnost uzavřít smlouvu, ve které se sjednává SÚ, s věřitelem nebo mu pomáhá tuto smlouvu uzavřít nebo ji jménem věřitele uzavírá"*.

Odborná péče je definována v paragrafu 75 nového zákona. Je to povinnost jednat lege artis - v první řadě konkretizuje a dotváří právní rámec pro povinnosti explicitně v zákoně uvedené. To znamená, že při plnění veškerých zákonných povinností si musejí poskytovatel a zprostředkovatel počínat s odbornou péčí. Konkrétní právní důsledky jsou závislé na povaze jednotlivé povinnosti. Soudní praxe například za účinnosti zákona číslo 145/2010 Sb. opakovaně dovodila, že poskytovatel nesmí při posouzení úvěruschopnosti spoléhat pouze na údaje poskytnuté spotřebitelem. Ačkoli zákon číslo 145/2010 Sb. neobsahoval povinnost pro poskytovatele prověřovat pravdivost tvrzení spotřebitele týkající se jeho majetkových poměrů, soudy ji dovodily právě s odkazem na povinnost jednat s odbornou péčí.

Paragraf 91 říká, jaké jsou povinné informace uváděné v reklamě, například číselný údaj o nákladech. V předešlém zákoně číslo 145/2010 Sb. se regulace reklamy nevztahovala na číselný údaj o nákladech. To ovšem neznamená, že by se bylo možné regulaci vyhnout tak, že by poskytovatel či zprostředkovatel číselný údaj uvedl slovy. Ustanovení se vztahuje i na reklamu, která obsahuje informace typu "bez poplatku" či „nulový úrok“, „ při včasném splácení odpustí poslední splátku“. Stejně jako starý

zákon číslo 145/2010 Sb. i platný zákon vyžaduje, aby reklama obsahovala údaj o roční procentní sazbě nákladů. Novým požadavkem je, aby RPSN byla uvedena alespoň stejně zřetelně jako jakákoliv informace o zápůjční úrokové sazbě.

Nový zákon nestanovil způsob, jakým mají být povinné náležitosti v reklamě vyjádřeny. Oproti starému zákonu číslo 145/2010 Sb. však nedochází k žádnému posunu, když nový zákon o SÚ obsahuje pravidla pro způsob komunikace se spotřebiteli v paragrafu 77. Reklama proto musí i nadále obsahovat jednotlivé povinné informace jasným, výstižným a zřetelným způsobem a nesmí ve spotřebiteli vyvolávat mylná očekávání, toto patřilo pravděpodobně mezi nejčastěji porušované povinnosti u starého zákona.

Předposlední paragraf, který zde bude zmíněn, je paragraf číslo 113, zabývá se zajištěním SÚ. Zákon přebírá a rozvíjí paragraf 18a starého zákona číslo 145/2010 Sb., který byl reakcí na praktiky poskytovatelů, kteří sjednali zajištění SÚ zástavou nemovitosti či zajišťovacím převodem vlastnického práva k nemovitosti v hodnotě řádově vyšší a v kombinaci s drakonickými smluvními pokutami se obohatili k tíži spotřebitele.

Ustanovení paragrafu 119 zánik vázaného SÚ bylo již vloženo do starého zákona číslo 145/2010 Sb. na základě požadavku veřejného ochránce práv.

3 Metodika

3.1 Cíl práce

Cílem této bakalářské práce je zjistit stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelských úvěrech.

3.2 Data a jejich sběr

Praktickou částí je výzkum pomocí dotazníkového šetření nazvaného: „Orientujete se v novém zákoně o spotřebitelském úvěru?“. Který byl prováděn v roce 2018. Dotazník obsahoval 21 uzavřených otázek a 1 otevřenou otázku. Otázky v něm uvedené jsou důležité pro spotřebitele, aby se orientovali ve svých právech a povinnostech při uzavírání smluv o SÚ. Dotazníkové šetření bylo prováděno na území České republiky, jednak mezi širokou veřejností (pomocí internetové stránky survio.com) a také v listinné podobě v MÚSS a ve společnosti ProMinent Systems, s.r.o. U obou variant byly pokládány stejné otázky. Ve výsledcích budou jednotlivé otázky popsány a vyhodnoceny podle reakcí respondentů, kterých bylo celkem 210. Výsledky byly zpracovány v programu Microsoft Excel.

3.3 Pilotáž dotazníku

První otázka dělí respondenty podle pohlaví na muže a ženy. Další charakteristikou respondentů (druhá otázka) je věk. Byly stanoveny tři věkové skupiny. První věková skupina 0 až 25 let jsou většinou respondenti, kteří se teprve připravují na budoucí povolání. Vyskytují se zde i absolventi středních a vysokých škol, kteří jsou již v pracovně právním vztahu. Druhou skupinou jsou respondenti ve věku 26 až 50 let. Tato skupina je většinou cílovou skupinou pro poskytovatele SÚ, jelikož již za sebou mají finanční historii (je možné předpokládat stabilní příjmy). Poslední kategorií jsou respondenti ve věku 51 až 100 let. Tito respondenti mají již zkušenosti s hospodařením s penězi, a proto jsou většinou obezřetnější ohledně SÚ. Část této kategorie tvoří důchodci. Vzhledem k tomu, že většinu produktivního věku strávili v období socialismu, kde neprobíhali tak rychlé inovace SÚ, jsou bezradní při rychlém vývoji SÚ. Této věkové kategorii se většina poskytovatelů „bojí půjčovat“ bez ručení.

Otázka tři - Patří do celkových nákladů u spotřebitelského úvěru i náklady na notáře? V dotazníku je tato otázka zahrnuta proto, že spotřebitel vynakládá na tyto náklady nemalé finanční částky. Podle zákona České národní rady o notářích a jejich

činnosti (ČR, 1992b) je notář FO pověřená notářským úřadem, která sepisuje veřejné listiny o právních úkonech a osvědčuje právně významné skutečnosti. Sazba odměny za úkon je určen pevnou částkou nebo procentuálně z hodnoty předmětu úkonu. Pomocí pevné částky je určena například cena za sepsání plné moci (1 000 Kč) nebo sepsání závěti (900 Kč).

Otázka číslo čtyři: Musí mít nebankovní poskytovatelé oprávnění k činnosti pro poskytování SÚ? a otázka číslo pět: Má spotřebitel přístup do registru, ve kterém jsou zapsáni poskytovatelé SÚ? Obě otázky naráží na novinky v zákoně o SÚ. Jsou důležité pro spotřebitele, aby měl jistotu, že si půjčuje od subjektu, který v této oblasti podniká legálně. Navíc je nad ním jistý odborný dohled a je tudíž důvěryhodnější.

Šestá otázka je: V jaké podobě musí poskytovatel a zprostředkovatel poskytovat informace spotřebiteli? Je zařazena proto, aby se zjistilo zda spotřebitel ví, že může dostat informace i na jiném trvalém nosiči dat. Otázka číslo sedm: Je vyžadována písemná podoba smlouvy o SÚ? souvisí s obecným povědomím v jaké formě jsou uzavírány důležité smlouvy jako je SÚ. Otázka číslo osm zkoumá znalost možnosti předčasného splacení SÚ. A otázka číslo devět zjišťuje povědomí o novince, zda je za tento úkon omezena maximální výše poplatku.

Roční procentní sazba nákladů je pro spotřebitele důležitá pro porovnání nabídek SÚ, proto je zahrnuta v dotazníku jako desátá otázka: Je RPSN (roční procentní sazba nákladů) povinnou součástí smlouvy o spotřebitelském úvěru i předmluvních informací? Otázka jedenáct zjišťuje znalost co to je RPSN.

Otázka číslo dvanáct se zabývá možností legálního použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou pro poskytování SÚ. Spotřebitelé volají poskytovateli SÚ, proto aby si půjčili peníze, které nemají a ne aby platili vysoký účet za telefon. Otázky číslo třináct a čtrnáct byly zařazeny do dotazníku, protože jsou to novinky v této oblasti a je dobré, aby o nich spotřebitelé věděli. Otázka číslo patnáct naráží na znalost změny kompetencí dohledu na SÚ. Otázka číslo šestnáct: Může poskytovat nebankovní subjekt SÚ jiný než na bydlení? Tato otázka má za cíl vnuknout respondentovi myšlenku, zda zákon není přísnější než ve skutečnosti je.

Otázka sedmnáct zjišťovala, zda mají spotřebitelé nějaké znalosti v oblasti kreditních a debetních karet. Znění otázky bylo následující: Jaká je horní hranice v případě přečerpání kreditní karty a debetní karty s odloženou splatností. Aby

respondent mohl odpovědět, na tuto otázku musí vědět jaký je rozdíl mezi debetní a kreditní kartou. Nejdůležitějším rozdílem mezi těmito kartami je ve způsobu čerpání peněz. Debetní karta je přímo spojena s depozitním účtem držitele karty, pokud držitel karty nemá na účtu dostatek finančních prostředků nebo nemá sjednaný kontokorent, nelze platbu nebo výběr pomocí této karty učinit. Naopak kreditní karta je vedena k úvěrovému účtu a je specifickým SÚ. Tato karta umožňuje spotřebiteli čerpání výhradně úvěrových finančních prostředků.

Otázky osmnáct, devatenáct a dvacet zkoumaly povědomí o finančním arbitrovi, (obdoba ombudsmana), který se specializuje na finanční sektor. Otázka dvacet jedna má za cíl zjistit, kteří respondenti si nejvíce berou úvěr. Následující otevřená otázka se těchto respondentů ptá na jejich zkušenosti a problémy s úvěrem. Byla možnost napsat vlastní názor.

3.4 Použité metody při vyhodnocování dotazníku

Nejprve byla zjištěna četnost správných odpovědí u jednotlivých respondentů pomocí Excelu. Ke každému respondentovi byl přiřazen počet správně zodpovězených otázek, maximum bylo 18. Byly vyloučeny nehodnotící otázky: pohlaví, věk a otázky týkající se zda respondenti již měli úvěr a jejich zkušenosti s SÚ.

Pro statistické testování byl zvolen test dobré shody. Nulová hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ nejsou ovlivněny věkem. Alternativní hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ jsou ovlivněny věkem. Počet správných odpovědí byl rozdělen na pět skupin a to: 0-9, 10, 11, 12, 13-18.

Dále byla testována závislost znalostí o SÚ na pohlaví respondentů. Nulová hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ nejsou ovlivněny pohlavím respondentů. Alternativní hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ jsou ovlivněny pohlavím respondentů. Četnosti správných odpovědí byly rozděleny do čtyř skupin a to: 0-8, 9-10, 11-12, 13-18.

Pro výpočet testové statistiky je nutné mít sestavenou tabulku očekávaných četností. Vzorec pro výpočet je následující:

$$\text{očekávaná četnost} = \frac{\sum \text{četností řádku} * \sum \text{četností sloupce}}{\text{celková četnost}}$$

Výpočet testové statistiky proběhl v Excelu pomocí funkce CHITEST, kde se vyberou hodnoty z tabulky skutečných četností a hodnoty z tabulky očekávaných četností.

