

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2012

Petra Šustrová

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: 6208 B Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Vybrané problémy ochrany spotřebitele

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Bc. Alena Srbová

Autor:

Petra Šustrová

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra ŠUSTROVÁ**
Osobní číslo: **E09293**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Vybrané problémy ochrany spotřebitele**
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Výzkum zaměřený na zajištění povědomí respondentů o jejich právech v oblasti ochrany spotřebitele a vytvoření návrhu pro zlepšení ochrany spotřebitele.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Provedení terénního výzkumu
3. Zhodnocení výzkumu z hlediska ochrany spotřebitele
4. Závěr a interpretace výsledků

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metodika. 4. Vlastní práce. 5. Závěr. 6. Seznam literatury. 7. Přílohy. 8. Resumé.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Horová, O. *Ochrana spotřebitele*. Praha: VŠE FPH, 2002.
Hulva, T. *Ochrana spotřebitele*. Praha: ASPI Publishing, 2005.
Kotler, P. *Marketing Management*. Praha: Grada Publishing, 2001.
Pražská, L., Jindra, J. a kol. *Obchodní podnikání: Retail Management*. Praha: Management Press, 2006.
Příbová, M. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada Publishing, 1996.
Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Bc. Alena Srbová
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 15. února 2011
Termín odevzdání bakalářské práce: 16. dubna 2012


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

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. února 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svoji bakalářskou práci na téma „Vybrané problémy ochrany spotřebitele“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, 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 11. 4. 2012

.....

Petra Šustrová

Poděkování

Děkuji vedoucí své bakalářské práce Ing. Bc. Aleně Srbové za cenné rady, připomínky, ochotu a odborné vedení. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření.

Obsah

1 Úvod	3
2 Literární rešerše	4
2.1 Historický vývoj ochrany spotřebitele	4
2.1.1 Vývoj mimo naše území.....	4
2.1.2 Vývoj na našem území	5
2.2 Spotřebitel a jeho ochrana	7
2.2.1 Kdo je spotřebitel?	8
2.2.2 Definice spotřebitele v České republice pro účely legislativy	8
2.3 Základní práva a povinnosti spotřebitele	9
2.4 Legislativa v oblasti ochrany spotřebitele.....	10
2.5 Institucionální rámec ochrany spotřebitele	12
2.6 Občanské spotřebitelské organizace	17
2.7 Spotřebitelská politika ČR	19
2.8 Spotřebitelský úvěr	22
2.8.1 Druhy spotřebitelských úvěrů.....	22
2.8.2 Právní úprava poskytování spotřebitelského úvěru	23
2.8.3 Společnosti poskytující spotřebitelský úvěr	33
2.8.4 Statistiky ohledně spotřebitelských úvěrů	33
2.9 Marketingový výzkum.....	35
2.9.1 Dotazníkové šetření	36
3 Praktická část	38
3.1 Cíle a metodika.....	38
3.2 Plán výzkumu a sběr dat	39
3.3 Analýza dat z dotazníkového šetření	40
3.4 Zhodnocení hypotéz.....	63
3.5 Návrh změn	65
4 Závěr	66
5 Summary.....	67
6 Přehled použité literatury	68

6.1 Tištěné zdroje	68
6.2 Internetové zdroje	69
6.3 Odborné časopisy a periodika	71
6.4 Zákony	71
7 Seznam obrázků, grafů a tabulek	
8 Seznam příloh	
Přílohy	

1 Úvod

Poskytování spotřebitelských úvěrů a jiných finančních půjček a hypotečních úvěrů je v dnešní moderní době běžné. Orientace a právní povědomí spotřebitelů je však mnohdy velmi slabé (DUPAL a kol., 2005).

Proto jsem si tuto bakalářskou práci na téma „Vybrané problémy ochrany spotřebitele“ se zaměřením na spotřebitelské úvěry vybrala. Zajímalo mě, jak na tom spotřebitelé budou se svými znalostmi po provedení dotazníkového šetření. Zda se potvrdí obecně známé tvrzení, že si spotřebitelé sjednávají úvěry, aniž by znali svá práva, ale také povinnosti.

Práce je rozdělena do dvou částí, a to do teoretické a praktické části. Teoretická se bude nejprve zabývat historickým vývojem ochrany spotřebitele, dále bude charakterizovat pojem ochrana spotřebitele – kdo je spotřebitelem, jaká má práva a povinnosti, jaká je legislativa v této oblasti a v neposlední řadě představí instituce a organizace zabývající se ochranou spotřebitele. Hlavní část práce bude věnována problematice spotřebitelského úvěru. Bude se zabývat jeho definicí, druhy a právní úpravou. Podrobně bude rozebrán zákon o spotřebitelském úvěru a směrnice Evropského společenství o smlouvách o spotřebitelském úvěru.

V praktické části budou představeny výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na zjištění povědomí respondentů o jejich právech v oblasti ochrany spotřebitele, konkrétně u spotřebitelských úvěrů. Pokud respondenti již zkušenosti s úvěrem měli, budou na ně dotazováni. Každá otázka z dotazníku bude zvlášť analyzována a doplněna tabulkou a grafem. Na základě zjištěných skutečností budou navrženy změny pro zlepšení situace.

2 Literární rešerše

2.1 Historický vývoj ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele se velmi dlouho vyvíjela a vždy byla přizpůsobena potřebám dané doby.

Když lidská společnost v době dávno minulé dospěla do stadia organizace v určitém státním útvaru, začala regulovat chování jednotlivců v této společnosti pro ni žádoucím směrem. Pro růst bohatství a další rozmach státu byl vždy důležitý obchod. Uvedenou skutečnost si státy i společenství lidí uvědomovaly a již odedávna se snažily prostřednictvím právních norem, zamezit praktikám výrobků a obchodníků, které obchod poškozovaly. Jednalo se spíše o normy práva veřejného, jejichž smyslem nebylo chránit kupujícího, nýbrž sloužily jako prostředek k ochraně veřejného zájmu na obchodu jako takovém (ZDRAŽIL, 2000).

2.1.1 Vývoj mimo naše území

Už nejstarší civilizace, jako byly Egypt, Babylon a starověký Řím, poskytovaly kupujícím na svou dobu dostatečnou ochranu při sjednávání obchodu, včetně nároků ze zjištěných vad na předmětu obchodu.

Formování obchodu jako specifického odvětví lidské činnosti vrcholí třetí velkou společenskou dělbou práce, při které se vyděluje kupec jako člověk výlučně se zabývající směnou zboží. Narůstá především specializace výroby. Tím vzniká tlak na právní uspořádání vztahů mezi kupujícím, prodávajícím a vládou reprezentovanou panovníkem.

Nejstarší ochrana spotřebitele se rozvíjela na území Evropy zejména v souvislosti s rozvojem měst. Jednalo se o zajištění kvality zboží, správnosti měr a vah a o regulaci cen. Stanovování norem a dohled nad jejich dodržováním patřilo nejdříve do kompetencí panovníka. S neustálým rozvojem měst přecházeli pravomoci na města,

městské konšele a radní a od roku 1318 na cechy. Tento systém fungoval na území střední Evropy až do roku 1859, kdy byl vydán tzv. živnostenský zákon. Živnosti a řemesla byly prohlášeny za svobodné a každý, kdo si zakoupil živnostenský list, mohl řemeslo volně provozovat. Práva a povinnosti výrobců upravoval tzv. živnostenský řád, který v sobě obsahoval i prvky týkající se ochrany práv zákazníka.

Ochrana spotřebitele jako samostatné odvětví práva se objevilo poprvé na přelomu 20. a 30. let 20. století ve Spojených státech amerických, kdy vznikla tzv. US Consumers Union, organizace mající za cíl posílit postavení zákazníka.

Během druhé světové války a po celá 50. léta pak bylo spotřebitelské hnutí zatlačeno politickými událostmi do pozadí. Dne 15. března 1962 americký prezident John Fitzgerald Kennedy vyhlásil základní teze spotřebitelských práv a zahájil tím éru novodobé ochrany spotřebitelů. Tento den je vyhlášen Světovým dnem práv spotřebitelů.

V Evropě se první tendence týkající se ochrany spotřebitele objevily v roce 1968 v období budování společného trhu. V dubnu 1975 Rada schválila Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice, kde je shrnuto pět základních práv spotřebitele, která se stala základem komunitární legislativy v této oblasti (FYTO-PRAGUE, 2004).

2.1.2 Vývoj na našem území

Na našem území stojí za zmínku kodifikovaná Práva městská království Českého vydaná roku 1576. Městské právo v této době znalo odpovědnost za vady prodávané věci. Prodávající se stal odpovědným za vady právnické i faktické (ZDRAŽIL, 2000).

Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající ze smlouvy tržové a směnné, smlouvy o díly a dalších smluv upravoval Všeobecný zákoník občanský z roku 1811 (PÍCHA, 2005).

Ochrana spotřebitele byla zajišťována před rokem 1990 v Československu, kde fungovala centrálně plánovaná ekonomika, pouze sporadicky na základě vlivu státu prostřednictvím svých orgánů jako byly například národní výbory, Výbor lidové kontroly, Státní obchodní inspekce a další instituce, které pouze zmírňovali dopad monopolní výroby na spotřebitele. Jediným nástrojem ochrany spotřebitele byly tzv. Knihy přání a stížností, kde mohl spotřebitel vyjádřit svou nespokojenost s výrobkem či prodejcem a Reklamační řády, které vycházely z platných legislativních norem.

Teprve demokratizační proces zahájený koncem roku 1989 uvedl problematiku ochrany spotřebitele do povědomí i u nás. Podpisem Evropské dohody v roce 1991 zakládající přidružení mezi Českou a Slovenskou Federativní Republikou s Evropským společenstvím získala ochrana spotřebitele evropskou dimenzi.

V roce 1992 byl schválen zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, tedy historicky první norma, která se zabývá výhradně ochranou spotřebitele (HOROVÁ, 2004).

Za poslední roky se úroveň ochrany spotřebitele změnila. Tyto změny byly způsobeny vstupem České republiky do Evropské unie. Byla nutná harmonizace českého zákonodárství s právním systémem Evropské unie.

2.2 Spotřebitel a jeho ochrana

Definici pojmu ochrana spotřebitele je možné provést několika způsoby, obecně však lze říci, že jde o systematickou, cílevědomou činnost občanů a vlády státu, směřující k posílení postavení spotřebitele na trhu a k zajištění a udržování přiměřené ochrany mezinárodně uznaných práv spotřebitelů (HOROVÁ, 2004).

Ochrana zájmů spotřebitelů se řadí k úkolům, které musí každá demokratická společnost vyznávající tržní hospodářský systém zajistit s ohledem na zajištění funkční hospodářské soutěže a tomu odpovídajícímu hospodářskému prostředí (ZDRAŽIL, 2000).

Specifickým cílem ochrany spotřebitele je zajistit, aby spotřebitelé na konkurenčním trhu, který nabízí široký sortiment za ekonomicky přijatelnou cenu, byli dostatečně informováni o vlastnostech výrobků, o svých právech při koupi zboží a o způsobech uplatňování svých ekonomických zájmů na trhu. (HOROVÁ, 2004).

Spotřebitel je fakticky slabším subjektem v právním vztahu, ve kterém právě jako spotřebitel vystupuje. To znamená, že je nutno jej chránit (PÍCHA, 2005).

Právní ochranu spotřebitelů poskytují orgány veřejné moci na bázi soukromoprávní a veřejnoprávní. Pro soukromoprávní ochranu je typickým orgánem ochrany soud. Právo soukromé reguluje jevy, jejichž dopad se týká jen některých konkrétních osob, například určitého spotřebitele. Na něm pak záleží, zda se případné nápravy svých porušených práv bude domáhat či nikoli. Ochrana veřejnoprávní je pro poškozeného podstatně méně náročná, nevyžaduje od něj odborné znalosti ani žádnou osobní iniciativu. Veřejné právo reguluje jevy, jejichž dopad se týká všech lidí. Sankce za porušení veřejného práva nastupuje z vůle státního orgánu, a to bez ohledu na vůli jiných osob. Veřejnoprávní ochrana je tedy ochranou převážně preventivního charakteru (HOROVÁ, 2004).

2.2.1 Kdo je spotřebitel?

Definici pojmu spotřebitel lze najít v literatuře hned několik. Podle Macmillanova slovníku moderní ekonomie je spotřebitelem každý ekonomický aktér, který se účastní finální spotřeby statků a služeb (HOROVÁ, 2004).

Spotřebitel je účastníkem trhu, dále je subjektem právního vztahu, který vzniká na základě uzavření smlouvy mezi ním a poskytovatelem služby. Důležitým pojmovým znakem je, že spotřebitel nevyužívá služby pro podnikání (KLABUSAYOVÁ, 2001).

2.2.2 Definice spotřebitele v České republice pro účely legislativy

Zákon o ochraně spotřebitele definuje spotřebitele jako: „fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání“ (§ 2, odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb.).

Občanský zákoník chápe pojem spotřebitel jako: „fyzickou osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti“ (§ 52, odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb.).

Definice spotřebitele ve směrnicích Evropské unie označuje spotřebitele jako: „jakoukoliv fyzickou osobu (nikoliv právnickou), která jedná za účelem, který nelze považovat za jeho podnikatelskou činnost nebo výkon povolání“ (čl. 2 směrnice č. 85/577/EHS nebo čl. 2 směrnice č. 97/7/EHS).