Testová statistika testu dobré shody je následující:

$$T = \sum_{\text{sloupců}} \sum_{\text{řádků}} \frac{(\text{skutečná hodnota} - \text{očekávaná hodnota})^2}{\text{očekávaná hodnota}}$$

V Excelu se zjistí kritická hodnota pomocí funkce CHIINV, kde je vstupem pravděpodobnost a počet stupňů volnosti. Pravděpodobnost (hladina významnosti) byla zvolena $\alpha = 0,05$. Počet stupňů volnosti se vypočte jako:

$$\text{počet stupňů volnosti} = (\text{počet sloupců} - 1) * (\text{počet řádků} - 1)$$

4 Výzkum

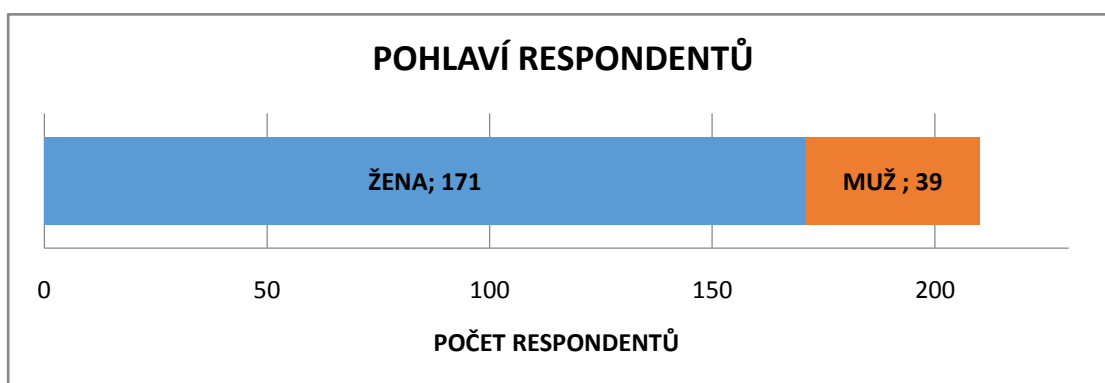
Jak již bylo zmíněno, pro vlastní výzkum byl vytvořen dotazník s názvem: „Orientujete se v novém zákoně o spotřebitelském úvěru?“, viz příloha číslo 2. Každá otázka v dotazníku měla vždy pouze jednu správnou odpověď, výjimkou byla poslední otázka, jež byla závislá na odpovědi předchozí otázky. Dotazník vyplnilo celkem 210 respondentů, 37,14 % pomocí přímého odkazu na stránku survio.com. Odkaz byl dán na různé sociální sítě. Zbýlá část (62,86 %) respondentů vyplňovala dotazníky v listinné podobě.

Stránka survio.com umožňuje také sledovat počet respondentů, kteří stránku navštíví, ale dotazník nevyplní. Z tohoto bylo zjištěno, že 65 % respondentů, kteří otevřeli tento dotazník, jej nedokončili. Důvodem mohlo být například:

- dotazník se jim zdál příliš těžký
- neměli dostatek času na jeho vyplnění (vyplnění dotazníku nebylo časově omezené, respektive bylo v úvodu napsáno, že jeho vyplnění zabere respondentovi zhruba 5 minut)
- velké množství položených otázek
- nebo jiné osobní důvody

V dotazníku je celkem 22 otázek, první dvě zjišťují demografické údaje - pohlaví a věk. Dotazník vyplňovaly především ženy - v zastoupení 81,43 %. Z celkového počtu 210 respondentů je to 171 žen. Zbytek, tedy 18,57 % (39 respondentů), byli muži viz graf 3.

Graf 3 - Pohlaví

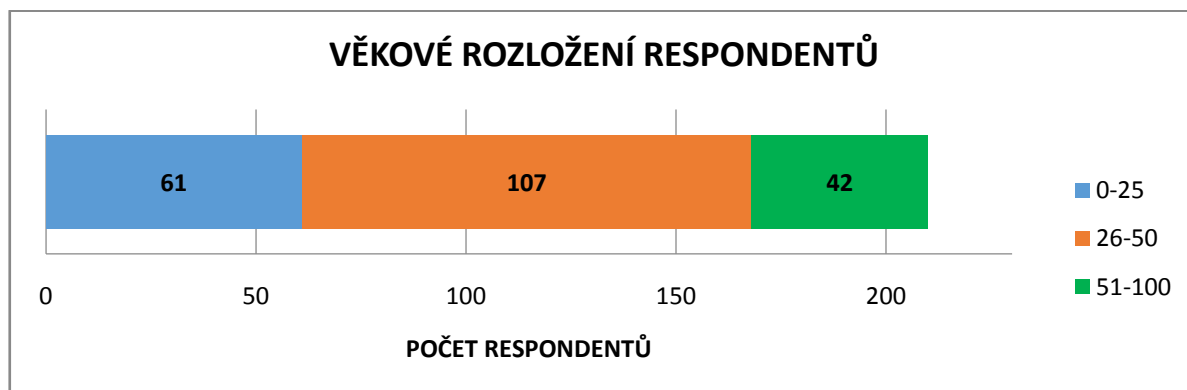


Zdroj: vlastní šetření

Ve druhé otázce se udával věk respondenta. Na grafu 4 je možno vidět, že většina dotazovaných byla ve středním věku, tedy 26 až 50 let včetně. Dále byli

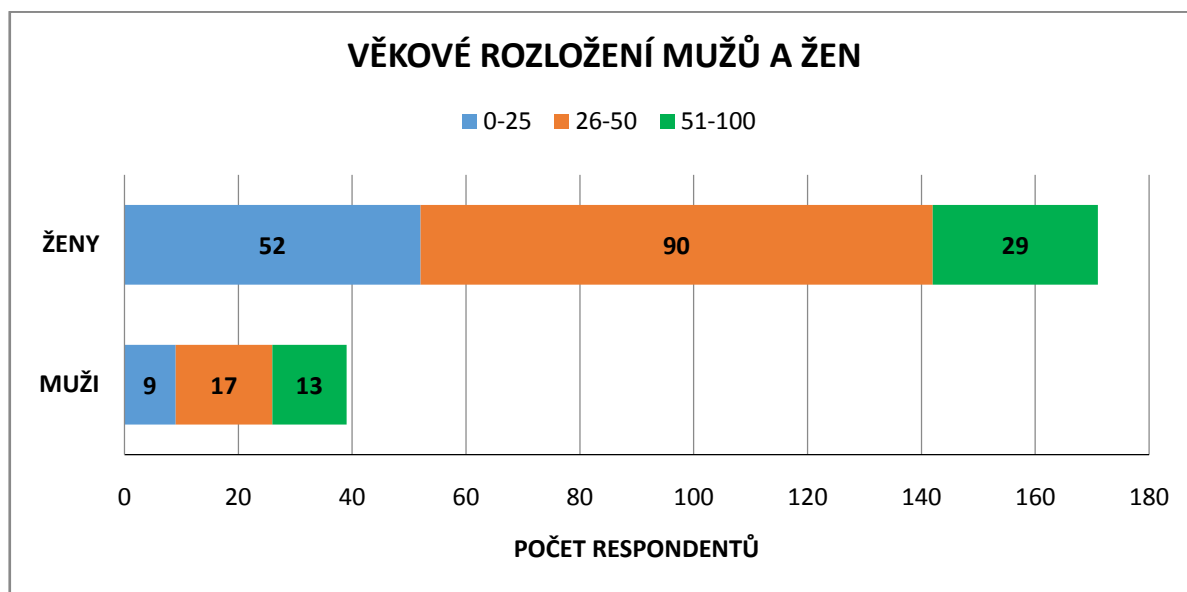
respondenti rozdělení do segmentů dle pohlaví a věku viz graf 5. Nejvíce zastoupenou skupinou jsou ženy ve věkové intervalu 26 až 50 let a následované ženami ve věku 0 až 25 let. U mužů i přes malé množství respondentů převažují muži ve věku 26 až 50 let.

Graf 4 - Věk respondentů



Zdroj: vlastní šetření

Graf 5 - Věková struktura respondentů



Zdroj: vlastní šetření

Otázka tři - Patří do celkových nákladů u spotřebitelského úvěru i náklady na notáře? Odpověď na tuto otázku dává zákon číslo 257/2016 Sb. nový zákon o spotřebitelském úvěru v paragrafu 3 2d. „*Celkovými náklady spotřebitelského úvěru veškeré náklady včetně úroků, provizí, daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých dalších plateb, které spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a které jsou poskytovateli známy, s výjimkou nákladů*

na notáře“ (ČR, 2016). **Správná odpověď je ne.** Podle grafu 6 více než polovina respondentů odpověděla správně na tuto otázku.

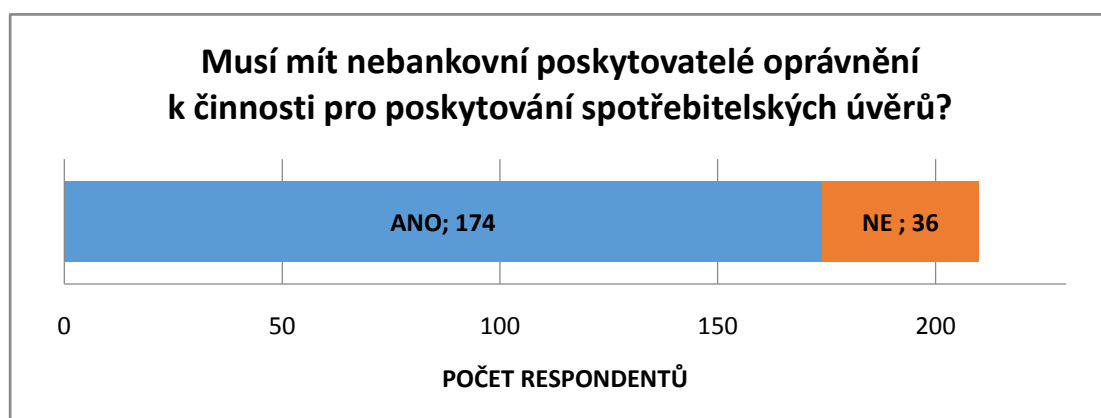
Graf 6 - Náklady na notáře



Zdroj: vlastní šetření

Musí mít nebankovní poskytovatelé oprávnění k činnosti pro poskytování spotřebitelských úvěrů? Na tuto otázku je **správná odpověď ano**. Odpověď lze nalézt v paragrafu 9 zákona číslo 257/2016 Sb. (ČR, 2016) „Nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru je právnická osoba, která je oprávněna poskytovat spotřebitelský úvěr na základě oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru, které jí udělila Česká národní banka.“ Na grafu 7 vidíme, že 174 respondentů odpovědělo správně, což je 82,86 %.

Graf 7 - Oprávnění nebankovních poskytovatelů



Zdroj: vlastní šetření

Znalost správné odpovědi je pravděpodobně dána tím, že se o této problematice mluvilo často v médiích, a též většina respondentů měla osobní zkušenost, nebo znala někoho, kdo měl úvěr u těchto nebankovních poskytovatelů. Před nabytím platnosti

tohoto zákona (257/2016 Sb.) bylo povinností nebankovních subjektů do 1.3.2017 podat žádost ČNB o oprávnění k činnosti. Žádost obsahovala čtyři stránky. ČNB k ní vydala Metodiku k podávání žádostí o udělení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele SÚ. V metodice je uveden správní poplatek, který činí 50 000 Kč.

Od 1.3.2017 platilo pro nebankovní subjekty, které podaly žádost, takzvané přechodné období - v tomto období mohly podnikat za podmínek stanovených zákonem a to nejpozději do 1. 6. 2018. Toto datum bylo rozhodující pro ČNB, kdy musela vydat rozhodnutí. Nebankovní poskytovatelé, kteří nepodali žádost do 1.3.2017, nemohou v přechodné době poskytovat a zprostředkovávat SÚ.

Ze 108 žadatelů bylo uděleno oprávnění k činnosti 84 subjektům. Na obrázku číslo 3 je zobrazen stav poskytnutí licence. Licence je udělována na pět let. „*Proces licencování garantuje všem účastníkům trhu, že oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru obdrží pouze takový subjekt, který v průběhu licenčního řízení prokáže splnění podmínek pro udělení oprávnění. Tím je například důvěryhodnost, odborná způsobilost nebo počáteční kapitál. Dále bude nutné splnit některé požadavky na výkon činnosti, jako je například nastavení zákonných pravidel odměňování, postupů pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele nebo pravidel pro jednání se spotřebiteli v prodlení*“ (Nidetzký, 2016).

Nejčastějším důvodem pro nezískání licence byla neúplná žádost, nedostatky jak v obchodím plánu, tak v návrhu vnitřních předpisů upravujících pravidla a postupy nebankovních poskytovatelů. Dále to byl nesprávný výpočet počátečního kapitálu a neprokázání původu finančních zdrojů. Pro nebankovní společnosti, které nezískaly licenci, platí, že nemohou poskytovat nové úvěry, ale pouze vykonávají správu dříve poskytnutých úvěrů.

Obrázek 3 - Stav poskytnutí licence

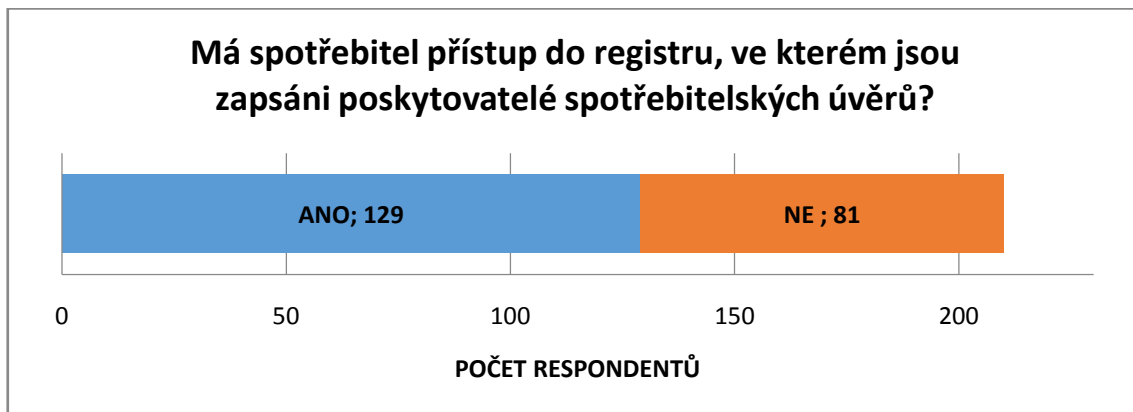
	Uděleno povolení	Zamítnuto	Zastaveno		
			Nedostatky žádosti	Nezaplacení správního poplatku	Zpětvzetí
pravomocné	84	1	5	2	11
nepravomocné	-	4	1	-	-

Zdroj: ČNB a (2018)

Další položenou otázkou v dotazníku bylo, zda má spotřebitel přístup do registru, ve kterém jsou zapsáni poskytovatelé spotřebitelských úvěrů? **Správná**

odpověď je ano. Správně odpovědělo 129 (61,43 %) respondentů, jak je znázorněno na grafu 8.

Graf 8 - Registr poskytovatelů SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Paragraf 56 nového zákona o SÚ říká, že ČNB zpřístupňuje a umožňuje do tohoto registru dálkový přístup. Pro spotřebitele je docela jednoduché vstoupit do tohoto registru a najít si požadovanou společnost. Na stránkách ČNB si spotřebitel zvolí záložku dohled a regulace, poté seznamy a evidence. Klikne na seznamy regulovaných a registrovaných subjektů a otevře se mu nová stránka, kde klikne na základní seznamy, zvolí si požadované datum a dá provést. Nabídne mu to výstupní sestavy podle sektorů například: banky a družstevní záložny, obchodníky s CP, pojišťovny a zajišťovny, směnárny. A právě také poskytovatele a zprostředkovatele SÚ. Poté stačí vybrat položku nebankovní poskytovatel SÚ a zobrazí se seznam nebankovních poskytovatelů (stav k 26.2.2019 je 88 nebankovních poskytovatelů). V registru se najdou i podrobnější informace o jednotlivých společnostech. V příloze 3 je pro ukázkou znázorněna společnost Zonky s. r.o. V registru se dozvíme i o historii subjektu a podobně.

Otázka číslo šest se ptala: V jaké podobě musí poskytovatel a zprostředkovatel poskytovat informace spotřebiteli? Respondenti si mohli zvolit ze dvou odpovědí, jedna z nich byla jen v listinné podobě a druhá v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. **Správná odpověď na tuto otázku byla: V listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.** Správnou odpověď lze nalézt v zákoně číslo 257/2016 Sb. o SÚ v paragrafu 90 obecná ustanovení o poskytování informací spotřebiteli. Co si může respondent představit pod pojmem trvalý nosič dat, to nám upřesňuje zákon o SÚ v paragrafu 3 odstavec 2, písmeno k (ČR, 2016): „*Je to jakýkoli nástroj, který umožňuje*

spotřebiteli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě.“ Tyto informace lze také najít na internetových stránkách poskytovatelů. Jsou to zejména kontaktní údaje a to především poštovní adresa pro doručování, telefonní číslo případně také adresa pro doručování elektronické pošty. Také údaje o interním mechanismu vyřizování stížností. Dále údaje o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra, příklady možné doby trvání SÚ a další. Povinné informace jsou uvedeny v zákoně 257/2016 Sb. v paragrafu 92 s názvem informace trvale přístupné spotřebiteli. Jak můžeme vidět na grafu 9 - V jaké podobě musí poskytovatel a zprostředkovatel poskytovat informace spotřebiteli. Správně na otázku odpovědělo 60,95 %, což bylo 128 respondentů.

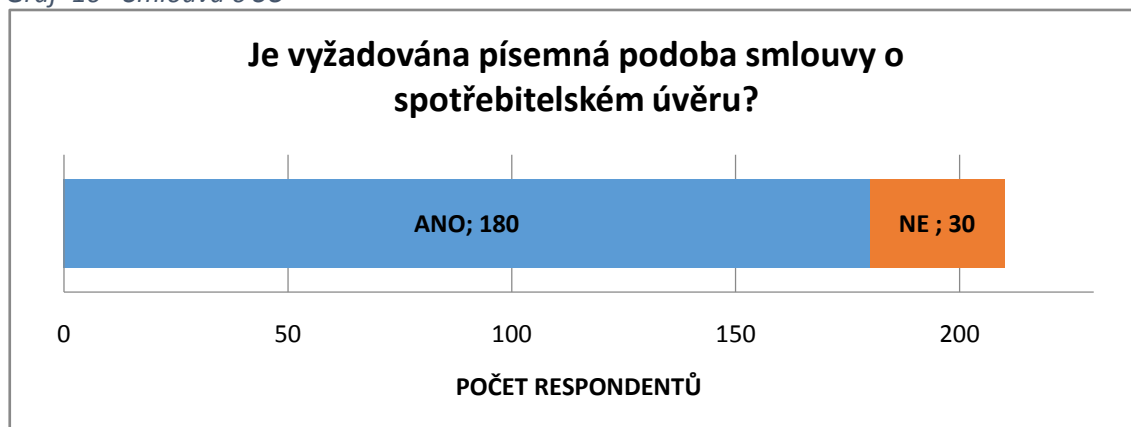
Graf 9 - Poskytování informací o SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Otázkou číslo sedm bylo zjišťováno, zda je vyžadována písemná podoba smlouvy o spotřebitelském úvěru? Opět zde byly dvě možnosti ano a ne. **Správná odpověď byla ano.** Správně odpovědělo 180 respondentů což je 85,71 %, viz graf 10.

Graf 10 - Smlouva o SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Je to podle zákona číslo 257/2016 Sb. (ČR, 2016) a to paragraf 104: „Smlouva o spotřebitelském úvěru vyžaduje písemnou formu a musí obsahovat informace podle paragrafu 106 až 108 a paragrafu 109 odst. 1 uvedené jasným, výstižným a zřetelným způsobem. Nesplnění této povinnosti nebo písemné formy nemá za následek neuzavření nebo neplatnost smlouvy.“ paragraf 106 nese název informace ve smlouvě o spotřebitelském úvěru a zahrnuje několik bodů. Jedná se například o druh SÚ, dále o kontaktní údaje smluvních stran též o celkovou výši spotřebitelského úvěru a podmínky přečerpání, dobu trvání tohoto úvěru, RPSN. Důležitým bodem, který musí smlouva obsahovat je úroková sazba popřípadě typ úročení, dále též informace o možnostech splácení. Z paragrafu 106 písmena i) vyplývá, že spotřebitel má právo obdržet na začátku nebo v průběhu výpis z účtu v podobě tabulky umoření, která je uvedena v příloze 5 zákona číslo 257/2016 Sb. Je to vlastně takový splátkový kalendář, kde je rozpis a výše jednotlivých splátek a termín jejich splatnosti. Obrázek 5 zobrazuje grafické zpracování tabulky umoření podle zákona číslo 257/2016 Sb. Struktura a označení sloupců se nesmí významně odchýlit od vzorové podoby.

Obrázek 4 - Způsob grafického zpracování tabulky umoření

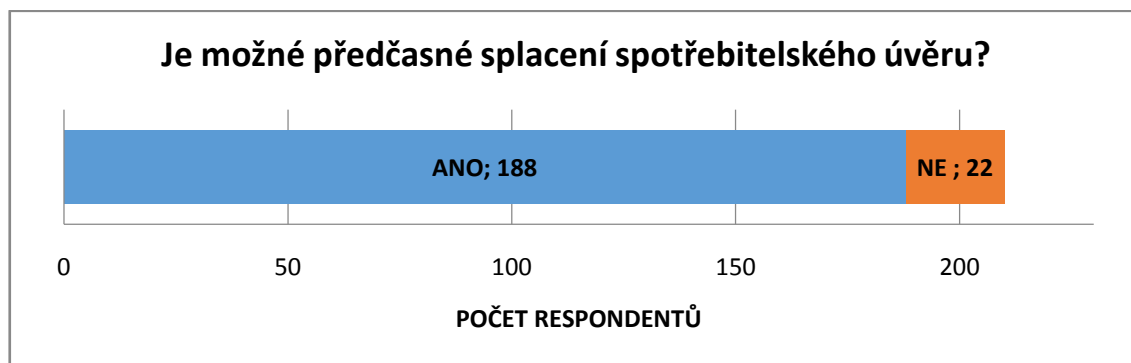
Číslo období	Datum	Čerpání úvěru	Splácení úvěru							
		Výše čerpání	Sjednaná úroková sazba [A]	Úhrada nákladů na sjednání a správu úvěru, které nejsou financovány úvěrem [B]	Splátka úvěru [C]	Z toho úrok [D]= [zůstatek jistiny předchozího období]-[A]	Z toho úmor [E]=[C]-[D]	Doplňkové finanční služby (pojistné za pojištění) [F]	Celková platba za období [B]+[C]+[F]	Zůstatek (nesplacené) jistiny [zůstatek jistiny předchozího období]-[E]
1										
2										
...										
Celkem	-		-							-

Zdroj: (ČR, 2016)

Byly zmíněny jen některé důležité body, které obsahuje paragraf 106. Další body, které musí obsahovat smlouva o SÚ, jsou uvedeny v paragrafu 107, 108 a 109. Paragraf 107 nese název informace ve smlouvě o spotřebitelském úvěru ve formě možnosti přečerpání a paragraf 108 je podobný, co se týče názvu, jen to není ve formě možnosti přečerpání, ale překročení. Přečerpání je definováno, podle zákona číslo 257/2016 Sb. jako: výslovné ujednání smluvních stran o zpřístupnění peněžních prostředků, které přesahují aktuální zůstatek na platebním účtu spotřebitele. Překročení je faktické zpřístupnění více peněžních prostředků, než je zůstatek na platebním účtu nebo než je smluvená možnost přečerpání. Poslední zmíněný paragraf (109) se zabývá informacemi v dohodě za účelem odvrácení řízení o nárocích poskytovatele.