2.3 Základní práva a povinnosti spotřebitele

Práva spotřebitele

Spotřebitelská práva jsou životně důležitým pilířem správně fungujícího trhu. V současné době je deklarováno Mezinárodní organizací spotřebitelů 8 spotřebitelských práv:

- právo na bezpečnost
- právo na volný výběr
- právo na odškodnění
- právo na informace
- právo na vzdělání
- právo na základní potřeby
- právo na zdravé životní prostředí
- právo na zastupování (HOROVÁ, 2004).

Povinnosti spotřebitele

Z výše uvedených práv plynou i povinnosti spotřebitele. Spotřebitel by měl být ve svém vlastním zájmu aktivní, vyhledávat si informace o výrobku či službě, poté tyto informace zhodnotit a nakonec uskutečnit nákup.

2.4 Legislativa v oblasti ochrany spotřebitele

Právní předpisy ochrany spotřebitele nalezneme v právních předpisech všech druhů právní síly. Tyto předpisy jsou uspořádány v pomyslné pyramidě, jejíž jednotlivé stupně symbolizují jinou právní sílu. Přitom platí, že předpis nižší právní síly nesmí být v rozporu s předpisem nadřazeným, s předpisem vyšší právní síly (HULVA, 2006).

Obrázek 1: Uspořádání právních předpisů podle jejich právní síly



Zdroj: Hulva, 2006

Nejdůležitější právní předpisy mají svůj předmět právní úpravy vymezen takto:

Ústava České republiky (zákon č. 1/1993 Sb.) především obsahuje výčet základních lidských práv a svobod.

Občanský zákoník (zákon č. 40/1964 Sb.) zahrnuje hlavně ustanovení o kupní smlouvě, o tzv. spotřebitelských smlouvách a obecnou úpravu odpovědnosti za vady.

Obchodní zákoník (zákon č. 513/1991 Sb.) stanovuje, že i u smluv v režimu obchodního zákoníku se ve prospěch osoby, která není podnikatelem, použijí ustanovení občanského zákoníku a zvláštních zákonů směřující k ochraně spotřebitele.

Zákon o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.) stanovuje různorodé povinnosti při prodeji výrobků, z nichž lze jako příklad uvést požadavek poctivosti prodeje, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, informační povinnosti ohledně vlastností a způsobu použití výrobků, řádné označení provozovny, řádná informace o uplatňování reklamace spotřebitelem a formálně správný průběh reklamačního řízení (nikoli tedy věcná správnost rozhodnutí o reklamaci, zde je v případě sporu arbitrem soud či rozhodce).

Zákon o spotřebitelském úvěru (zákon č. 145/2010 Sb.) zahrnuje mimo jiné určitá práva spotřebitele v případě koupě na splátky.

Zákon o obecné bezpečnosti výrobků (zákon č. 102/2001 Sb.) obsahuje obecnou povinnost výrobců a dovozců uvádět na trh pouze bezpečné výrobky. Nebezpečné výrobky je spotřebitel oprávněn vrátit zpět na náklady výrobce či distributora.

Zákon o cenách (zákon č. 526/1990 Sb.) upravuje mimo jiné proces sjednávání ceny a způsob označování zboží cenami.

Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou (zákon č. 59/1998 Sb.) nelze zaměňovat s odpovědností prodávajícího za vady podle občanského zákoníku. Tento zákon stanoví odpovědnost výrobce v případě, kdy v důsledku vady výrobku došlo ke škodě na zdraví, k usmrcení nebo ke škodě na jiné věci. Poškozený má možnost volby, zda bude náhradu škody uplatňovat podle tohoto zákona, anebo podle obecné úpravy odpovědnosti za škodu (ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2010).

2.5 Institucionální rámec ochrany spotřebitele

Zahrnuje právnické osoby, které zabezpečují na státní i regionální úrovni ochranu spotřebitele. Provádějí sledování, kontrolu, realizaci právních norem a snaží se tak předcházet poškozování kupujícího. Podle působnosti jsou to:

- a) instituce působící universálně
- b) instituce působící v určitém konkrétním oboru prodeje zboží a služeb.

Níže jmenované instituce působí v České republice, ale jejich obdobu můžeme najít v každé zemi EU (FYTO-PRAGUE, 2004).

Parlament České republiky

V Poslanecké sněmovně a Senátu jsou přijímány zákony sloužící na ochranu spotřebitele (HROVÁ, 2004).

Soudy České republiky

Rozhodují o právech a povinnostech, které vyplývají ze zákonných norem v případě, že se strany – prodejce a kupující – nedohodnou (FYTO-PRAGUE, 2004).

Ombudsman – veřejný ochránce práv

Ombudsman je nezávislý, nestranný, vysoce postavený veřejný ochránce práv volený Parlamentem České republiky, který by měl přispět k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí vykonávajících státní správu, pokud:

- jsou v rozporu s právem
- neodpovídají principům demokratického právního státu a dobré správy
- jsou neúčinné.

Ombudsman nemá právo v žádném případě nahrazovat činnost orgánů státní správy a nemůže měnit nebo rušit jejich rozhodnutí, nemůže nijak úřad k činnosti donutit, při zjištění pochybení může pouze úřad nebo instituci vyzvat k nápravě a na nedostatky

může případně upozornit nadřízený orgán, sněmovnu či případ mediálně zveřejnit. Právo obrátit se stížností na veřejného ochránce má každý (HOROVÁ, 2004).

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Je ústředním orgánem státní správy v oblasti ochrany spotřebitele. Spotřebitelská politika je součástí jeho hospodářské politiky. Upravuje formou předpisů podmínky v rámci prodeje zboží a ochrany spotřebitelů tak, aby byly srovnatelné a kompatibilní s předpisy ostatních členských států EU (FYTO-PRAGUE, 2004).

Ministerstvo průmyslu a obchodu zpracovává koncepci tržního dozoru, která je založena na součinnosti:

- státních dozorových organizací
- občanských spotřebitelských organizací (HOROVÁ, 2004).

Státní dozorové organizace

Na vnitřním trhu České republiky působí 11 hlavních orgánů vykonávajících dozor v oblasti ochrany spotřebitele. Tyto orgány jsou začleněny v resortech Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, Ministerstva zemědělství ČR, Ministerstva zdravotnictví ČR, Ministerstva financí ČR a Ministerstva vnitra ČR. Vzhledem k této roztržštěnosti vedoucí k překrývání dozorové a kontrolní činnosti došlo k rozdělení odpovědností a spolupráce mezi čtyři inspekční instituce provádějící dozor nad trhem – Českou obchodní inspekci, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, orgány ochrany veřejného zdraví a orgány veterinární správy (HOROVÁ, 2004).

Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) je orgánem státní správy, kde ústředního ředitele jmenuje ministr průmyslu a obchodu. Byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty sídlící v krajských městech (ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2010).

Hlavní náplní činnosti ČOI je dozor nad dodržování závazných právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků.

Základní funkce jsou:

- kontrolní
- výchovná
- poradenská
- represivní (HOROVÁ, 2004).

ČOI kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu.

ČOI kontroluje mimo jiné:

- dodržování podmínek stanovených k zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků, včetně zdravotní nezávadnosti
- zda jsou poskytovány řádné informace o výrobcích
- zda se při prodeji zboží používají ověřená měřidla
- dodržování dohodnutých nebo stanovených podmínek a kvality poskytovaných služeb
- dodržování podmínek stanovených zvláštními právními předpisy nebo jinými závaznými opatřeními pro provozování nebo poskytování činností
- zda nedochází ke klamání spotřebitele
- zda výrobky uváděné na trh jsou bezpečné (ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2010).

ČOI svoji působnost zaměřuje také do prevence (HOROVÁ, 2004).

Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Je vládní institucí podřízenou Ministerstvu zemědělství ČR. Skládá se z ústředního inspektorátu, sedmi regionálních inspektorátů a dvou laboratoří pro kontrolu potravin.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (dále jen „SZPI“) je hlavním dozorovým orgánem pro potraviny neživočišného původu, tabákové výrobky a nápoje. Tyto výrobky SZPI kontroluje v celém řetězci od výrobních podniků, před dovozce, přepravce a velkosklady až po prodej v maloobchodní síti. Kontroluje také dodržování podmínek skladování, dopravy a prodeje a požadavků na hygienickou nezávadnost provozů. Právním základem její činnosti je zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích (PÍCHA, 2005).

Orgány ochrany veřejného zdraví

Pod orgány ochrany veřejného zdraví spadá Státní zdravotní ústav, hygienická stanice a Státní ústav pro kontrolu léčiv.

Státní zdravotní ústav je příspěvkovou organizací Ministerstva zdravotnictví ČR. Zřizuje se k přípravě podkladů pro národní zdravotní politiku, pro ochranu a podporu zdraví, monitorování a výzkumu životních podmínek a zdraví, k mezinárodní spolupráci, k ochraně a podpoře zdraví a pro zdravotní výchovu obyvatelstva.

Hygienickým stanicím náleží zejména vydávat rozhodnutí, povolení a osvědčení, vykonávat státní zdravotní dozor a nařizovat mimořádná opatření při epidemii a nebezpečí jejího vzniku (PÍCHA, 2005).

Posláním Státního ústavu pro kontrolu léčiv je v zájmu ochrany zdraví občanů zajistit, aby v České republice byla dostupná pouze farmaceuticky jakostní, účinná a bezpečná humánní léčiva. Dále se podílet na tom, aby byly používány pouze bezpečné a funkční zdravotnické prostředky (STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV, 2010).

Státní veterinární správa České republiky

Je vládní organizací podřízenou Ministerstvu zemědělství ČR. Nese odpovědnost za celou oblast veterinární péče a ochrany v České republice. V oblasti ochrany spotřebitele je Státní veterinární správa hlavním dozorovým orgánem pro potraviny

živočišného původu. Její oprávnění v této oblasti jsou podobná těm, která má Státní zemědělská a potravinářská inspekce (PÍCHA, 2005).

Další specializované kontrolní a dozorové organizace

Zveřejňováním výsledků svých šetření přispívají k výchově spotřebitele, ke znalosti práv a k jejich uplatňování na trhu mnohé další státní kontrolní a dozorové organizace jako např. Česká inspekce životního prostředí, Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví, Státní energetická inspekce, Finanční ředitelství, Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, živnostenské úřady, celní orgány a další orgány státní správy (HOROVÁ, 2004).

2.6 Občanské spotřebitelské organizace

Spotřebitelské hnutí v ČR je dosud celkově slabé a občanské spotřebitelské organizace mají ve srovnání s vyspělými státy Evropské unie malou členskou základnu (HOROVÁ, 2004).

Sdružení obrany spotřebitelů

Sdružení obrany spotřebitelů vzniklo jako nezávislá, nezisková a nepolitická organizace v roce 1993. V současné době je ovšem jeho činnost pozastavena. Provoz webových stránek www.spotrebitele.info a poradenské linky zajišťuje na základě smlouvy o spolupráci Sdružení obrany spotřebitelů Jihomoravského kraje (SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ, 2012).

Sdružení pomáhá a radí spotřebitelům prostřednictvím poradenské telefonní linky, bezplatné osobní poradny v neposlední řadě poradny elektronické. Fungují čtyři spotřebitelská informační centra a čtyři poradny ovšem pouze díky finanční pomoci partnerů (SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ JmK, 2011).

Občanské sdružení spotřebitelů „Test“

Je nezisková organizace, která byla založena v roce 1992. Její prioritou jsou výrobky. Od roku 1992 též publikuje testy výrobků na stránkách časopisu dTest. Srozumitelně přibližuje práva kupujících a naopak povinnosti prodávajících, radí, jak je aplikovat v běžném životě, varuje před nekalými praktikami a další. Provozuje také telefonickou a elektronickou poradnu. Během své existence odhalili již více než 500 nebezpečných výrobků, které ohrožovaly zdraví dětí i dospělých. Detailním testům podrobili již více než 10 000 výrobků. Sdružení spotřebitelů Test pracuje:

1. objektivně – veškeré výrobky nakupuje v běžné maloobchodní síti. Nepřijímá výrobky k testování od výrobců. Tím je zajištěna objektivita výběru a výsledků. Testy uznává a podporuje Evropská komise
2. nezávisle – zkoušky výrobků se provádí ve zkušebnách a laboratořích v ČR i v zahraničí.

3. bez reklam – časopis dTest nepřijímá žádné reklamní zakázky. Náklady na vydávání časopisu a testování jsou hrazeny z prodeje časopisu a z veřejných zdrojů. Výběr výrobků do testů probíhá nezávisle na výrobcích a dovozcích, výhradně na základě průzkumu trhu a přání spotřebitelů (OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPOTŘEBITELŮ TEST, 2011).

Občanské sdružení spotřebitelů „Test“ úzce spolupracuje s Mezinárodní organizací spotřebitelů (CI) a dalšími zahraničními i českými organizacemi (FYTO-PRAGUE, 2004).

Sdružení českých spotřebitelů

Sdružení českých spotřebitelů (dále jen „SČS“) je občanským sdružením, které bylo založeno již v roce 1990, a je tedy v České republice nejstarším sdružením. Jeho hlavní náplní činnosti je hájení zájmů a práv spotřebitele. Od svého vzniku prodělalo celou řadu změn, které se týkaly jak samotné organizace, tak i změnou zaměření své činnosti a členské základny. SČS vydává dvě řady tiskovin a i odborně zaměřené výstupy formou studií a analýz.

Základním posláním SČS je:

- hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu
- trvale působit ve spolupráci s kontrolními a dozorovými orgány a ostatními organizacemi vhodnými formami na zvyšování jakosti výrobků a služeb spotřebitelům
- spolupracovat s mezinárodními organizacemi pro ochranu zájmu spotřebitelů
- spolupracovat na tvorbě právních předpisů zaměřených na ochranu spotřebitele (SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, 2011).

2.7 Spotřebitelská politika ČR

Základní cíle a obecné principy ochrany spotřebitele byly formulovány a deklarovány ve vládou schválených koncepcích spotřebitelské politiky, na jejichž základě byla uskutečňována opatření v této oblasti v České republice.

První Koncepce spotřebitelské politiky na léta 1999 až 2000 vycházela z požadavků Evropské komise na harmonizaci opatření v oblasti ochrany spotřebitele a odrážela požadavky Bílé knihy na fungování spotřebitelské legislativy a uznání práv spotřebitelů. Koncepce byla navržena jako soubor krátkodobých úkolů, které měly vyřešit aktuální problémy v oblasti ochrany spotřebitele.

V roce 2000 byla vládou schválena Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2001 až 2005, která přímo navazuje na kladné výsledky dosažené v rámci předchozí koncepce a reaguje na závazek ČR přijatý v čl. 92 odst. 1 Evropské dohody, totiž dosáhnout plného přizpůsobení ČR systému ochrany spotřebitele ve Společenství.

Cíle spotřebitelské politiky ČR deklarované v obou výše uvedených Koncepcích spotřebitelské politiky v nezměněné podobě jsou:

- chránit bezpečnost života, zdraví a ekonomické zájmy občanů
- přispívat k ochraně vnitřního trhu před nekalým jednáním
- rozvíjet činnost nevládních spotřebitelských organizací
- zlepšovat informovanost občanů o jejich právech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy
- přispět k dosažení kompatibility domácího trhu ČR s vnitřním trhem EU
- podílet se na vytváření důvěry v elektronický trh a na jeho vývoji.

Základními prioritami ochrany spotřebitele v letech 2006 – 2010 bylo:

- zvyšování znalostní úrovně v oblasti ochrany spotřebitelů včetně mapování nových trendů na trhu

- podpora uplatňování principů samoregulace, dialogu státních institucí se spotřebiteli a dialogu mezi spotřebiteli a podnikateli
- zvýšení účinnosti tržního dozoru
- podpora rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
- rozvoj pro-aktivních informačních a vzdělávacích aktivit spotřebitelů
- podpora činnosti a rozvoje spotřebitelských organizací (MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2006).

Stanovené priority spotřebitelské politiky na období let 2011 až 2014 navazují na stávající pravidla a dál posilují a rozvíjejí úroveň ochrany spotřebitele. Týkají se především:

- bezpečnosti výrobků a služeb
- odpovídající míry regulace ochrany spotřebitele
- zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoje informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů
- posílení vymahatelnosti práva
- zvýšení účinnosti dozoru na trhu
- vzdělávání v oblasti životního prostředí.

Konkrétními opatřeními k zajištění výše uvedených priorit jsou:

1. Pokračovat v aktivním výkonu dozoru na trhu a dále zefektivňovat a zvyšovat účinnost dozoru na vnitřním trhu. Spolupracovat s ostatními dozorovými orgány na národní i evropské úrovni; nadále zajišťovat průběžnou součinnost v rámci výstražných systémů. Odpovídající pozornost věnovat i kontrolám při uvádění výrobků na trh. Podporovat aktivity spotřebitelských organizací při poskytování informací o výsledcích testování výrobků.
2. Věnovat specifickou pozornost potřebám a ochraně zvláště zranitelných skupin spotřebitelů (děti, senioři, zdravotně postižené osoby).
3. Spolupracovat s Evropskou komisí a ostatními orgány Evropské unie na přípravě spotřebitelské legislativy a při jednáních uplatňovat české zájmy.

Předpokládá se projednávání směrnice o právech spotřebitelů, nařízení EK k problematice hromadného vymáhání práv, revize směrnice o obecné bezpečnosti výrobků, novela směrnice o cestovních službách a směrnice o hypotečních úvěrech.

4. Zaměřit se v oblasti telekomunikačních služeb na zintenzivnění informačních aktivit ve prospěch spotřebitelů a také na některé nekalé praktiky uplatňované vůči spotřebitelům.
5. V souladu s usnesením vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010 pokračovat v realizaci projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.
6. Zavádění environmentální politiky jako nedílné součásti systému řízení.

Priority jsou koncipované jako otevřený materiál, který umožňuje reagovat na aktuální problémy i na nová řešení či postupy připravované na evropské úrovni.

Vláda České republiky schválila materiál Priority spotřebitelské politiky 2011 — 2014 na svém jednání dne 12. ledna 2011 usnesením č. 31 (MINISTERTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2011)

2.8 Spotřebitelský úvěr

V další části budu rozebírat institut spotřebitelského úvěru, na který bude zaměřena i praktická část.

Spotřebitelské úvěry poskytují banky či nebankovní společnosti v různých podobách klientům na řešení jejich nenadálé finanční potřeby. Spotřebitelské úvěry jsou půjčky fyzickým osobám na financování jejich nepodnikatelských potřeb. Slouží především k nákupu spotřebního zboží, k financování různých služeb (školné, dovolená) a mohou také sloužit k financování nákupu či rekonstrukci nemovitostí. Pokud je úvěr čerpán jako neúčelový, může jej klient využít k libovolnému účelu.

Spotřebitelský úvěr je nabízen fyzickým osobám občanům starším 18 let, se státním občanstvím ČR a trvalým bydlištěm na území ČR (FINANCE.CZ, 2011).

2.8.1 Druhy spotřebitelských úvěrů

U spotřebitelských úvěrů neexistuje zcela jednotná klasifikace, avšak můžeme je v souladu s nejčastěji užívanými přístupy v obecné rovině rozčlenit na následující druhy:

1. revolvingové spotřební úvěry – Patří sem veškeré úvěry, které jsou poskytovány formou úvěrového rámce na běžném účtu klienta. Klient může do tohoto rámce čerpat úvěr zcela automaticky a úrok samozřejmě platí pouze za skutečně čerpaný úvěr. Výše rámce je obvykle stanovena dle čistého příjmu klienta. Tento typ úvěrů je dnes velmi často spojen s kreditními kartami, může být spojen i se šeky nebo jiným platebním instrumentem.
2. splátkové úvěry – Jsou charakteristické pravidelným (většinou měsíčním) splácením úvěru včetně úroků. Splátkové úvěry mají obvykle účelový charakter a slouží k financování nákupu zboží dlouhodobé spotřeby. Může být poskytován jako přímý nebo nepřímý úvěr. Přímý splátkový úvěr je sjednán přímo mezi bankou a klientem. U nepřímého splátkového úvěru vstupuje mezi klienta

a banku obchodník, který prodává zboží klientovi a současně zprostředkovává i poskytnutí úvěru.

3. hypoteční úvěry – Jsou to dlouhodobé účelové úvěry sloužící k financování koupě či vybudování bytu nebo rodinného domku. Soukromé osoby využívající tento úvěr mohou mít od státu určitá zvýhodnění, např. přímá úroková dotace, zahrnutí úroků z hypotečních úvěrů jako odpočitatelné daňové položky atd.
4. jiné druhy spotřebitelských úvěrů – Patří sem především úvěry označované jako nesplátkové. Jejich charakteristickým rysem je to, že nejsou spláceny v pravidelných splátkách, ale najednou v celé částce. Jsou využívány jako překlenovací úvěry při jednorázové krátkodobé potřebě finančních prostředků, např. koupí nového a prodejem existujícího domu (REVENDA a kol., 1997).

2.8.2 Právní úprava poskytování spotřebitelského úvěru

Moderní spotřebitelská společnost si vyžádala speciální úpravu spotřebitelského úvěru (HULVA, 2006).

Problematika byla v České republice upravena zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů.

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů vstoupil v účinnost dne 1. 1. 2011. Tento zákon zcela nahradil dosud platný zákon o spotřebitelském úvěru, tedy zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách poskytování spotřebitelského úvěru. Nový zákon o spotřebitelském úvěru vznikl jako důsledek transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, kterou se budu zabývat níže. Prakticky celá jeho podoba je ovlivněna touto směrnicí, která vyžadovala od českého zákonodárce přijetí zásadních legislativních změn v oblasti spotřebitelských úvěrů (SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ, 2011).

Hlavním důvodem přijetí toho zákona bylo dosažení harmonizace spotřebitelského trhu v rámci Společenství, a tím i posílení důvěry a právní jistoty spotřebitelů a poskytovatelů spotřebitelských úvěrů, zejména v oblasti příhraničních transakcí. Potřeba přijmout evropskou směrnici byla ale v případě České republiky též příležitostí, jak nahradit stávající právní úpravu, která již neodpovídala současnému vývoji úvěrových produktů nabízených spotřebitelům trhu. Zmíněné důvody přijetí nového zákona je třeba si uvědomit pro lepší porozumění souvislosti mezi směrnicí a zákonem. Zatímco u směrnice jasně převládá cíl odstranění bariér na vnitřním trhu a umožnění lepší konkurence na trhu spotřebitelských úvěrů, český zákonodárce, zdá se, byl hlavně motivován nebezpečně rostoucí mírou zadlužení obyvatelstva, potřebou ochrany spotřebitelů před rizikovými úvěry a případy agresivní taktik některých poskytovatelů, které jsou často medializované (EPRAVO.CZ, 2011).

Předmětem úpravy podle § 1 toho zákona jsou některá práva a povinnosti související s odloženou platbou, půjčkou, úvěrem nebo jinou obdobnou finanční službou poskytovanou nebo přislíbenou spotřebiteli věřitelem, nebo zprostředkovatelem.

Zákon v § 2 dále vymezuje, co není spotřebitelským úvěrem. Není to např.:

- půjčky poskytnuté na bydlení, kde je půjčka zajištěna zástavním právem k nemovitosti (např. hypotéky)
- nájem nebo leasing, u něhož není sjednána povinnost nebo právo koupě po uplynutí určité doby
- bezúplatné půjčky
- případy, kdy je průběžné poskytování služby nebo dodávání zboží stejného druhu placeno formou splátek
- půjčky nižší než 5000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč
- některé druhy půjček poskytované zaměstnavatelem zaměstnancům
- některé druhy půjček sjednaných obchodníkem s cennými papíry za účelem provedení operace s investičními nástroji
- bezplatné odložení platby stávajícího dluhu

- půjčky poskytované omezenému okruhu osob ve veřejném zájmu na základě zákona
- půjčky, při nichž je věřiteli přenechána movitá věc a věřiteli nevzniká právo na vrácení peněz
- půjčky obsažené v soudních nebo jiných „úředních“ smírech.

Zákon v § 3 vymezuje některé důležité pojmy. Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Věřitelem je osoba nabízející nebo poskytující spotřebitelský úvěr v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Další část zákona se věnuje informačním povinnostem. V § 4 zákon uvádí, že pokud je nabízen spotřebitelský úvěr nebo jeho zprostředkování reklamou, jejíž součástí je jakýkoliv údaj o jeho nákladech, musí reklama obsahovat jasným a zřetelným způsobem formou příkladu informace uvedené v příloze č. 1 tohoto zákona. Je to např. roční procentní sazba nákladů; výpůjční úrokovou sazbu, a to spolu s údaji o veškerých poplatcích spojených se spotřebitelským úvěrem; celkovou výši spotřebitelského úvěru, výši jednotlivých splátek a celkovou částku splatnou spotřebitelem; dobu trvání spotřebitelského úvěru a informaci o povinnosti uzavřít smlouvu o doplňkové službě související s úvěrem, zejména pojištění, je-li uzavření takové smlouvy podmínkou pro získání úvěru a náklady nelze určit předem.

Zákon v § 5 uvádí, že pokud věřitel poskytne spotřebiteli v listinné podobě nebo na jiném nosiči dat informace uvedené v příloze č. 2., musí tak učinit s předstihem před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Spotřebiteli musí být poskytnuty informace o:

- druhu spotřebitelského úvěru
- věřiteli a případně o zprostředkovateli spotřebitelského úvěru
- celkové výši úvěru a podmínkách jeho čerpání
- době trvání spotřebitelského úvěru

- zboží nebo službě a o jejich ceně, která by byla placena bez využití spotřebitelského úvěru
- výpůjční úrokové sazby
- celkové částce splatné spotřebitelem a roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr, která musí být vysvětlena prostřednictvím příkladu s uvedením veškerých předpokladů použitých pro její výpočet, u které je věřitel povinen zohlednit požadavky na spotřebitelský úvěr, které mu spotřebitel sdělil
- výši, počtu a četnosti plateb, které má spotřebitel provést
- poplatcích za vedení jednoho nebo více účtů zaznamenávajících platební transakce a čerpání, dále o poplatcích za používání platebních prostředků pro transakce i čerpání a o veškerých ostatních poplatcích vyplývajících ze smlouvy
- případné povinnosti spotřebitele hradit notáři náklady spojené s uzavřením smlouvy
- případné povinnosti uzavřít smlouvu o doplňkové službě (zejména pojištění) související s úvěrovou smlouvou, je – li uzavření smlouvy o doplňkové službě povinné pro získání úvěru
- stanovené úrokové sazby použitelné v případě opožděných plateb nebo smluvní pokutě v případě prodlení spotřebitele
- případném požadovaném zajištění
- právu na odstoupení od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr
- právu na předčasné splacení úvěru, o případném právu věřitele na náhradu vzniklých nákladů
- právu spotřebitele na bezplatné obdržení kopie návrhu smlouvy o úvěru
- době, po kterou je věřitel vázán informacemi poskytnutými před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru
- skutečnosti, zda případné použití kapitálu, vytvořeného platbami spotřebitele namísto splacení úvěru, povede k úplnému splacení úvěru.