Je možné předčasné splacení spotřebitelského úvěru? To je otázka číslo 8, **správná odpověď byla ano**. Jak ukazuje graf 11, správně odpovědělo 188 (89,52 %) respondentů. Dříve to byl velký problém, spotřebitelé chtěli splatit úvěr dříve, ale z hlediska poskytovatele jim to nebylo většinou dovoleno. A když ano, tak to bylo s velkým poplatkem. Proto se většině spotřebitelů nevyplatilo předčasné splacení. Z tohoto důvodu se tomuto problému také věnuje nový zákon o SÚ.

Graf 11 - Předčasné splacení SÚ



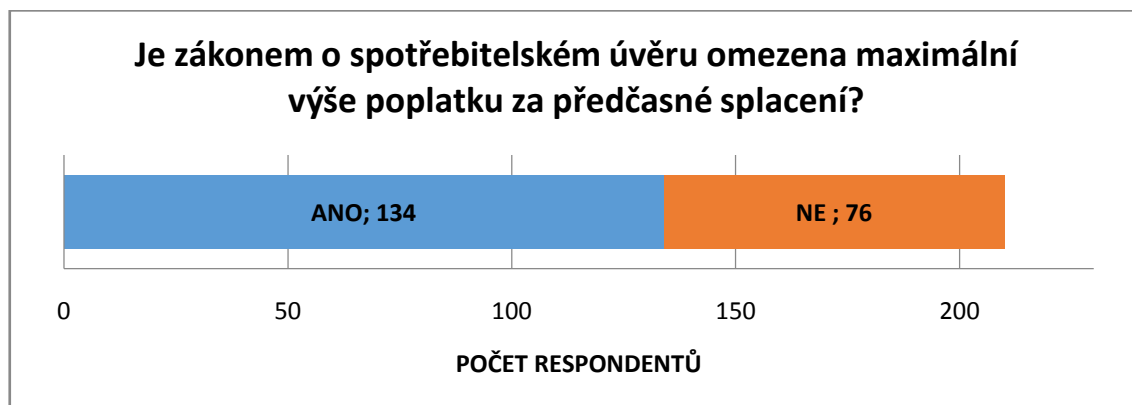
Zdroj: vlastní šetření

Tomuto problému se věnuje zákon číslo 257/2016 Sb. (ČR, 2016) paragraf 117 předčasné splacení spotřebitelského úvěru. „Spotřebitel je oprávněn spotřebitelský úvěr zcela nebo z části splatit kdykoliv po dobu trvání spotřebitelského úvěru. V takovém případě má spotřebitel právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, kdy by nedošlo k předčasnému splacení spotřebitelského úvěru.“ Věřitel má právo na náhradu pouze účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s předčasným

splacením. Tyto náklady zahrnují zejména: náklady na obstarání peněz a provize vyplacená zprostředkovateli. Též sem patří náklady na poskytnutí SÚ. Výpočet musí být pro spotřebitele srozumitelný, průhledný a musí být k dispozici už v předšmluvní fázi. Věřitel nesmí po spotřebiteli požadovat náhradu nákladů v případě, že předčasné splacení bylo provedeno z pojištění určeného k zajištění splacení úvěru. A dále v období kde není stanovena pevná zápůjční úroková sazba. Dalším případem kdy věřitel nesmí po spotřebiteli požadovat náhradu nákladů je u SÚ poskytnutého formou možnosti přečerpání. Toto není poslední případ, všechny možnosti jsou uvedeny v zákoně číslo 257/2016 Sb. v paragrafu 117 písmenech d až f.

S tímto problémem je spojena i další mnou položená otázka v dotazníku, která zní: Je zákonem o spotřebitelském úvěru omezena maximální výše poplatku za předčasné splacení? Respondenti mohli opět vybírat ze dvou možností ano, ne. **Správná odpověď byla ano.** Dobře odpověděla více jak polovina respondentů (63,81 %) viz graf 12. Což je předpokládané s ohledem na to, že tento problém byl dost diskutovaný v médiích.

Graf 12 - Poplatek za předčasné splacení SÚ

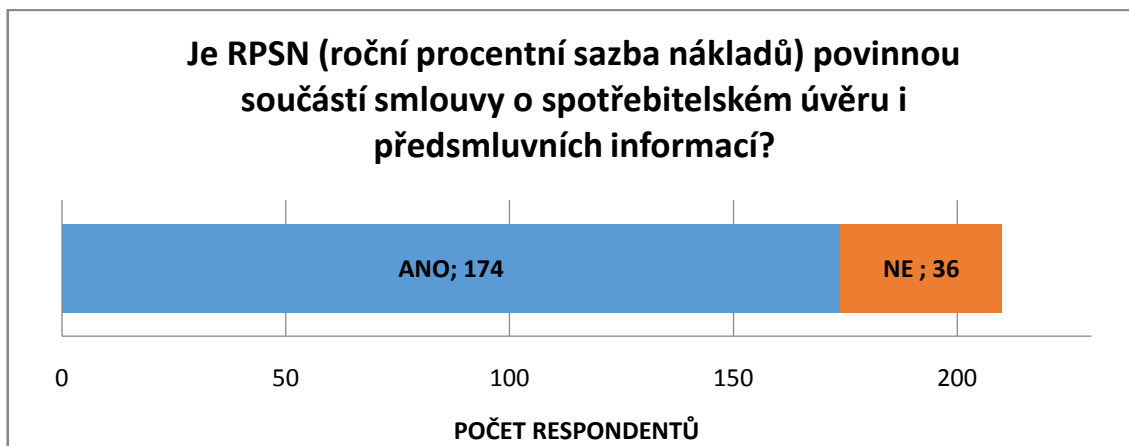


Zdroj: vlastní šetření

Tímto problémem se zabývá již několikrát zmíněný zákon číslo 257/2016 Sb. a to konkrétně paragraf 117 odstavec 4. Výše náhrady nákladů nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části úvěru, přesahuje-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem pro splacení úvěru 1 rok. Není-li doba delší než 1 rok, nesmí výše náhrady přesáhnout 0,5 % z předčasně splacené části. Také výše náhrady nesmí přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení SÚ. Poskytovatel také sdělí spotřebiteli vyčíslení dlužné částky s rozdělením na úrok, jistinu a další části. A dále výši náhrady nákladů a také relevantní důsledky předčasného splacení pro spotřebitele.

Je RPSN (roční procentní sazba nákladů) povinnou součástí smlouvy o spotřebitelském úvěru i předmluvních informací? Možnost odpovědi je ano či ne. **Správná odpověď je ano.** Jak zobrazuje graf 13, správně na tuto otázku odpovědělo 174 (82,86 %) respondentů.

Graf 13 - RPSN

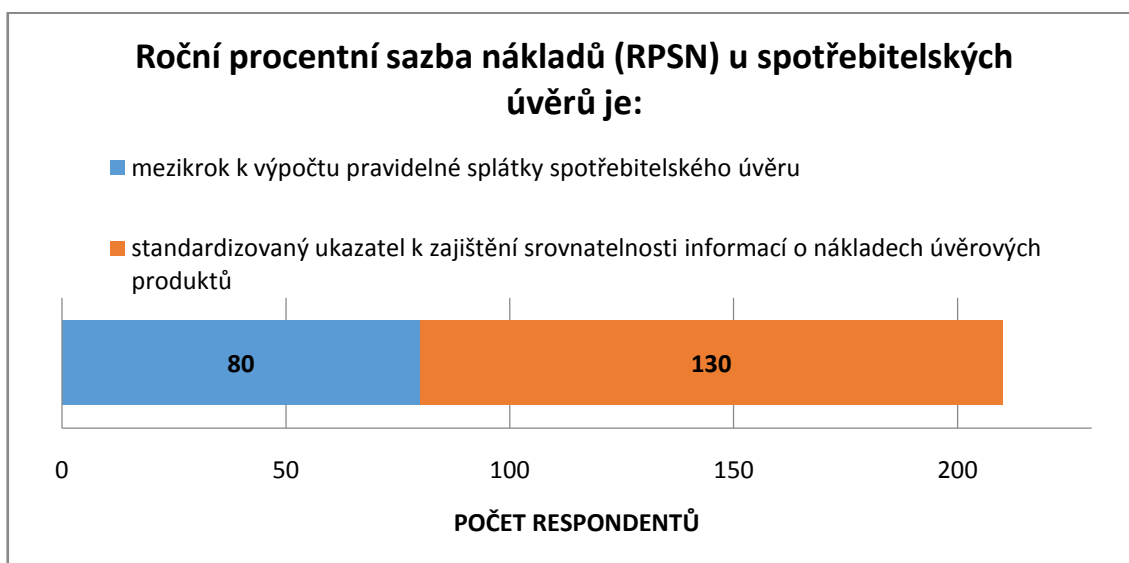


Zdroj: vlastní šetření

Již v teoretické části bylo zmíněno, že RPSN je povinnou součástí smlouvy o SÚ i předmluvních informací. Vše to dokazuje již zmíněný paragraf 106 v zákoně 257/2016 Sb. "informace ve smlouvě o SÚ". Musí být uvedeny veškeré předpoklady použité pro výpočet a celková částka, kterou má spotřebitel zaplatit. Výpočet se provádí k okamžiku předpokládaného uzavření smlouvy o SÚ. Samotnému RPSN se věnuje celá kapitola 9 zákona 257/216 Sb. o SÚ, což je paragraf 133 a 134.

Co vlastně řekne spotřebiteli RPSN. To byla další otázka v dotazníku, kde respondenti vybírali za a) či b). Roční procentní sazba nákladů (RPSN) u spotřebitelských úvěrů je: a) mezikrok k výpočtu pravidelné splátky spotřebitelského úvěru a za b) standardizovaný ukazatel k zajištění srovnatelnosti informací o nákladech úvěrových produktů. **Správná odpověď** na otázku byla, že RPSN u SÚ je **standardizovaný ukazatel k zajištění srovnatelnosti informací o nákladech úvěrových produktů**. Správně odpovědělo 130 (61,90 %) respondentů viz graf 14.