Pro poskytovatele úvěru je výhodnější požadované informace poskytovat na formulářích v podobě předepsané jinými přílohami zákona. Jsou-li totiž předsmluvní informace o spotřebitelském úvěru poskytnuty na zákonem upravených formulářích, platí zákonná

domněnka, že poskytovatel úvěru svoji informační povinnost vůči spotřebiteli splnil. Účelem tohoto mechanismu je snaha zjednodušit spotřebiteli orientaci v základních informacích o úvěru.

Dále všechny informace musí být stejně výrazné. Zde se jedná o snahu eliminovat vžitou praxi poskytovatelů úvěru, kteří často podstatné informace uváděli ve smlouvách téměř nežitelným malým písmem.

K tomu zákon ukládá poskytovatelům úvěru povinnost, poskytovat spotřebiteli náležité vysvětlení, aby spotřebitel byl schopen posoudit, zda nabízená smlouva odpovídá jeho potřebám a finanční situaci.

V § 6 zákon nařizuje, že smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, musí mít písemnou formu a věřitel je povinen v ní uvést informace stanovené v příloze č. 3 k tomuto zákonu. Smlouva musí vždy obsahovat:

- druh spotřebitelského úvěru
- kontaktní údaje smluvních stran (poštovní adresu, telefonní číslo, email)
- dobu trvání spotřebitelského úvěru, jeho celkovou výši a podmínky jeho čerpání
- určené zboží nebo služby a jejich cenu, která by byla placena bez využití spotřebitelského úvěru
- výpůjční úrokovou sazbu
- roční procentní sazbu nákladů na spotřebitelský úvěr a celkovou částku placenou spotřebitelem, vypočtenou k okamžiku uzavření smlouvy
- výši, počet a četnost plateb, které má spotřebitel provést
- informace o právu obdržet kdykoliv bezplatně výpis z účtu v podobě tabulky umoření
- soupis uvádějící lhůty a podmínky pro splacení úroku a veškeré související opakující se či jednorázové poplatky
- úrokovou sazbu použitelnou v případě opožděných plateb platnou v okamžiku uzavření smlouvy a veškeré další důležitosti vyplývající z prodlení spotřebitele
- náklady na služby notáře či jiné obdobné náklady

- požadavek na případné zajištění nebo pojištění
- informaci o právu na odstoupení od smlouvy ve stanovené době včetně informace o povinnosti spotřebitele zaplatit čerpanou jistinu a příslušný úrok
- informaci o právu na předčasné splacení spotřebitelského úvěru, o případném právu věřitele na náhradu vzniklých nákladů
- informaci o postupu v případě ukončení smluvního vztahu
- informaci o možnosti mimosoudního řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra a označení příslušného orgánu dozoru.

Věřitel je také povinen spotřebiteli bezplatně poskytnout kopii návrhu úvěrové smlouvy.

§ 7 definuje, že věřitel je povinen po dobu trvání spotřebitelského úvěru informovat spotřebitele o každé změně výpůjční úrokové sazby a to v přiměřeném předstihu.

§ 8 obsahuje důsledky porušení informační povinnosti. Neobsahuje-li úvěrová smlouva výše uvedené informace a spotřebitel tuto skutečnost uplatní u věřitele, pokládá se spotřebitelský úvěr od počátku za úročený ve výši diskontní sazby platné v době uzavření této smlouvy uveřejněné Českou národní bankou.

V § 9 zákon ukládá věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr. Informace k tomuto posouzení získává věřitel od spotřebitele, který je povinen mu poskytnout pravdivé informace, a také z databází umožňujících posouzení úvěruschopnosti spotřebitele. Pokud by úvěruschopnost věřitel neposoudil, dopouští se správního deliktu, za který může být postižen uložením pokuty dozorovými orgány. Důvodem stanovení této povinnosti je snaha eliminovat případy, kdy spotřebitelé splácí jednou půjčkou dluhy z jiných půjček, čímž se často dostávají do bezvýchodné dluhové spirály.

§ 10 se zabývá roční procentní sazbou nákladů na spotřebitelský úvěr (dále jen „RPSN“). Účelem tohoto ukazatele je umožnit spotřebiteli rychlé srovnání nákladů na úvěr.

Úvěrová smlouva musí obsahovat stanovení RPSN na spotřebitelský úvěr, stanovení podmínek, za kterých může být RPSN upravena a které nesmí být závislé pouze na vůli věřitele, dále stanovení maximální výše spotřebitelského úvěru a stanovení výše jednotlivých splátek, jejich počtu a přesného časového rozvržení. Smlouva dále musí obsahovat stanovení jednotlivých plateb, pokud nelze jednotlivé platby přesně stanovit, musí být uveden způsob jejich výpočtu, a závazek věřitele informovat spotřebitele v průběhu plnění smlouvy o všech změnách RPSN na spotřebitelský úvěr.

Údaj o RPSN musí být uveden v reklamě na úvěr, v úvěrové smlouvě a také je součástí předsmulvních informací, které musí spotřebitel obdržet.

Kromě RPSN též musí reklama, předsmulvní informace a úvěrová smlouva obsahovat celkovou částku splatnou spotřebitelem, kterou se rozumí součet celkových nákladů na spotřebitelský úvěr a celkové výše spotřebitelského úvěru.

V § 11 zákon dává spotřebiteli právo odstoupit bez uvedení důvodu od jakékoliv smlouvy o spotřebitelském úvěru ve lhůtě 14 dní od jejího uzavření. Odstoupení musí být vždy písemné. V případě, že spotřebiteli nejsou poskytnuty poskytovatelem úvěru povinné informace, které zákon předepisuje v úvěrové smlouvě, neskončí běh lhůty pro odstoupení dříve než 14 dní od okamžiku, kdy spotřebiteli byly tyto informace poskytnuty. Odstoupením od smlouvy však nekončí všechny povinnosti spotřebitele vůči poskytovateli úvěru. Spotřebitel je totiž podle zákona povinen pod odstoupení nejpozději do 30 dnů zaplatit věřiteli celou jistinu úvěru a úrok za poskytnutí úvěru za zákonem stanovené období.

Úvěrovou smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou může spotřebitel kdykoliv vypovědět, jak je definováno v § 12. Zákon výslovně nestanoví písemnou formu výpovědi. Účinek výpovědi nastane okamžitě, nebyla-li v úvěrové smlouvě stanovena výpovědní lhůta. Ta však nesmí být delší než 1 měsíc.

V § 15 je definována smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru. Touto smlouvou se rozumí smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr a která je závislá na smlouvě o koupi zboží nebo poskytnutí služby.

V těchto případech nově zaniká úvěrová smlouva také tehdy, když spotřebitel odstoupil od smlouvy o poskytnutí zboží nebo služby. S tím nesmí být pro spotřebitele spojeny žádné sankce. Zvláštní pravidla se uplatní při odstoupení od smlouvy na koupi zboží, která byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání nebo prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Pokud spotřebitel při odstoupení od takové kupní smlouvy vrátil prodávajícímu obdržené zboží, není povinen vrátit věřiteli finanční prostředky, kterými byla uhrazena prodávajícímu cena zboží nebo služby, až do chvíle než prodávající vrátí spotřebiteli zaplacenou kupní cenu.

V § 13 je upraveno předčasné splacení spotřebitelského úvěru. Spotřebitel může předčasně splatit úvěr kdykoliv. Důsledkem splacení bude vždy poměrné snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru s tím, že věřitel má právo na úhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s předčasným splacením. Zákon však nově stanoví pevné limity těchto nákladů a také výjimky, kdy věřitel nemá na náhradu nákladů nárok. Kromě toho je výslovně v zákoně uvedeno, že náhrada nákladů nikdy nesmí přesáhnout částku, kterou by spotřebitel zaplatil na úrocích za dobu od předčasného splacení do skončení úvěru.

Zákon v § 16 zahrnuje překročení úvěru. Tím se rozumí faktické zpřístupnění více peněžních prostředků, než je zůstatek na platebním účtu nebo než je smluvená možnost přečerpaní. Je-li ve smlouvě spotřebiteli umožněno překročit, musí tato smlouva obsahovat stanovené informace. Tyto informace je věřitel povinen poskytnout spotřebiteli v pravidelně přiměřeném intervalu. Jestliže dojde k výraznému překročení, které trvá déle než jeden měsíc, věřitel bezodkladně spotřebitele informuje.

Dozor nad dodržováním zákona o spotřebitelském úvěru vymezuje § 19 tohoto zákona. Dozorovými orgány jsou Česká obchodní inspekce, která vykonává dozor obecně

nad všemi poskytovateli úvěrů, a Česká národní banka, která vykonává dozor pouze nad částí poskytovatelů úvěrů spadající do její dozorové pravomoci (např. o banky).

V případě, že by poskytovatel úvěru porušil svoje informační povinnosti vůči spotřebiteli, dopouští se tím správního deliktu, které jsou popsány v § 20. Za správní delikt mu hrozí pokuta od státních dozorových orgánů, která se pohybuje v rozmezí 500 000 – 5 000 000 Kč podle závažnosti správního deliktu.

Jak již bylo řečeno výše zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů vznikl jako důsledek transpozice směrnice 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru, která byla přijata v dubnu roku 2008 Evropským parlamentem a Radou. Tato směrnice nahrazuje starou směrnicí 87/102/EHS.

Směrnice 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru

Mezi základní cíle směrnice patří vytvoření podmínek pro skutečný vnitřní trh se spotřebitelskými úvěry, zajištění vysokého stupně ochrany spotřebitele a zjednodušení komunitární úpravy.

Směrnice reaguje na dva důležité jevy. Jednak na značný rozmach spotřebitelských úvěrů co do množství uzavřených smluv i co do objemu poskytovaných prostředků a s tím související předlužování spotřebitelů. Mezi další důvody patří především zavádění nových úvěrových nástrojů.

Oblastí působnosti směrnice jsou často uzavírané úvěrové smlouvy, ale z její působnosti je vyňata celá řada úvěrů, jako jsou např. úvěry hypoteční; zajištěné nemovitostí, o celkové výši nižší než 200,- € a vyšší než 75 000,- €; většina úvěrů leasingových, zaměstnanecké úvěry nebo bezúročné půjčky.

Směrnice je založena na maximální harmonizaci, díky níž by měly být odstraněny rozdíly v úrovni ochrany spotřebitele mezi členskými státy tak, aby se spotřebitel rozhodoval v plné znalosti věci.

Nové a rozšířené oblasti úpravy:

- a) Směrnice v daleko větší míře reguluje informace uváděné v reklamě. Spotřebitelé budou mít nově právo získat standardní informace uváděné v reklamě nebo jakýchkoliv údajích o nákladech úvěru, a to jasným, výstižným a zřetelným způsobem prostřednictvím názorného příkladu. Účelem je plná informovanost spotřebitele o veškerých poplatcích zahrnutých do celkových nákladů na úvěr, což odráží boj proti tzv. „skrytým poplatkům“ a doplňuje platnou úpravu o nekalých obchodních praktikách.
- b) V zájmu posílení informovanosti spotřebitele se přísně rozlišuje mezi předsmuvními a smluvními informacemi. Předsmuvní informace musí být poskytovány formou formuláře, který představuje informační minimum. Směrnice zavádí mnohá nová ustanovení, např. právo spotřebitele obdržet bezplatně na požádání kopii návrhu úvěrové smlouvy. V případě poskytování informací formou formuláře budou všechny údaje stejně výrazné, čímž by měla být odbourána současná praxe uvádění všeobecných smluvních podmínek v drobném písmu. Věřitel má povinnost pravidelného informování o případných změnách v úrokové sazbě. Hlavním účelem této nové úpravy je dosáhnout plné informovanosti spotřebitele, aby mohl učinit kvalifikované rozhodnutí, zda a jakou úvěrovou smlouvu uzavře.
- c) Nově je doplněn princip odpovědného úvěrování, který by měl v zásadě omezovat předlužování spotřebitelů. Na základě tohoto principu je věřitel povinen posoudit předem úvěruschopnost spotřebitele, v případě potřeby dokonce s možností nahlédnutí do zvláštní databáze k posouzení spotřebitelovy schopnosti splácet.
- d) Směrnice zakotvuje také právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14ti dnů od jejího uzavření. Přesněji je regulováno předčasné splacení úvěru, včetně řešení odškodnění věřitele, když mu v souvislosti s předčasným splacením vzniknou náklady.
- e) Podrobněji je upraven i režim smluv o vázaném úvěru, kdy spotřebitel, pokud uplatní právo na odstoupení od smlouvy, nemá být nadále vázán ani žádnou jinou vázanou smlouvou.

- f) Dalším významným ustanovením je článek upravující roční procentní sazbu nákladů, který stanoví přesnou matematickou formuli pro výpočet, také i veškeré položky, které musí být při výpočtu zohledněny. RPSN má spotřebiteli sloužit jako nástroj srovnávání.
- g) Směrnice stanovuje i povinnost členských států zajistit dozorový orgán pro dohled nad věřiteli a rovněž tak některé povinnosti zprostředkovatelů úvěrů jako např. uvést předem rozsah jejich oprávnění nebo sjednat předem jejich odměnu (MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2008).