Graf 14 - RPSN u SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Otázka číslo dvanáct zněla: Lze použít při poskytování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou? Opět respondenti vybírali ze dvou možností ano, ne. **Správná odpověď je ne.**

Graf 15 - Poskytování SÚ prostřednictvím telefonní komunikace



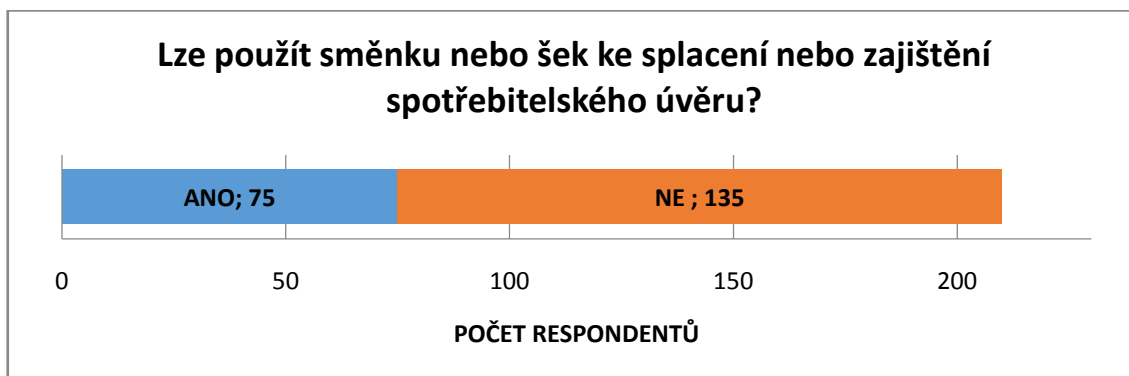
Zdroj: vlastní šetření

Jak vyplývá z grafu 15, správně odpovědělo 136 (64,76 %) respondentů. Tomuto se věnuje paragraf 114 zákona 257/2016 Sb., který nese název použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou. V tomto paragrafu je běžná cena rozšířena i na poskytování SÚ prostřednictvím hlasové telefonní komunikace, textové nebo multimediální zprávy. Jednotlivé typy telefonních čísel, které nelze použít, jsou definovány ve vyhlášce číslo

117/2007 Sb. o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů.

Otázka, která měla číslo 13, se ptala respondentů - Lze použít směnku nebo šek ke splacení nebo zajištění spotřebitelského úvěru? I zde byly na výběr pouze dvě možnosti ano a ne, **správná odpověď byla ne**. Odpověď na tuto otázku lze najít v zákoně číslo 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru a to v paragrafu 112 s názvem vyloučení použití směnky nebo šeku. „*S ohledem na předchozí praxi při poskytování spotřebitelských úvěrů jsou nově spotřebitelé chráněni před některými nekalými praktikami zejména nebankovních poskytovatelů*“ (Červenka, Ircingová, & Škvára, 2017) právě tím, že je zakázáno používání šeku nebo směnky k zajištění SÚ. Ale je tam výjimka, lze to použít u přechodné doby u SÚ na bydlení. Pokud poskytovatel, nebo zprostředkovatel použije šek, nebo směnku v rozporu se zákonem musí uhradit spotřebiteli způsobenou škodu. Většina (64,29%) respondentů znala správnou odpověď, jak zobrazuje graf 16.

Graf 16 - Použití směnky a šeku

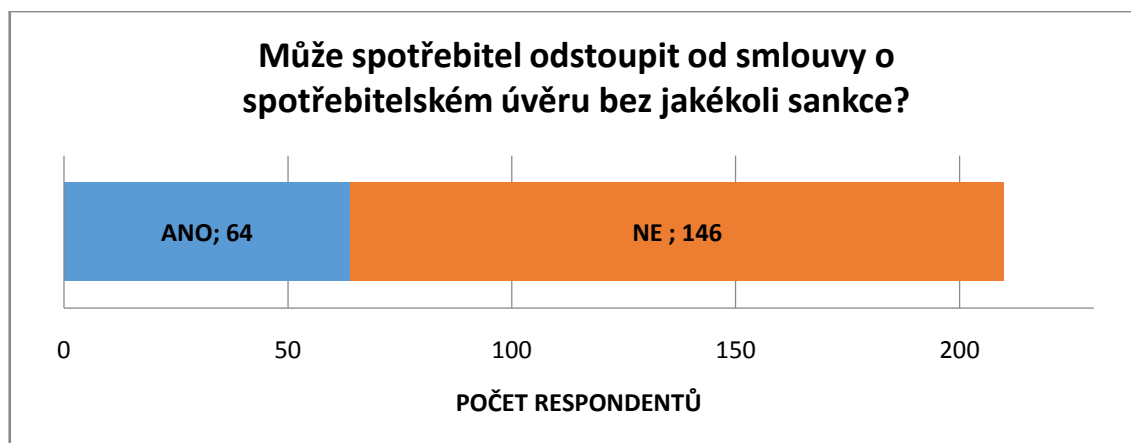


Zdroj: vlastní šetření

Může spotřebitel odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez jakékoli sankce? To byla pro respondenty vyplňující dotazník další otázka. **Správná odpověď je ano**, respondent může odstoupit od smlouvy o SÚ. Potvrzuje to i paragraf 118 zákona 257/2016 Sb. Spotřebitel může od smlouvy o SÚ, ovšem jiném než na bydlení, odstoupit v písemné formě. A to bez uvedení důvodu ve lhůtě do 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy a to bez jakékoli sankce. Ovšem poté je spotřebitel povinen zaplatit nejpozději do 30 dnů ode dne odstoupení od smlouvy poskytovateli jistinu poskytnutého SÚ. Dále jsou to případné nenávratné poplatky zaplacené poskytovatelem orgánům veřejné správy. Také to mohou být poplatky jiným výkonem veřejné správy

pověřeným osobám. Spotřebitel také musí zaplatit úrok ve výši, na kterou by poskytovateli vznikl nárok, kdyby nedošlo k odstoupení od smlouvy za období ode dne, kdy byl úvěr čerpán, do dne kdy je jistina splacena. V případě této otázky si respondenti mysleli, že je tam nějaká sankce. Mohlo to být také tím, že je v zákoně omezena doba a to 14 dní. Jak ukazuje graf 17, více než 69 % respondentů odpovědělo špatně.

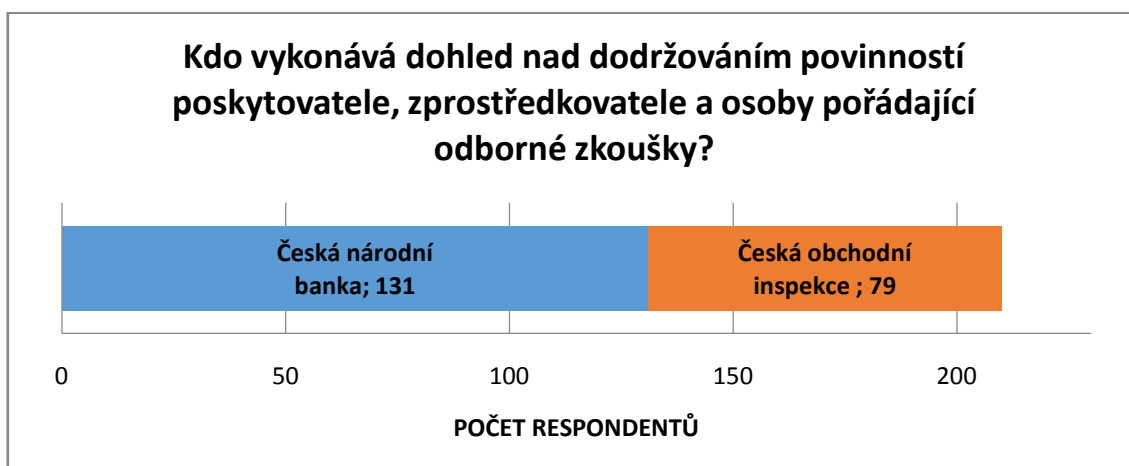
Graf 17 - Odstoupení od smlouvy o SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Patnáctá otázka v dotazníku nesla název: Kdo vykonává dohled nad dodržováním povinností poskytovatele, zprostředkovatele a osoby pořádající odborné zkoušky? Možnost za a) Česká národní banka, za b) Česká obchodní inspekce. V teoretické části je již zmíněno, že dříve to byla ČOI, ale s novým zákonem číslo 257/2016 Sb. tato povinnost přešla na ČNB. Takže **správná odpověď je Česká národní banka**. Nová změna je k lepšímu, protože je zajištěn odbornější výkon dohledu nad celým finančním trhem. Správně odpovědělo 131 (62,38 %) respondentů, jak je v grafu 18. V případě porušení zákona ČNB uloží pokutu za správní delikt a přestupek, tímto problémem se zabývá paragraf 147 výše jmenovaného zákona, též může odejmout oprávnění k činnosti. V zájmu ochrany spotřebitele je oprávněna i zakázat nebo omezit provozování činnosti spojené se sjednáváním SÚ. Také může uložit opatření přímo na konkrétní osobu, které uloží dát věci, činnosti do souladu se zákonem. Odebrání oprávnění k činnosti je nejvyšším trestem, který může ČNB udělit. Toto omezení zabrání v pokračování činnosti subjektům, které nesplňují zákonné podmínky.

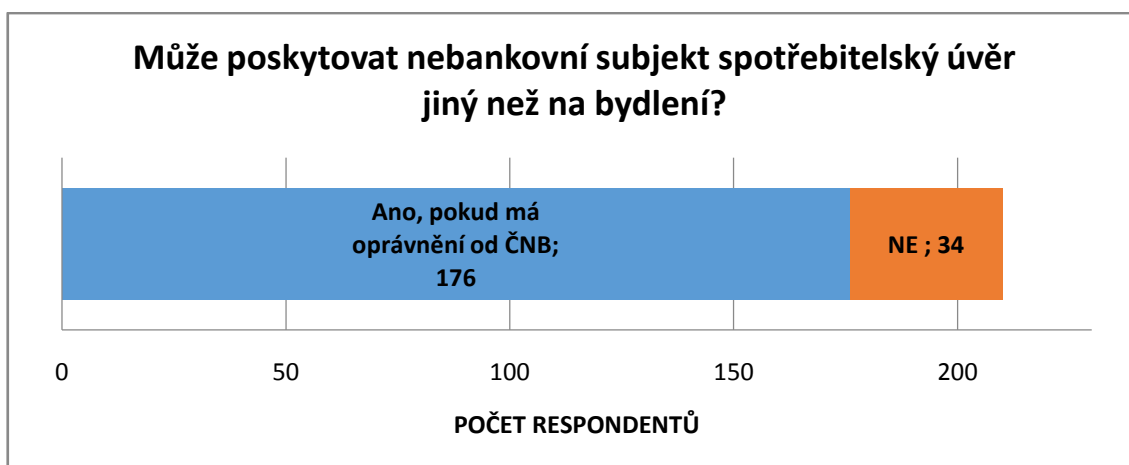
Graf 18 - Vykonávání dohledu



Zdroj: vlastní šetření

Může poskytovat nebankovní subjekt spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení? **Správná odpověď** na 16 otázku v dotazníku zněla **ano, pokud má oprávnění od ČNB.**

Graf 19 - Poskytování SÚ



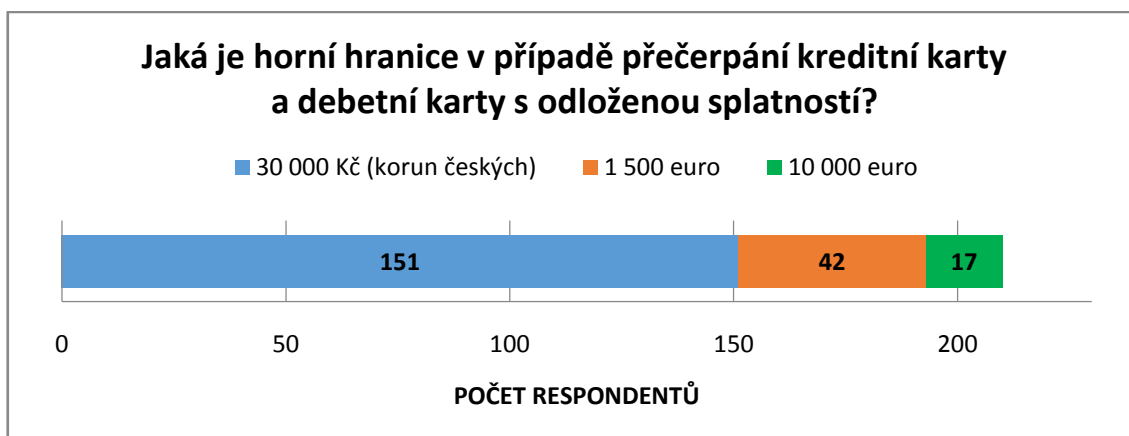
Zdroj: vlastní šetření

Jak uvádí graf 19, 176 (83,81 %) respondentů odpovědělo správně. Odpověď se skrývá v paragrafu 7, který nese název oprávnění poskytovat SÚ. V důsledku toho, že SÚ nemůže poskytovat každý, je spotřebitel chráněn před nepoctivými a často i lichvářskými subjekty na trhu. SÚ jsou oprávněny poskytovat jako podnikatelé tyto subjekty: banky, které splňují podmínky stanovené zákonem upravujícím činnost bank. Dále jsou to zahraniční finanční instituce, ty opět musejí splňovat zákon pro činnost bank. Spořitelní a úvěrní družstva, platební instituce, vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu, nebankovní poskytovatelé SÚ. Všichni výše uvedení musejí splňovat

povinnosti ze zákona jim určené. A v neposlední řadě to jsou poskytovatelé se sídlem mimo území České republiky. Ti mohou poskytovat SÚ na základě mezinárodní smlouvy, dohled nad těmito subjekty vykonává ČNB, jak již bylo zmíněno.

Sedmnáctá otázka: „Jaká je horní hranice v případě přečerpání kreditní karty a debetní karty s odloženou splatností?“ měla tři možnosti a) 30 000 Kč b) 1 500 euro a c) 10 000 euro. Dle přílohy číslo 1. k zákonu 257/2016 Sb. části 2 bodu 6. je **správná odpověď za b) tedy 1 500 euro**. „Pokud ještě nebyla dohodnuta horní hranice spotřebitelského úvěru, platí, že je 170 000 euro. V případě smlouvy o spotřebitelském úvěru, jejímž účelem není nabytí nebo zachování práv k nemovitosti nebo pozemku a nejde-li o podmíněné závazky nebo záruky, dále v případě přečerpání, debetních karet s odloženou splatností a kreditních karet, platí, že tato horní hranice je 1 500 euro“ (ČR, 2016).

Graf 20 - Přečerpání karty



Zdroj: vlastní šetření

Z grafu 20 můžeme vyčíst, že většina respondentů si myslela, že tato hranice je 30 000 Kč. Ale správná odpověď je 1 500 euro, což odpovědělo správně jen 42 (20 %) respondentů. Přestože euro není naší národní měnou je použita v naší legislativě, a to vlivem harmonizace s unijní legislativou. Nejznámějším limitem stanoveným v eurech byl limit na platbu v hotovosti (15 000 eur), nyní 270 000 Kč. Zákodárce si uvědomil komplikace způsobené kurzovými pohyby, proto došlo ke změně na národní měnu. U zákona o SÚ k této změně ještě nedospěl.

Další tři otázky se týkaly finančního arbitra. V otázce osmnáct zněla: Kam se může spotřebitel obrátit, pokud neuspěje se svojí stížností u poskytovatele nebo zprostředkovatele spotřebitelského úvěru předtím, než se obrátí na soud? Respondenti

mohli vybírat ze dvou možností, první byla, že se mohou obrátit na Českou obchodní inspekci a druhá možnost - **Finanční arbitr**, což je **správná odpověď**. Správně odpovědělo 110 (52,38 %) respondentů viz graf 21. Finanční arbitr vznikl na základě zákona číslo 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi. Může rozhodovat ve sporech mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb, nebo s vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz. Usiluje zejména o smírné vyřešení sporu. V příloze číslo 4 je finanční arbitr v 10 bodech.

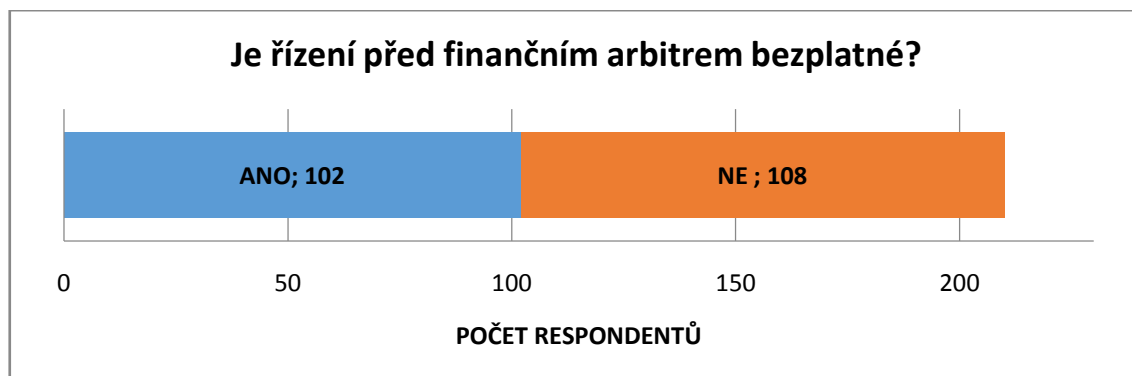
Graf 21 - Stížnost spotřebitele



Zdroj: vlastní šetření

Obrázek 10 nám dává odpověď na otázku 19 z dotazníku: Je řízení před finančním arbitrem bezplatné? **Správná odpověď je ano**. Graf 22 ukazuje, že odpovědi jsou téměř vyrovnané.

Graf 22 - Finanční arbitr



Zdroj: vlastní šetření

Poslední otázka, která se týká finančního arbitra byla - Může finanční arbitr rozhodovat ve sporu o zamítnutí žádosti o spotřebitelský úvěr? Respondent mohl vybírat opět ze dvou možností ano, ne. **Správná odpověď byla ne.** Arbitr nemůže rozhodovat ve sporech o zamítnutí žádosti o SÚ a dále ve sporech, které již rozhodl rozhodce nebo soud. Nemůže rozhodovat o sporech mezi spotřebitelem a provozovatelem zastavárenské činnosti. A to při poskytování úvěru oproti zástavě a případného následného prodeje zastavěné věci. Jak ukazuje graf 23, většina respondentů odpověděla špatně, 143 (68,10 %) respondentů si myslelo, že arbitr může rozhodovat ve sporu o zamítnutí SÚ. A jen 67 (31,90 %) respondentů odpovědělo správně.

Graf 23 - Zamítnutí žádosti o SÚ



Zdroj: vlastní šetření

Zbývající dvě otázky dotazníku se ptaly: Měli jste už někdy úvěr a jaká byla vaše zkušenost?

Graf 24 - Respondent a úvěr



Zdroj: vlastní šetření

Jak můžeme vidět na grafu 24, tak 68 (32,38 %) respondentů mělo už někdy úvěr. Poslední otázka z dotazníku zkoumala, jaké byly zkušenosti respondentů, kteří měli

úvěr. Její znění je - Pokud jste odpověděli na otázku 21 ano – jaká byla vaše zkušenost s úvěrem – dobrá, špatná a na jaké problémy jste narazili? (Prosím napište vlastní názor). Dobrou zkušenost mělo 34 respondentů. Sedm respondentů mělo špatnou zkušenost. Uvedené informace lze shrnout do těchto bodů: vysoké náklady (úroky, poplatky, pokuty), podávání neúplných či lživých informací. Při marketingových akcích jsou nabízeny různé slevy a výhody za uzavření SÚ. Na tuto problematiku měl názor jeden respondent, který uvedl, že měl špatnou zkušenost: *"při pořizování úvěru byly poskytnuty různé slevy a výhody, které můžou být při předčasném splacení vyžadovány k určité či plné výši zpět. Poskytovatel však vždy požaduje plnou výši slevy zpět."*

Úvěr mělo 68 respondentů, avšak o své zkušenosti se podělilo pouze 43 z nich. Proto nelze vyloučit, že někteří měli špatnou zkušenost s úvěrem. Ve věkové kategorii 0-25 let byli 4 z 61 respondentů, kteří už měli úvěr, z toho tři ženy a jeden muž. Ve věkové kategorii 26 až 50 let mělo úvěr 47 respondentů ze 107, z toho čtyřicet jedna žen a šest mužů. V poslední věkové kategorii 51 až 100 let bylo 17 respondentů z 42, kteří už měli úvěr, z toho čtyři muži a třináct žen. Nejméně úvěrů je logicky mezi respondenty ve věku 0 až 25 let. U ostatních kategorií je zastoupení respondentů s úvěrem kolem 40 %.

V tabulce 1 je přehled počtu správných odpovědí v rámci kategorií členěných dle pohlaví a věku. Největší počet správných odpovědí v kategorii žena 0-25 let je na otázku číslo 8, to samé platí i pro kategorii žena 26-50 let. V kategorii 51-100 let je největší počet správných odpovědí u otázky číslo 16. V kategorii muži 0-25 let je to otázka 4, 6, 10, 16 a v kategorii muži 26-50 let je to otázka číslo 7, 8, 10. V poslední kategorii je to otázka číslo 7 a 8. Nejlépe na dotazník odpověděla žena ve věku 26-50 let z hodnocených 18 otázek odpověděla jen 3 x špatně a měla již úvěr.

V souvislosti s medializací nového zákona o SÚ byla nejčastěji zmiňována nutnost nebankovních poskytovatelů mít oprávnění k činnosti od ČNB. Správnost odpovědí na tuto otázku (otázka číslo 4) byla velmi vysoká. Avšak pouze u mužů 0-25 let byla nejlépe zodpovězena v rámci této kategorie. Další medializovanou velkou změnou pro spotřebitele byla možnost předčasného splacení SÚ. Tato otázka byla napříč kategoriemi nejlépe zodpovězena, kromě kategorií ženy 51-100 a muži 0-25 let, kde měla přesto vysokou správnost odpovědí. U otázky číslo deset je vysoká správnost odpovědí, mírně slabší výsledek je u kategorie ženy 0-25 let (73 %).

Nejčastěji špatně zodpovězená otázka napříč kategoriemi byla otázka číslo 14 a 17. Potíže respondentům dělala i otázka číslo 20, kromě kategorie ženy 51-100 let, kde téměř polovina zodpověděla správně.