2.8.3 Společnosti poskytující spotřebitelský úvěr

Společnostmi poskytující spotřebitelský úvěr jsou např. Cetelem, COFIDIS, Cedium, Česká spořitelna, Československá obchodní banka, GE Money Bank, Home Credit, Komerční banka, Poštovní spořitelna, Raiffeisenbank, UniCredit Bank atd. (MĚŠEC.CZ, 2011).

2.8.4 Statistiky ohledně spotřebitelských úvěrů

Dále jsou uvedeny statistiky upozorňující na stále větší zadluženost českých domácností, počet smluv neobsahující zákonem stanovené náležitosti a počet reklam na spotřebitelský úvěr, které porušili zákon, který byl v účinnosti do konce roku 2010.

Není žádné tajemství, že se domácnosti stále více zadlužují. Ke konci září 2010 dosáhlo zadlužení domácností u bank a finančních institucí 1028,21 miliardy korun. To představuje meziměsíční nárůst o 5,92 miliardy korun (0,58 %). Meziročně se v září zadlužení domácností zvýšilo o 69,48 miliardy korun, tedy o 7,3 %. Po červnu (+8,4 %), červenci (+7,9 %) a srpnu (+7,5 %) se tak tempo meziročního růstu zadlužení opět mírně snížilo (DTEST, 2010).

V prvním pololetí roku 2008 prověřovala Česká obchodní inspekce smlouvy o spotřebitelském úvěru. Celkem prověřila 133 smluv sjednávajících spotřebitelský úvěr, jednalo se o smlouvy 14 poskytovatelů z řad nebankovního sektoru. Z toho bylo

v případě 72 smluv shledáno porušení zákona tím, že tyto smlouvy neobsahovaly veškeré zákonem stanovené náležitosti. Porušení tedy bylo zjištěno u 54, 1 % kontrolovaných smluv. Nejvyšší četnost zjištění porušení byla zaznamenána u skutečnosti, že smlouva musí obsahovat ukazatel RPSN vypočtený způsobem podle zákona. Druhou nejčastější závadou v rámci kontroly bylo, že smlouvy postrádaly závazek věřitele informovat spotřebitele o všech změnách RPSN, ke kterým dojde v průběhu trvání úvěrové smlouvy. Dále smlouvy neobsahovaly přesné časové rozvržení jednotlivých splátek a maximální výši spotřebitelského úvěru (ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2008a).

Ve druhém pololetí roku 2008 Česká obchodní inspekce prověřovala reklamy na spotřebitelský úvěr. Tato kontrola prokázala porušení zákona v cca 20 % případů. Celkem bylo prověřeno 178 reklam (či nabídek). Z toho bylo 141 vyhodnoceno jako reklamy, které nejsou v rozporu se zákonem, a naopak u 37 reklam bylo zjištěno porušení zákona. Vzhledem k tomu, že tyto reklamy obsahovaly úrokovou sazbu nebo jiné údaje týkající se nákladů na úvěr, musela být nedílnou součástí těchto reklam rovněž RPSN nebo příklad jejího výpočtu. Uvedených 37 reklam tyto údaje postrádalo (ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE, 2008b).

2.9 Marketingový výzkum

V mé bakalářské práci bude v rámci praktické části realizován marketingový výzkum.

Marketingový výzkum je chápán jako funkce, která spojuje spotřebitele, zákazníka a veřejnost s marketingovým pracovníkem prostřednictvím informací, které jsou používány k zjišťování a definování marketingových příležitostí a problémů, k tvorbě, zdokonalování a hodnocení marketingových akcí, monitorování marketingového úsilí a k lepšímu pochopení marketingu jako procesu. Marketingový výzkum specifikuje požadované informace podle vhodnosti k řešení těchto problémů, vytváří metody pro sběr informací, řídí a uskutečňuje proces sběru dat, analyzuje výsledky a sděluje zjištěné poznatky a jejich důsledky (PŘÍBOVÁ, 1996).

Každý proces marketingového výzkumu se vyznačuje určitými zvláštnostmi, které vyplývají z jedinečné povahy zkoumaných problémů. Průběh každého výzkumu však můžeme rozdělit na dvě hlavní etapy:

- a) etapu přípravy výzkumu
- b) etapu realizace výzkumu.

Příprava výzkumu zahrnuje kroky, které vedou k vytvoření předpokladů pro zahájení jeho realizace. Jsou to:

1. definování problému, který má být řešen a který je základním předpokladem úspěšné realizace výzkumu a získání hodnotných výsledků
2. specifikace potřebných informací
3. identifikace zdrojů informací
4. stanovení metod sběru informací
5. vypracování projektu výzkumu.

Realizace výzkumu se pak opírá o připravený projekt výzkumu a zahrnuje:

1. shromažďování informací
2. zpracování a analýzu informací
3. prezentaci výsledků výzkumu (ZBOŘIL, 1998).

2.9.1 Dotazníkové šetření

Pro sběr dat k praktické části jsem si zvolila metodu dotazníkového šetření.

Principem dotazníkového šetření je pokládání otázek a zaznamenávání odpovědí. Podle formy komunikace se dělí na:

1. tváří v tvář

Provádí se kvůli lepšímu vysvětlení pomocí řeči těla. Dále kvůli hloubce, kdy tazatel může respondentovi dávat doplňující otázky, což má za následek vysokou návratnost. Uskutečňuje se v domácnostech, firmách i ve veřejných prostorách.

2. telefonické

Telefonické dotazování lze uskutečnit rychle a levně, zvláště v dnešní době, kdy už téměř každý vlastní telefon. Může být prováděno ovšem maximálně 20 minut s jednoduchými otázkami a do menší hloubky, pak už pozornost respondenta klesá.

3. písemné

Písemné dotazování je relativně levné pro velký počet respondentů a lze použít rozsáhlejší dotazníky. Problémem je ovšem nízká návratnost a dlouhá doba trvání sběru dat.

4. online

Použití online dotazování je velmi levné a vede k rychlému získání dat, zpracování i vyhodnocení. Problémem je ovšem také nízká návratnost.

Jedním z důležitých faktorů hodnocení efektivity sběru dat v dotazníkovém šetření je návratnost. Můžeme ji zvýšit tzv. pilotáží dotazníku, vhodnou odměnou nebo formou dotazníku. Měl by být co nejkratší s vhodným barevným provedením.

Dále budou uvedena některá pravidla stylizace otázek. Dotazník by měl obsahovat zodpověditelné otázky pro respondenta. Měli bychom se vyvarovat hypotetických otázek a příliš složitých problémů. Dále se ptát pouze na jednu otázku, to znamená neptat se na více věcí najednou a dát si pozor na přílišnou obecnost. Otázky v dotazníku by neměly vsugerovat odpovědi. Měly by být napsány co možná nejjednoduším

jazykem. Respondent musí vědět, zda má jednu či více možných odpovědí. V neposlední řadě bychom se měli vyvarovat negace, která může respondenta mást (VOJTKO, 2010).

3 Praktická část

3.1 Cíle a metodika

Hlavním cílem bakalářské práce je provedení výzkumu zaměřeného na zjištění povědomí respondentů o jejich právech v oblasti ochrany spotřebitele. Konkrétně se zaměřením na oblast spotřebitelských úvěrů. Vedlejším cílem je na základě výsledku šetření vytvoření návrhu pro zlepšení ochrany spotřebitele.

V bakalářské práci byl využit následující metodický postup:

- studium teoretických východisek
- provedení terénního výzkumu
- zhodnocení výzkumu z hlediska ochrany spotřebitele
- závěr a interpretace výsledků.

Pro tuto bakalářskou práci byly stanoveny následující hypotézy, které by po vyhodnocení dotazníkového šetření měly být potvrzeny či zamítnuty.

1. Více jak polovina respondentů zná instituce nebo organizace zabývající se ochranou spotřebitelských práv.
2. Více jak polovina respondentů ví, co znamená pojem RPSN sazba.
3. Pro více jak polovinu respondentů jsou informace, které jim sdělí věřitel před poskytnutím spotřebitelského úvěru, dostačující.
4. Více jak 40 % respondentů je seznámeno s provedenými změnami v novém zákoně o spotřebitelském úvěru.

3.2 Plán výzkumu a sběr dat

Pro praktickou část bakalářské práce byla vybrána kvantitativní metoda marketingového výzkumu, a to dotazníkové šetření. Byl sestaven dotazník, jehož konečná verze byla vytvořena 30. 10. 2011. Následně probíhala jeho pilotáž. Po odstranění nejrůznějších chyb bylo zahájeno dotazníkové šetření, a to od 10. 11. 2011 posláním dotazníků přes e-mail zhruba 48 známým. Vyplněných se jich vrátilo 30. Dále dotazníky vyplňovali členové rodiny a jejich spolupracovníci. Z toho zdroje jich bylo vráceno zpět 50. Jelikož počet dotazníků, s kterými bylo dále pracováno, nebyl dostačující, tak byl dotazník vložen na internetové stránky Vyplnto.cz. Odkaz na dotazník byl poslán zprávou přes Facebook zhruba 155 lidem, přičemž vyplněno bylo 90 dotazníků. Průzkum na internetových stránkách probíhal od 18. 11. do 25. 11. 2011. Celkem dotazník zodpovědělo 172 respondentů. Bylo ovšem vyloučeno 13 dotazníků z důvodu, že respondenti odpovídali na otázky, na které odpovídat neměli, nebo měli odpovědět a neodpověděli. Pro analýzu bylo tedy použito pouze 159 dotazníků.

Dotazník obsahoval celkem 22 otázek. Na začátku byly zařazeny otázky v podobě jakéhosi znalostního kvízu pro respondenty, který byl zaměřený na nový zákon o spotřebitelském úvěru. Konkrétně se to týkalo otázek č. 1 – 8. V další části, tedy od 9. do 16. otázky, dotazník zjišťoval zkušenosti respondentů se spotřebitelským úvěrem. Na konci dotazníku byly zařazeny identifikační otázky. Bylo zjišťováno, jakého pohlaví je respondent, jaký je jeho věk, nejvyšší dosažené vzdělání, jeho současná ekonomická aktivita, čistý měsíční příjem domácnosti a jaké je jeho bydliště. Celý dotazník je uveden v Příloze 1.

3.3 Analýza dat z dotazníkového šetření

Analýza dat proběhla s dotazníky, jak písemnými tak i elektronickými. Pro písemné dotazníky byl vytvořen kódovací rámec. Bylo provedeno očíslování a následné zakódování. Elektronické dotazníky byly vyhodnoceny na webových stránkách VyplnTo.cz. Informace získané z obou dotazníkových šetření byly následně zpracovány pomocí software MS Excel.

Dotazník celkem zodpovědělo 108 žen a 51 mužů. Nejvíce zastoupenou věkovou kategorií byli respondenti ve věku 16 – 25 let, celkem 110. Co se týče dosaženého vzdělání, tak největší část zaujímali lidé se středoškolským vzděláním s maturitou, a to 117. Dále nejvíce odpovědělo studentů, celkem 92. Respondenti byli povětšinou z Jihočeského kraje.

Otázka č. 1: Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?

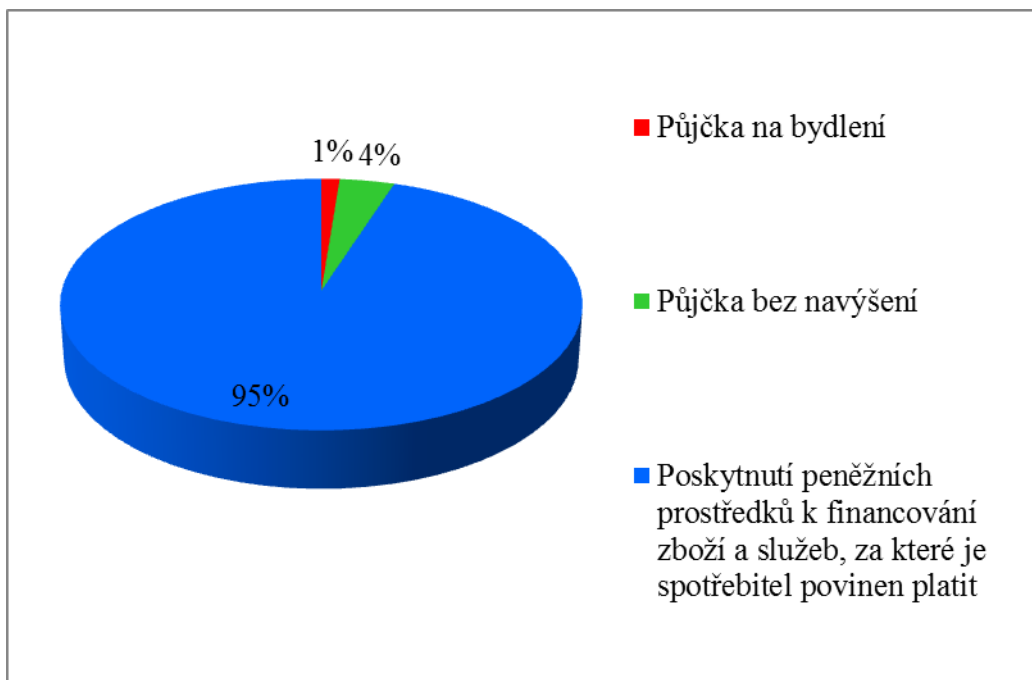
Úvodem respondenti odpovídali na to, co to vlastně spotřebitelský úvěr je. Na výběr měli ze tří možností. Odpovědělo všech 159 respondentů. Podle očekávání správnou definici spotřebitelského úvěru znalo 95 % dotazovaných. Zbýlých 5 % respondentů zvolilo nesprávnou odpověď.

Tabulka 1: Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Půjčka na bydlení	2	1
Půjčka bez navýšení	6	4
Poskytnutí peněžních prostředků k financování zboží a služeb, za které je spotřebitel povinen platit	151	95

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 1: Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 2: Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?

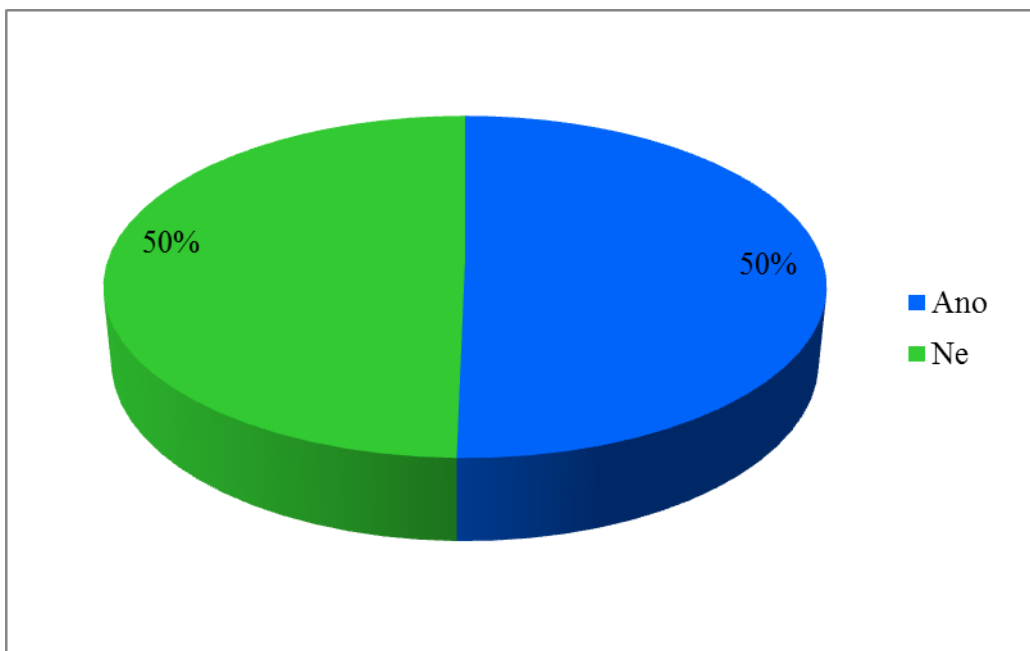
Tato a následující otázka byla zaměřena na znalost nového zákona o spotřebitelském úvěru. Respondenti měli na výběr z možností ano - ne. Výsledky byly naprosto vyrovnané. Správnou odpověď, že si právnická osoba nemůže sjednat spotřebitelský úvěr, vědělo přesně 50 % dotázaných, druhá polovina si myslela, že si ho sjednat může.

Tabulka 2: Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano	80	50
Ne	79	50

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 2: Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 3: Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?

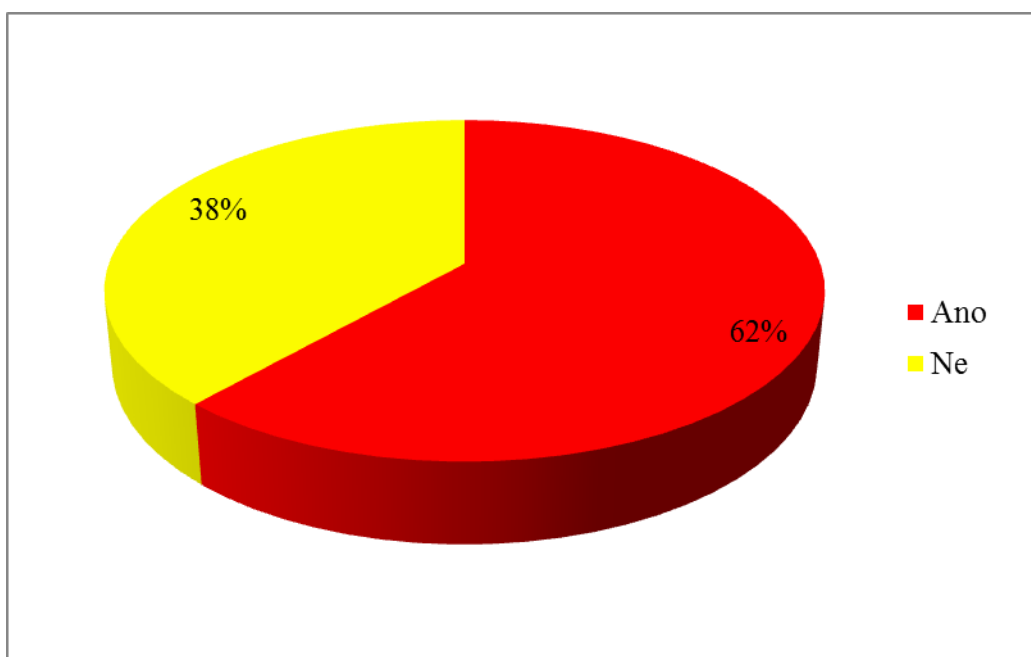
Na tuto otázku odpověděli všichni respondenti, tedy 159. Více než polovina respondentů, přesně 62 %, zvolilo správnou odpověď, že zákon ukládá věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr. Zbytek se domníval, že to zákon věřiteli neukládá.

Tabulka 3: Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano	98	62
Ne	61	38

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 3: Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 4: Co je podle Vás úroková míra?

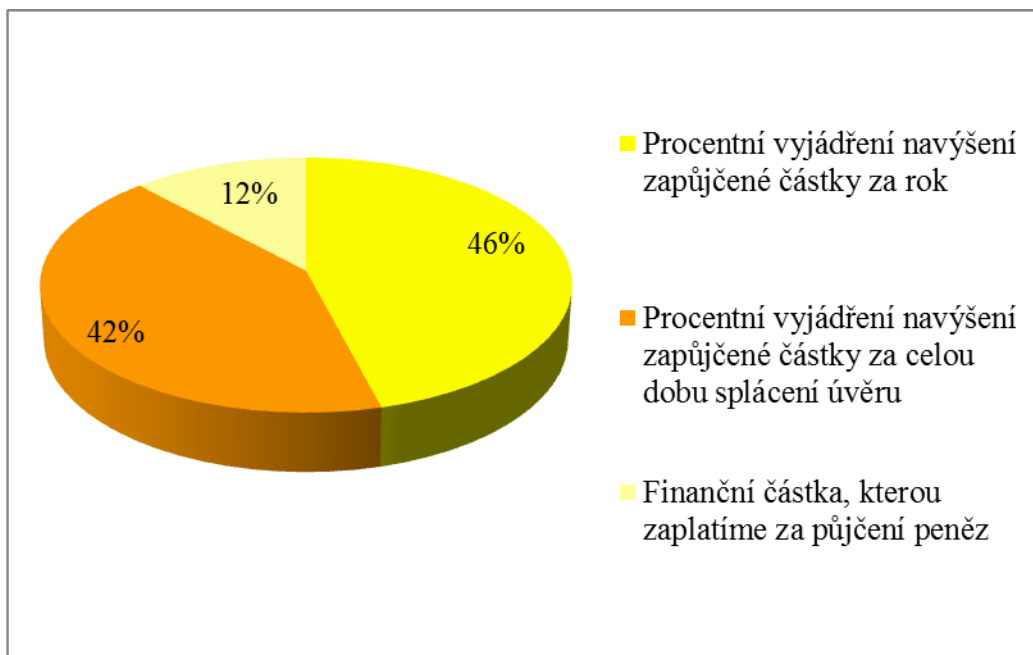
Následující dvě otázky se zaměřovaly na obecnou znalost pojmů spojených se spotřebitelským úvěrem. Většina se rozhodovala mezi možnostmi procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za rok, což byla správná odpověď, a mezi možnostmi procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za celou dobu splácení úvěru. Správnou odpověď vědělo 46 % dotázaných, což je oproti očekávání málo. Druhou možnost zvolilo 42 % dotázaných. Zbýlý počet náleží poslední možnosti.

Tabulka 4: Co je podle Vás úroková míra?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za rok	73	46
Procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za celou dobu splácení úvěru	67	42
Finanční částka, kterou zaplatíme za půjčení peněz	19	12

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4: Co je podle Vás úroková míra?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 5: Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?

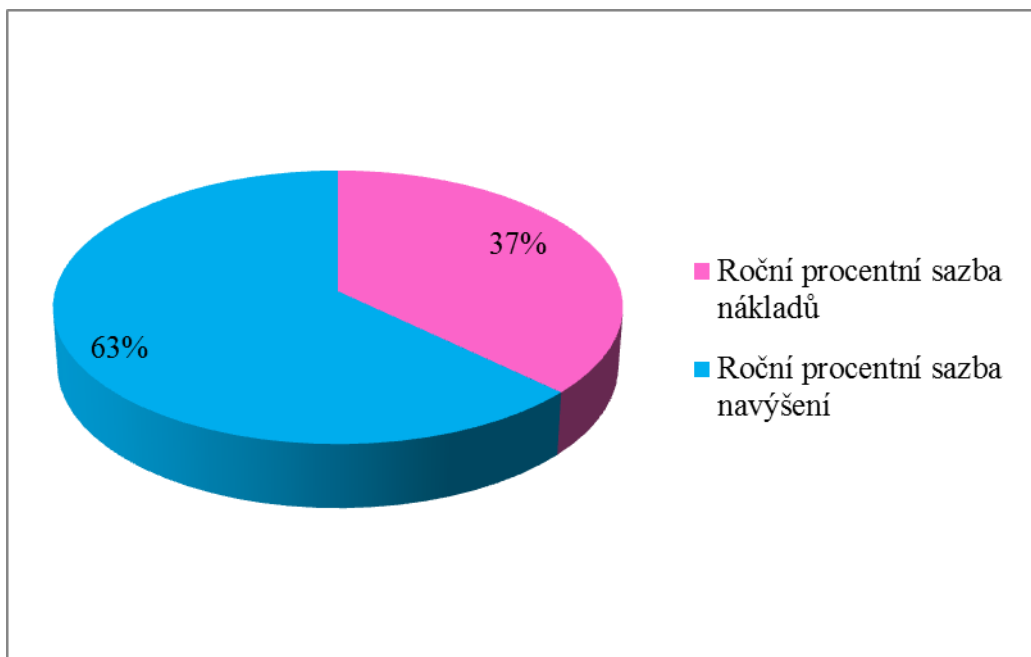
Respondenti měli na výběr ze tří možností. Více než polovina lidí, tedy 63 %, se domnívalo, že správná odpověď je roční procentní sazba navýšení. Ovšem správnou odpovědí je roční procentní sazba nákladů, kterou vědělo pouhých 37 % respondentů. To vypovídá o neznalosti spotřebitelů tohoto důležitého pojmu. Poslední možnost byla roční procentní sazba příjmů a tu nezvolil nikdo.

Tabulka 5: Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Roční procentní sazba nákladů	59	37
Roční procentní sazba navýšení	100	63

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 5: Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 6: Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?

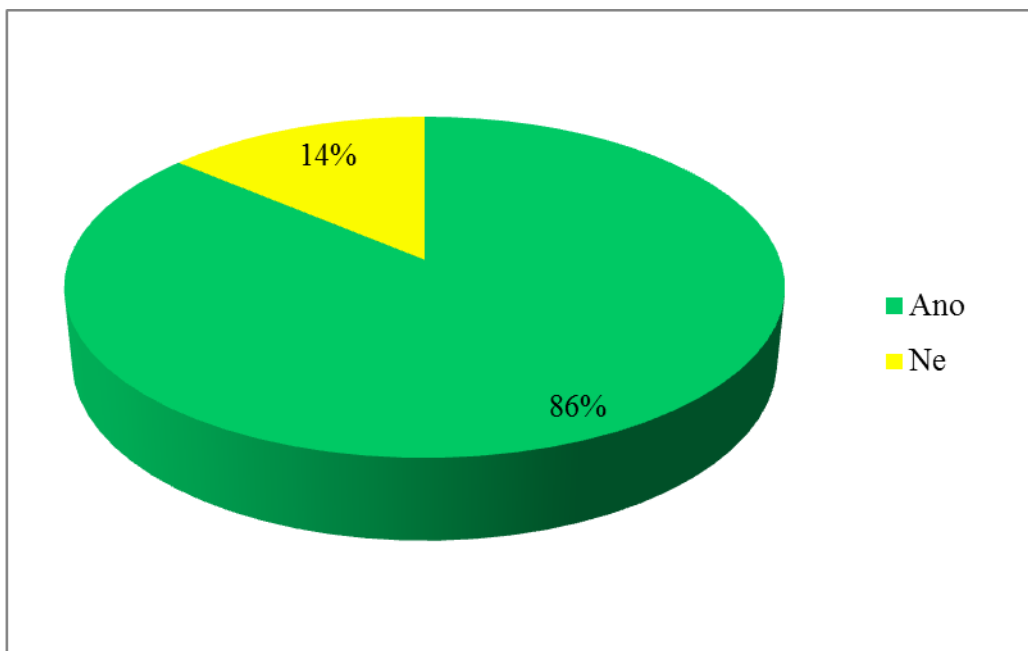
Následující dvě otázky opět zjišťovaly znalost nového zákona. Na výběr byly možnosti ano – ne. Správnou odpověď, že je možné spotřebitelský úvěr předčasně splatit, zvolilo 86 % dotazovaných. Zbytek si myslí, že to možné není. Co se týče otázek na znalost nového zákona, nejvíce respondentů vědělo správnou odpověď na tuto otázku.