Tabulka 1 - Přehled absolutní a relativní četnosti správně zodpovězených otázek dle kategorií

OTÁZKA Č.	ŽENA 0-25		ŽENA 26-50		ŽENA 51-100		MUŽ 0-25		MUŽ 26-50		MUŽ 51-100	
3	44	85%	75	83%	21	72%	7	78%	12	71%	6	46%
4	43	83%	71	79%	25	86%	8	89%	12	71%	8	62%
5	27	52%	57	63%	20	69%	6	67%	10	59%	8	62%
6	32	62%	55	61%	15	52%	8	89%	11	65%	7	54%
7	42	81%	81	90%	26	90%	5	56%	14	82%	12	92%
8	45	87%	85	94%	25	86%	7	78%	14	82%	12	92%
9	30	58%	60	67%	18	62%	4	44%	12	71%	10	77%
10	38	73%	79	88%	24	83%	8	89%	14	82%	11	85%
11	35	67%	51	57%	19	66%	5	56%	12	71%	8	62%
12	38	73%	57	63%	16	55%	4	44%	12	71%	9	69%
13	29	56%	66	73%	15	52%	4	44%	12	71%	9	69%
14	11	21%	33	37%	4	14%	4	44%	5	29%	7	54%
15	32	62%	54	60%	20	69%	4	44%	13	76%	8	62%
16	40	77%	76	84%	28	97%	8	89%	13	76%	11	85%
17	16	31%	10	11%	5	17%	2	22%	6	35%	3	23%
18	36	69%	39	43%	17	59%	3	33%	11	65%	4	31%
19	26	50%	47	52%	15	52%	3	33%	5	29%	6	46%
20	16	31%	23	26%	14	48%	1	11%	8	47%	5	38%

Zdroj: vlastní šetření

4.1 Statistické testování

Pro testování byl použit test dobré shody. Nulová hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ nejsou ovlivněny věkem. Alternativní hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ jsou ovlivněny věkem. Pro provedení testu dobré shody byly sestaveny tabulky skutečných a očekávaných hodnot, viz tabulka číslo 2 a 3. Testovací statistika vyšla 0,262. Kritická hodnota s osmi stupni volnosti je 15,507. Testovací statistika je menší než kritická hodnota, tudíž nulovou hypotézu nezamítáme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Znalosti respondentů o SÚ nezávisí na věku.

Tabulka 2 - Skutečné četnosti respondentů s počtem správných odpovědí

počet správných odpovědí	0-9	10	11	12	13-18	SOUČET
0 - 25 let	16	9	8	15	13	61
26 - 50 let	22	18	19	10	38	107
51 - 100 let	9	6	7	8	12	42
SOUČET	47	33	34	33	63	210

Zdroj: vlastní šetření

Tabulka 3 - Očekávané četnosti respondentů s počtem správných odpovědí

počet správných odpovědí	0-9	10	11	12	13-18	SOUČET
0 - 25 let	13,65	9,59	9,88	9,59	18,3	61
26 - 50 let	23,95	16,81	17,32	16,81	32,1	107
51 - 100 let	9,4	6,6	6,8	6,6	12,6	42
SOUČET	47	33	34	33	63	210

Zdroj: vlastní tvorba

Dále byla testována závislost znalostí o SÚ na pohlaví respondentů. Nulová hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ nejsou ovlivněny pohlavím respondentů. Alternativní hypotéza je, že znalosti respondentů o SÚ jsou ovlivněny pohlavím respondentů. Pro provedení testu dobré shody byly opět sestaveny tabulky skutečných a očekávaných hodnot, viz tabulka číslo 4 a 5. Testovací statistika vyšla 0,322. Kritická hodnota s třemi stupni volnosti je 7,815. Testovací statistika je menší než kritická hodnota, tudíž nulovou hypotézu nezamítáme na hladině významnosti $\alpha = 0,05$. Pohlaví respondentů neovlivňuje znalosti o SÚ.

Tabulka 4- Skutečné četnosti respondentů s počtem správných odpovědí

počet správných odpovědí	0-8	9-10	11-12	13-16	SOUČET
MUŽ	8	10	8	13	39
ŽENA	22	40	59	50	171
SOUČET	30	50	67	63	210

Zdroj: vlastní tvorba

Tabulka 5 - Očekávané četnosti respondentů s počtem správných odpovědí

počet správných odpovědí	0-8	9-10	11-12	13-16	SOUČET
MUŽ	5,57	9,29	12,44	11,70	39
ŽENA	24,43	40,71	54,56	51,30	171
SOUČET	30	50	67	63	210

Zdroj: vlastní tvorba

5 Závěr

Cílem této bakalářské práce je zjistit stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelských úvěrech.

V teoretické části je vymezeno základní rozdělení úvěrů. Také nechybí srovnání dříve platného zákona (145/2010 Sb.) a nynějšího zákona číslo 257/2016 Sb. o SÚ a zdůraznění nejvýznamnějších změn.

Praktickou částí je výzkum pomocí dotazníkového šetření nazvaného: „Orientujete se v novém zákoně o spotřebitelském úvěru?“. Otázky v něm uvedené jsou důležité pro spotřebitele, aby se orientovali ve svých právech a povinnostech při uzavírání smluv o SÚ. Dotazníkové šetření bylo prováděno na území České republiky a účastnilo se ho 210 respondentů. Dotazníkovým šetřením jsem zjistila, že znalosti o SÚ u spotřebitelů nezávisí na věku.

Více než polovina respondentů se vyzná v nákladech u SÚ (RPSN, nezahrnovatelné náklady na SÚ). Většina respondentů ví, že kdokoliv, kdo poskytuje SÚ musí mít oprávnění od ČNB. U otázky dohledu nad poskytovateli SÚ je znát, že v minulosti jím byla ČOI, protože zde již byl pouze nadpoloviční počet správných odpovědí. Respondenti ví o registru, kde jsou zapsáni poskytovatelé SÚ. Nadpoloviční většina respondentů ví, že při poskytování informací spotřebitelům poskytovatelem a zprostředkovatelem může dostat informace i v podobě trvalého nosiče dat (CD, DVD). Je obecně známo, že většina smluv by měla být písemně. U SÚ je povinná, jak správně odpověděla většina respondentů. Do širokého povědomí se dle odpovědí respondentů dostala povinnost uvádět RPSN ve smlouvě i v reklamě. I přes velký mediální prostor věnovaný telefonním číslům s vysokým tarifem u různých služeb se třetina respondentů domnívá, že je možno je použít při poskytování SÚ. Jak ukazuje množství správných odpovědí respondentů je známa veřejnosti možnost předčasného splacení SÚ. Novinka v podobě výše poplatku za tento úkon je již méně známa, přesto nadpoloviční většina odpověděla správně. U otázky možnosti odstoupit od smlouvy o SÚ bez jakékoli sankce odpověděla správně pouze cca jedna třetina respondentů. Dříve zákon poskytovatelům umožňoval uplatňovat sankce, jelikož to v něm nebylo zakázáno. Zakaz použít směnku nebo šek ke splacení nebo zajištění SÚ je relativně mladá záležitost, proto si 75 z 210 respondentů myslelo že ji lze použít. U otázky stanovení horní hranice v případě přečerpání kreditní karty a debetní karty s odloženou splatností se lze domnívat, že

většina respondentů neznala správnou odpověď, proto si tipla ze tří možností. Je vidět, že dotazník vyplňovali čeští patrioti, jelikož vybrali českou národní měnu, která byla pouze v jedné možnosti. V ostatních možnostech bylo euro. Může tomu také nahrávat skutečnost, že dříve byl limit 30 000 Kč, nyní 1 500 euro. Polovina respondentů neví, že se může obrátit v záležitostech SÚ, kromě zamítnutí žádosti o SÚ, na finančního arbitra. Dále polovina respondentů neví, že řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Poskytnutí SÚ je podnikáním s určitým rizikem. Žádosti o poskytnutí SÚ jsou hodnoceny individuálně a proto finanční arbitr nemůže rozhodovat ve sporu o zamítnutí žádosti. Dvě třetiny respondentů si mysleli, že zde finanční arbitr může rozhodovat. Znalosti o finančním arbitru jsou poměrně malé. Dotazníku se zúčastnilo jen 68 respondentů, kteří již někdy úvěr měli. Relativně více žen si bere SÚ.

Celkový výsledek dotazníkového šetření stavu informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o SÚ je následující: nadpoloviční většina respondentů se orientovala v obecných záležitostech o SÚ a dále ve změnách, které přináší nový zákon o SÚ. Zjistila jsem, že znalosti o SÚ nezávisí na věku a pohlaví. Bylo by dobré zvýšit povědomí veřejnosti o existenci a možnostech finančního arbitra. Jeho webové stránky obsahují řadu užitečných informací a to nejen v oblasti SÚ. Je zde možnost vlastního výpočtu RPSN a to u různých typů SÚ. Dalším tématem vhodným pro připomenutí veřejnosti je osvěta v nelegálnosti použití telefonních čísel s vysokým tarifem při poskytování SÚ. Bylo by dobré udělat informační kampaň pro veřejnost o možnosti předčasného splacení SÚ. V ní na názorných příkladech ukázat možnosti předčasného splacení SÚ. Neznalost zákona lze vysvětlit obsáhlostí a komplexností problematiky SÚ.

5.1 Summary

This work examines the consumers' awareness of consumer credit. Consumer debt in the Czech Republic grows. Non-bank institutions were developing along with the debt. Unlike banks, these institutions would provide loans to consumers even without researching the client's solvency. The consumer then ended up in a situation where they did not have a way of paying the debt off (the so called debt trap). This is why the state felt the need to regulate non-bank institutions, leading to the creation of a new consumer credit act. It is act number 257/2016 Coll.

The work consists of ascertaining the public awareness of the changes to the new consumer credit act. A questionnaire survey was chosen as the method. Two hundred and ten respondents of various age categories participated in the questionnaire. The questionnaire was evaluated using scientific methods: analysis, deduction and synthesis. The aim of the thesis is to determine the state of awareness of the Czech public about changes in the new Consumer Credit Act.

6 Přehled literatury

1. Červenka, M., Ircingová, D., & Škvára, M. (2017). *Spotřebitelské úvěry 2017: průvodce teorií a praxí úvěrování dle zákona č. 257/2016 Sb.* Praha: Miroslav Škvára.
2. ČNB, (2007) vyhláška číslo 117/2007 Sb. o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, ve znění pozdějších předpisů
3. ČNB, (2016) vyhláška ČNB číslo 381/2016 Sb. o žádostech, oznámeních a předkládání výkazů podle zákona o spotřebitelském úvěru
4. ČNB, (2016) vyhláška ČNB číslo 384/2016 Sb. o odborné způsobilosti pro distribuci spotřebitelského úvěru
5. ČNB a, (2018). ČNB [online]. [cit. 2019-03-31]. dostupné z https://www.cnb.cz/cs/faq/otazky_a_odpovedi_k_tematu_udeleni_opravneni.html
6. ČNB b, (2018). Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu [online]. [cit. 2019-03-31]. dostupné z https://apl.cnb.cz/apljerrsdad/JERRS.WEB10.VIZITKA?p_lang=cz&p_SEQ_ID=10692053&p_VER_ID=1004&p_DATUM=04.06.2018&p_ROL_KOD=145
7. ČNB, (2019). ARAD systém časových řad [online]. [cit. 2019-03-31]. dostupné z <http://www.cnb.cz/docs/ARADY/HTML/index.htm>
8. ČR, (1964) zákon číslo 40/1964 Sb., Občanský zákoník
9. ČR, (1992a) - zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
10. ČR, (1992b) - zákon číslo 358/1992 Sb. zákon České národní rady o notářích a jejich činnosti (notářský řád)
11. ČR, (2001) - zákon číslo 321/2001 Sb. o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru
12. ČR, (2002) zákon číslo 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi
13. ČR, (2008) zákon číslo 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
14. ČR, (2010) - zákon číslo 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů
15. ČR, (2012) - zákon č. 89/2012 Sb. nový občanský zákoník
16. ČR, (2016) - zákon o spotřebitelském úvěru č. 257/2016 Sb.
17. ČR, (2017) zákon číslo 198/2017 Sb. o veřejném ochránci práv

18. Dohnal, J. (2011). *Spotřebitelský úvěr: praktická příručka s příklady a judikaturou* (1st ed.). Praha: Leges.
19. Dvořák, P. (2001). *Komerční bankovníctví pro bankéře a klienty* (2. aktualiz. vyd.). Praha: Linde.
20. Evropská rada, (2000) - Listina základních práv EU, 2000
21. Kancelář finančního arbitra, (2018). Kancelář finančního arbitra [online]. [cit. 2019-03-31]. dostupné z <https://www.finarbitr.cz/cs/>
22. Kantnerová, L. (2016). *Základy bankovníctví: teorie a praxe*. Praha: C.H. Beck.
23. Mincher, B. (2007). *The secrets of money: a guide forevery one on practical financial literacy*. USA: Fort Collins: Braun Media.
24. Nacher, P. (2015). *Konec finančních negramotů v Čechách, aneb, Staré pravdy nerezaví: příslovími, přirovnáními, pořekadly, rčeními, lidovými moudry a citáty k větší finanční gramotnosti a sebevědomí aneb co nám teta Kateřina neřekla*. Praha: Plot.
25. Nidetzký, T. (2016). Tiskové zprávy ČNB [Online[cit. 2019-03-31]. dostupné z www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2016/20161129_zsu.html
26. Polouček, S. (2013). *Bankovníctví* (2. vyd.). Praha: C.H. Beck.
27. Revenda, Z. (2015). *Peněžní ekonomie a bankovníctví* (6., aktualiz. vyd). Praha: Management Press.
28. Schlossberger, O., & Soldánová, M. (2007). *Platební styk* (3., přeprac. a dopl. vyd). Praha: Bankovní institut vysoká škola.
29. Slanina, J. (2017). *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Praha: C.H. Beck.
30. Šenkýřová, B. (2010). *Bankovníctví*. Praha: Vysoká škola finanční a správní.
31. Vacek, L. (2015). *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Praha: Wolters Kluwer.