Tabulka 6: Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano	137	86
Ne	22	14

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 6: Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 7: Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?

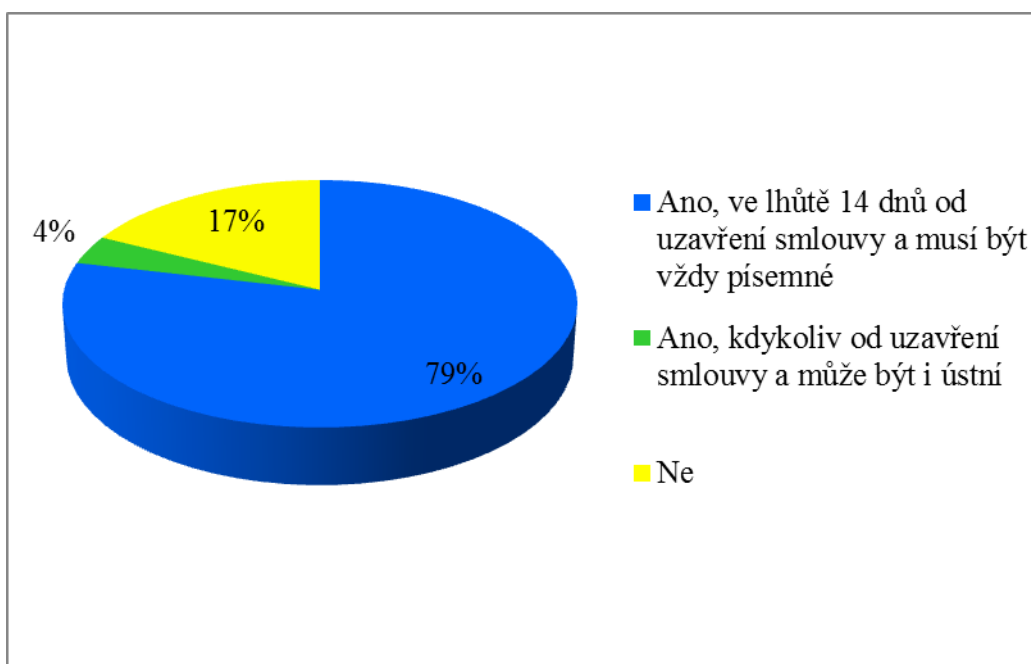
Na výběr bylo ze tří možností. Více než tři čtvrtiny dotazovaných, což bylo příjemným překvapením, zvolilo správnou možnost, že zákon dává spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy bez uvedení důvodu, a to ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy a musí být vždy písemné. Naopak 17 % dotazovaných si myslelo, že toto nový zákon neumožňuje.

Tabulka 7: Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano, ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy a musí být vždy písemné	125	79
Ano, kdykoliv od uzavření smlouvy a může být i ústní	6	4
Ne	28	17

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 7: Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 8: Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?

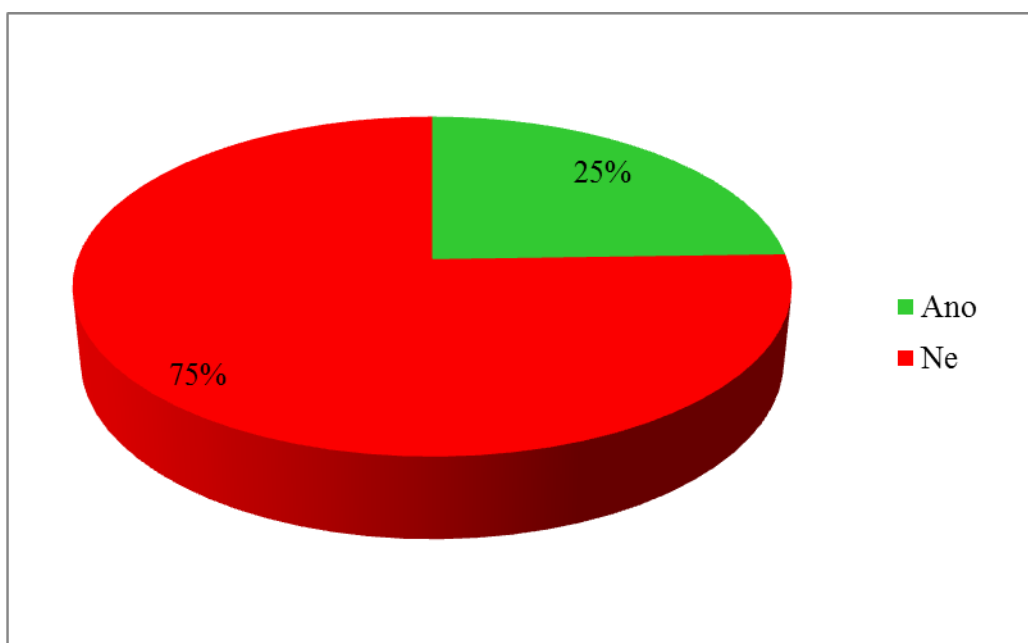
Další otázka směřovala k tomu, zda respondenti znají instituce či organizace, na které se mnou obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem. Pokud odpověděli, že znají, byli dotazováni na konkrétní název instituce. Tři čtvrtiny respondentů přiznává, že žádnou takovou instituci nezná. Pouhých 25 % zná alespoň nějakou. Nejvíce dotazovaných odpovědělo, že by se obrátili na Českou spořitelnu. Dále by se správně obrátili na státní dozorovou organizaci – Českou obchodní inspekci. Další dotazování by pro pomoc zašli do spotřebitelské organizace – Sdružení obrany spotřebitelů. Ostatní odpovědi byly zanedbatelné. Z toho vyplývá, že spotřebitelé většinou nevědí, kam se obrátit v případě problémů.

Tabulka 8: Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano	39	25
Ne	120	75

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 8: Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 9: Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?

Zkušenosti se spotřebitelským úvěrem má pouze 9 % dotazovaných, což je poměrně nízké procento. Z těchto 14 lidí bylo 9 mužů a 5 žen. Nejvíce to byli lidé ve věku 41 – 60 let, následovanými respondenty ve věku 26 – 40 let. Co se týče vzdělání, jasně převažují ti, kteří mají středoškolské s maturitou. Příjem domácnosti byl nejčastěji 15 001 – 30 000 Kč. Zbýlých 91 % spotřebitelský úvěr nikdy nečerpalo. V tomto

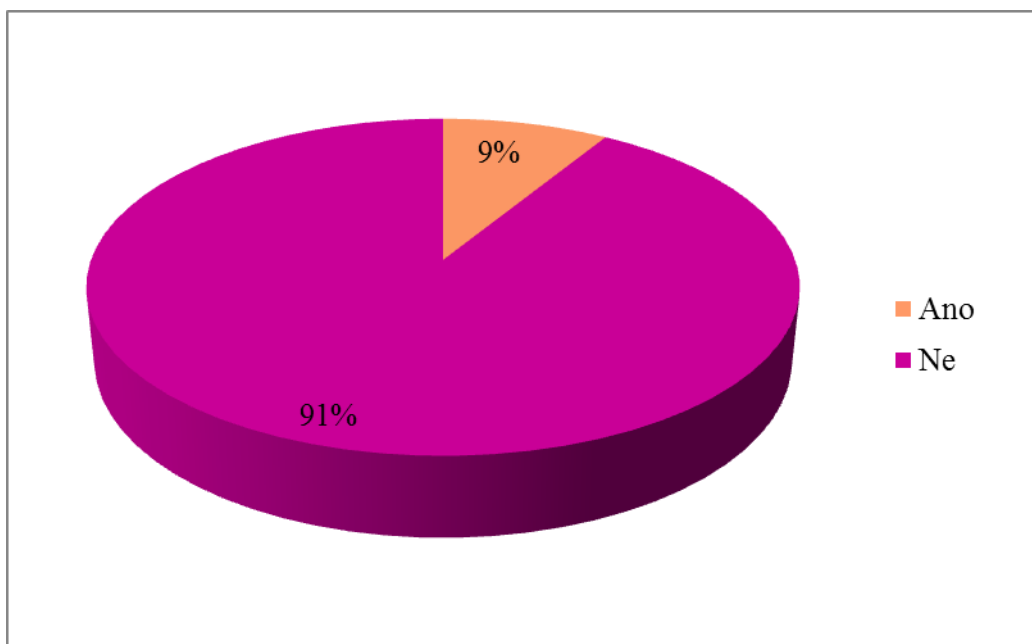
případě byli respondenti odkázáni na identifikační otázky (otázka č. 17 - 22). Další otázky se tedy zaměřují na zkušenosti se spotřebitelským úvěrem.

Tabulka 9: Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Ano	14	9
Ne	145	91

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 9: Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 10: Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?

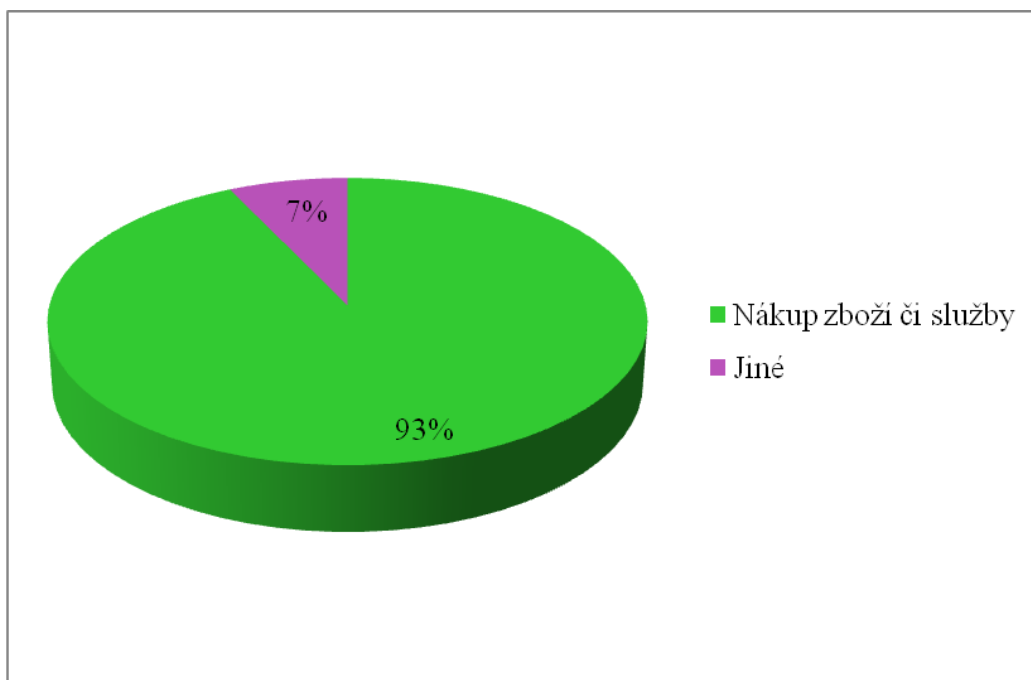
Respondenti měli na výběr ze čtyř možností, přičemž poslední možnost byla jiné, kde měli uvést svůj předmět úvěru. Na otázku odpovědělo celkem 14 lidí. Celých 93 % respondentů čerpalo úvěr na nákup zboží či služby. Jeden respondent uvedl jiné, a to na dědické vypořádání. Nikdo nečerpal úvěr na splacení dluhu a dovolenou.

Tabulka 10: Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Nákup zboží či služby	13	93
Jiné	1	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 10: Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 11: V jaké výši jste úvěr čerpal/a?

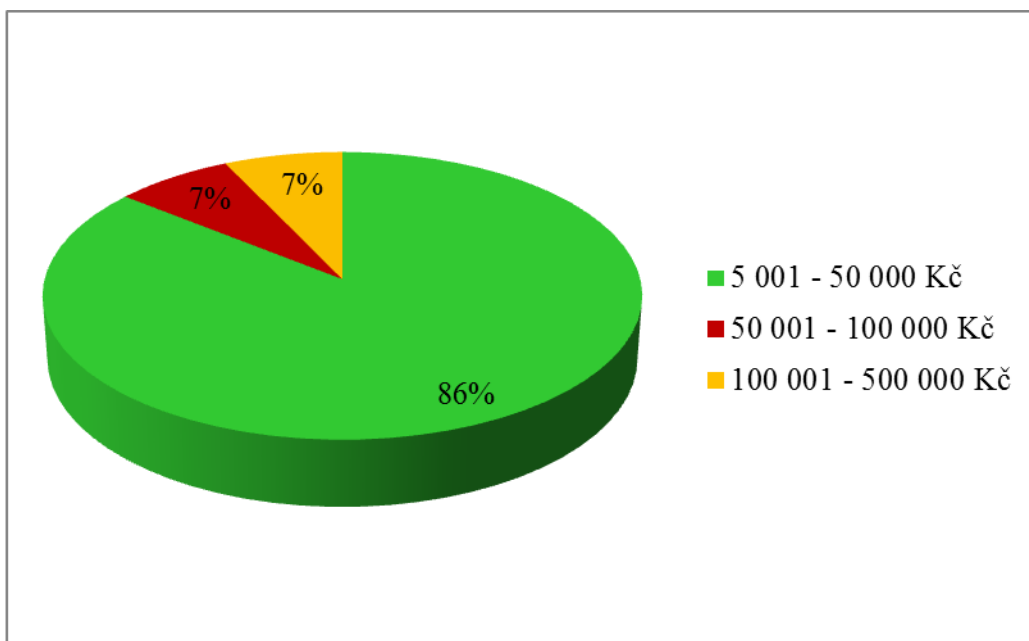
Respondenti měli u této otázky na výběr z pěti možností. Nejvíce dotazovaných, tedy 86 %, čerpalo úvěr ve výši 5 000 – 50 001 Kč. Výška úvěru přímo souvisí s tím, že si ho většina lidí sjednala na pořízení zboží či služby. Po jednom respondentovi měly odpovědi 50 001 – 100 000 Kč a 100 001 – 500 000 Kč. Další možnosti 500 001 – 1 000 000 Kč a 1 000 001 – 1 880 000 Kč nikdo neuvedl. Takto zvolené intervaly nejsou náhodou, nýbrž od hranice 5 000 Kč do 1 880 000 Kč si lze úvěr sjednat.