6.1 Seznam zkratek

CCD – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS

CP – cenný papír

ČNB – Česká národní banka

ČOI – Česká obchodní inspekce

EHS – Evropské hospodářské společenství

ES – Evropské společenství

EU – Evropská unie

FO – fyzická osoba

GDPR – General Data Protection Regulation (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Kč – Česká koruna

MCD – směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010

mil. - milión

MÚSS – Městský ústav sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace

PRIBOR – Prague Inter Bank Offered Rate Pražská mezibankovní nabídková sazba

RPSN – roční procentní sazby nákladů

s.r.o. – společnost s ručením omezeným

SÚ - spotřebitelský úvěr

6.2 Seznam grafů

Graf 1 - Struktura úvěrů v České republice z hlediska doby splatnosti (1994 - 2012) .	6
Graf 2 - Vývoj zadluženosti domácností v období 2005 - 2017	14
Graf 3 - Pohlaví.....	23
Graf 4 - Věk respondentů.....	24
Graf 5 - Věková struktura respondentů.....	24
Graf 6 - Náklady na notáře	25
Graf 7 - Oprávnění nebankovních poskytovatelů	25
Graf 8 - Registr poskytovatelů SÚ.....	27
Graf 9 - Poskytování informací o SÚ	28
Graf 10 - Smlouva o SÚ	29
Graf 11 - Předčasné splacení SÚ	30
Graf 12 - Poplatek za předčasné splacení SÚ	31
Graf 13 - RPSN.....	32
Graf 14 - RPSN u SÚ.....	33
Graf 15 - Poskytování SÚ prostřednictvím telefonní komunikace.....	33
Graf 16 - Použití směnky a šeku	34
Graf 17 - Odstoupení od smlouvy o SÚ	35
Graf 18 - Vykonávání dohledu	36
Graf 19 - Poskytování SÚ	36
Graf 20 - Přečerpání karty	37
Graf 21 - Stížnost spotřebitele	38
Graf 22 - Finanční arbitr	38
Graf 23 - Zamítnutí žádosti o SÚ.....	39
Graf 24 - Respondent a úvěr	39

6.3 Seznam obrázků

Obrázek 1 - Přehled úvěrových produktů podle formy Zdroj: Dvořák, 2001	5
Obrázek 2 - Dělení úvěrů dle času	6
Obrázek 3 - Stav poskytnutí licence	26
Obrázek 4 - Způsob grafického zpracování tabulky umožnění	29

6.4 Seznam tabulek

Tabulka 1 - Přehled absolutní a relativní četnosti správně zodpovězených otázek dle kategorií	41
Tabulka 2 - Skutečné četnosti respondentů s počtem správných odpovědí	42
Tabulka 3 - Očekávané četnosti respondentů s počtem správných odpovědí	42
Tabulka 4- Skutečné četnosti respondentů s počtem správných odpovědí	42
Tabulka 5 - Očekávané četnosti respondentů s počtem správných odpovědí	42

7 Přílohy

PŘÍLOHA ČÍSLO 1 – VZOREC PRO VÝPOČET RPSN

PŘÍLOHA ČÍSLO 2 – DOTAZNÍK

PŘÍLOHA ČÍSLO 3 – ZÁKLADNÍ INFORMACE Z REGISTRU

PŘÍLOHA ČÍSLO 4 - FINANČNÍ ARBITR V 10 BODECH

PŘÍLOHA ČÍSLO 1 – VZOREC PRO VÝPOČET RPSN

Vzorec pro výpočet roční procentní sazby nákladů

Roční procentní sazba nákladů se vypočte podle tohoto vzorce:

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-tk} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-sl}$$

kde:

X je roční procentní sazba nákladů,

m je číslo posledního čerpání,

k je číslo čerpání, proto $1 \leq k \leq m$,

C_k je částka čerpání k ,

t_k je interval vyjádřený v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každého následného čerpání, proto $t_1 = 0$,

m' je číslo poslední splátky jistiny nebo nákladů,

1 je číslo splátky jistiny nebo nákladů,

D_l je výše splátky jistiny nebo nákladů,

s_l je interval vyjádřený v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každé splátky jistiny nebo nákladů.

Zdroj: Zákon o SÚ (ČR, 2016)

PŘÍLOHA ČÍSLO 2 – DOTAZNÍK

Dobrý den,

jsem studentka Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Zpracovávám bakalářskou práci na téma Stav informovanosti veřejnosti České republiky o změnách v novém zákoně o spotřebitelském úvěru. Anonymní dotazník použiji zásadně jen pro účely studentského výzkumu. Na každou otázku je jen **jedna správná odpověď**.

Velice si vážím Vašeho času a spolupráce na tomto výzkumu,

Olga Brašnová

Orientujete se v novém zákoně o spotřebitelském úvěru?

- 1) Pohlaví
 - Muž
 - Žena
- 2) Věk
 - 0-25
 - 26-50
 - 51-100
- 3) Patří do celkových nákladů u spotřebitelského úvěru i náklady na notáře?
 - Ano
 - Ne
- 4) Musí mít nebankovní poskytovatelé oprávnění k činnosti pro poskytování spotřebitelských úvěrů?
 - Ano
 - Ne
- 5) Má spotřebitel přístup do registru, ve kterém jsou zapsáni poskytovatelé spotřebitelských úvěrů?
 - Ano
 - Ne
- 6) V jaké podobě musí poskytovatel a zprostředkovatel poskytovat informace spotřebiteli?
 - Jen v listinné podobě
 - V listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat
- 7) Je vyžadována písemná podoba smlouvy o spotřebitelském úvěru?
 - Ano
 - Ne
- 8) Je možné předčasné splacení spotřebitelského úvěru?
 - Ano
 - Ne
- 9) Je zákonem o spotřebitelském úvěru omezena maximální výše poplatku za předčasné splacení?
 - Ano
 - Ne
- 10) Je RPSN (roční procentní sazba nákladů) povinnou součástí smlouvy o spotřebitelském úvěru i předmluvních informací?
 - Ano
 - Ne

- 11) Roční procentní sazba nákladů (RPSN) u spotřebitelských úvěrů je:
- mezikrok k výpočtu pravidelné splátky spotřebitelského úvěru
 - standardizovaný ukazatel k zajištění srovnatelnosti informací o nákladech úvěrových produktů
- 12) Lze použít při poskytování spotřebitelského úvěru prostřednictvím hlasové telefonní komunikace telefonní číslo s vyšší než běžnou cenou?
- Ano
 - Ne
- 13) Lze použít směnku nebo šek ke splacení nebo zajištění spotřebitelského úvěru?
- Ano
 - Ne
- 14) Může spotřebitel odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez jakékoli sankce?
- Ano
 - Ne
- 15) Kdo vykonává dohled nad dodržováním povinností poskytovatele, zprostředkovatele a osoby pořádající odborné zkoušky?
- Česká národní banka
 - Česká obchodní inspekce
- 16) Může poskytovat nebankovní subjekt spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení?
- Ano, pokud má oprávnění od ČNB
 - Ne
- 17) Jaká je horní hranice v případě přečerpání kreditní karty a debetní karty s odloženou splatností?
- 30 000 Kč
 - 1 500 euro
 - 10 000 euro
- 18) Kam se může spotřebitel obrátit, pokud neuspěje se svojí stížností u poskytovatele nebo zprostředkovatele spotřebitelského úvěru předtím, než se obrátí na soud?
- Česká obchodní inspekce
 - Finanční arbitr
- 19) Je řízení před finančním arbitrem bezplatné?
- Ano
 - Ne
- 20) Může finanční arbitr rozhodovat ve sporu o zamítnutí žádosti o spotřebitelský úvěr?
- Ano
 - Ne
- 21) Měli jste už někdy úvěr?
- Ano
 - Ne
- 22) Pokud jste odpověděli ano na otázku číslo 21, jaká byla vaše zkušenost s úvěrem - dobrá, špatná a na jaké problémy jste narazili?
- Vlastní názor

PŘÍLOHA ČÍSLO 3 – ZÁKLADNÍ INFORMACE Z REGISTRU



Základní informace k 04.06.2018

Typ subjektu	Nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru		
IČO	03570967	Název	Zonky s.r.o.
Adresa sídla / bydliště	Evropská 2690/17, Dejvice, 160 00 Praha 6, Česká republika		
Kontaktní adresa	Evropská 2690/17, Praha, 160 00, Česká republika		
Typ oprávnění k činnosti	Povolení		
Datum oprávnění k činnosti	15.05.2018		
Doba trvání oprávnění	31.12.2023		
Typ subjektu podle přímého vlastnictví			
Druh subjektu			
	Povolené činnosti		Historie subjektu
Související vazby	Osoba zodpovědná za poskytování spotřebitelského úvěru (statutární orgán) [2] Samostatný zprostředkovatel nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru [10]	Další role subjektu	Poskytovatel platebních služeb malého rozsahu

Tisknutelná vizitka (k aktuálnímu datu 04.06.2018) bude (po zadání Vašeho e-mailu) k dispozici [zde](#).

Zdroj: ČNB b, 2018

PŘÍLOHA ČÍSLO 4 - FINANČNÍ ARBITR V 10 BODECH

Finanční arbitr v 10 bodech

1. finanční arbitr je státem zřízený orgán mimosoudního řešení sporů;
2. finanční arbitr může řešit pouze spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími **platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn**;
3. finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl;
4. řízení před finančním arbitrem **je bezplatné (více ...)**;
5. návrh na zahájení řízení může podat jen spotřebitel, k dispozici je **formulář** nebo **průvodce podáním návrhu**;
6. navrhovatel **nemusí být právně zastoupen (více ...)**;
7. finanční instituce je povinna se řízení účastnit;
8. finanční arbitr vede strany sporu ke smírnému vyřešení sporu;
9. pravomocné rozhodnutí finančního arbitra **je přezkoumatelné soudem (více ...)**;
10. pokud není pravomocné rozhodnutí finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

Zdroj: Kancelář finančního arbitra, 2018