Tabulka 11: V jaké výši jste úvěr čerpal/a?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
5 001 - 50 000 Kč	12	86
50 001 - 100 000 Kč	1	7
100 001 - 500 000 Kč	1	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 11: V jaké výši jste úvěr čerpal/a?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 12: Jaká byla sjednána doba na splácení úvěru?

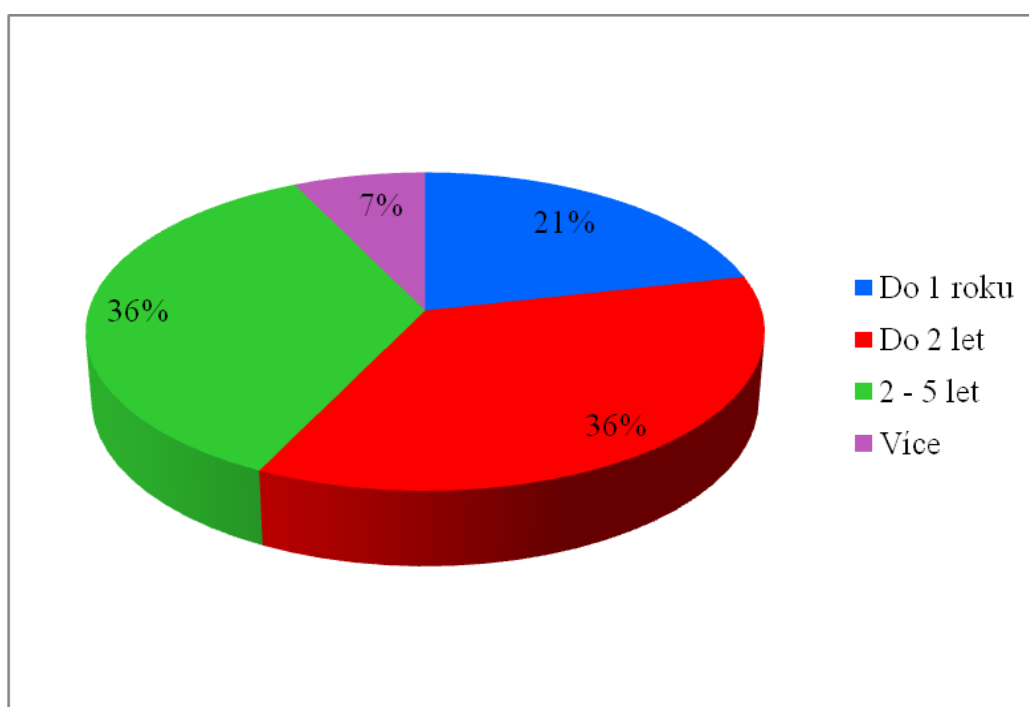
Zde měli respondenti na výběr ze čtyř možností, přičemž poslední odpověď byla vypisovací, pokud byl úvěr sjednán na delší dobu, než bylo uvedeno. Celkem 36 % dotázaných si úvěr sjednali na dobu do 2 let, stejné procento připadalo na možnost 2 – 5 let. Tři lidé měli úvěr splatit do 1 roku a jeden do 10 let.

Tabulka 12: Jaká byla sjednána doba na splácení úvěru?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Do 1 roku	3	21
Do 2 let	5	36
2 - 5 let	5	36
Více	1	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 12: Jaká byla sjednána doba na splácení úvěru?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 13: U které instituce jste úvěr čerpal/a?

Další otázka zjišťovala, u které instituce si respondenti nejvíce sjednávají úvěr. Měli na výběr ze čtyř možností, poslední možnost zněla jinou. Zde měli vypsát, kde jinde si úvěr sjednali. Nejvíce respondentů, tedy 64 %, čerpalo úvěr v bance. Konkrétně 21 % si sjednalo úvěr v bance, u které mají založený účet a 43 % u jiné banky, než mají založený účet. Téměř třetina respondentů ho čerpala u soukromé společnosti. Z toho

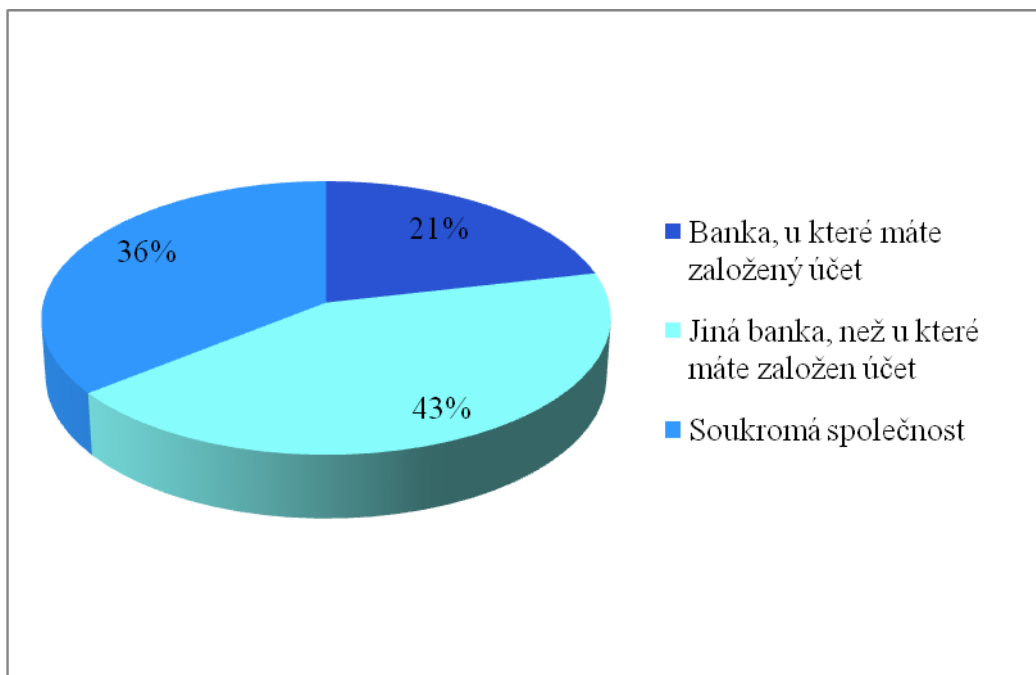
vyplývá, že respondenti více věří bankám při sjednávání spotřebitelského úvěru. Nikdo neodpověděl jinde.

Tabulka 13: U které instituce jste úvěr čerpal/a?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Banka, u které máte založený účet	3	21
Jiná banka, než u které máte založen účet	6	43
Soukromá společnost	5	36

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 13: U které instituce jste úvěr čerpal/a?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 14: Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?

Respondenti měli na výběr z pěti možností, opět s možností jinou. Za nejdůležitější informaci při sjednávání spotřebitelského úvěru považuje 79 % dotázaných výši RPSN.

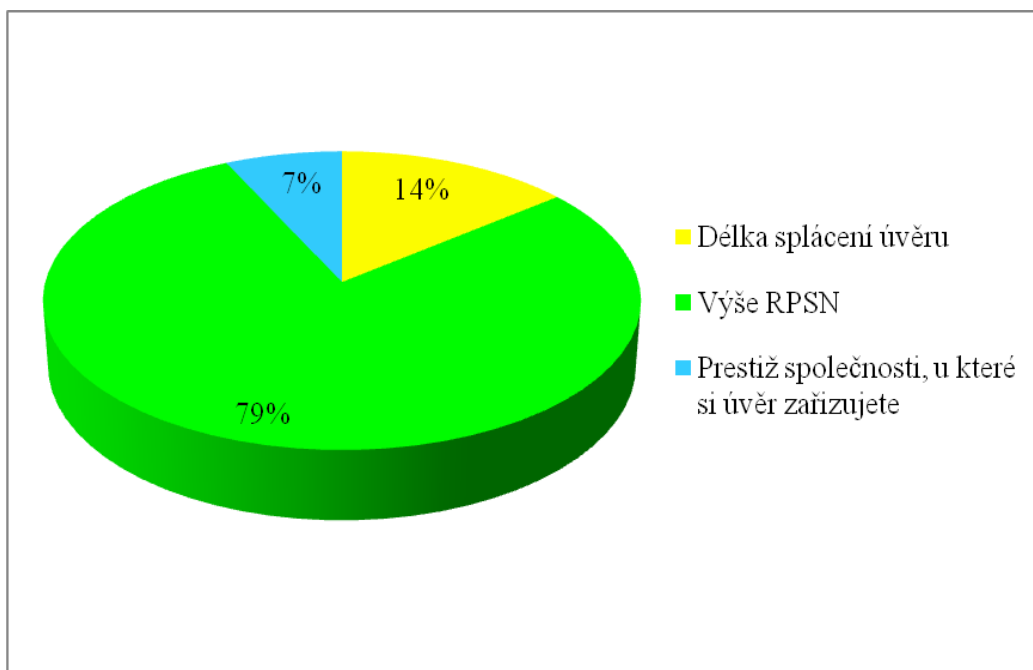
Dále 14 % respondentů zajímá délka splácení úvěru a 7 % se řídí prestiží společnosti, u které si úvěr zařizují. Nikdo neuvedl jinou možnost.

Tabulka 14: Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Délka splácení úvěru	2	14
Výše RPSN	11	79
Prestiž společnosti, u které si úvěr zařizujete	1	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 14: Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 15: Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?

Všeobecně je známo, že instituce poskytující spotřebitelský úvěr, některé informace dostatečně nezdůrazňují či je vůbec nesdělí. Výsledky příjemně překvapily a vyplynulo z nich, že 72 % lidí, je s množstvím informací spíše spokojeno, 14 % přiznává, že byli

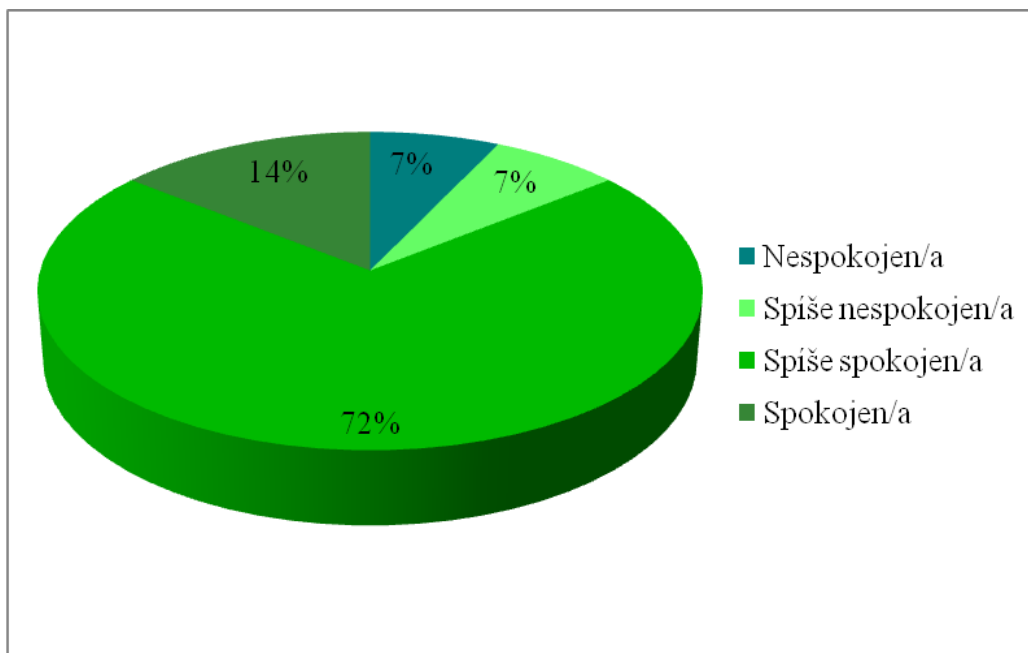
spokojeni. Opačný názor zastává 14 % nespokojených dotázaných. Toto procento by ale mohlo být ještě nižší.

Tabulka 15: Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Nespokojen/a	1	7
Spíše nespokojen/a	1	7
Spíše spokojen/a	10	72
Spokojen/a	2	14

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 15: Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 16: Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?

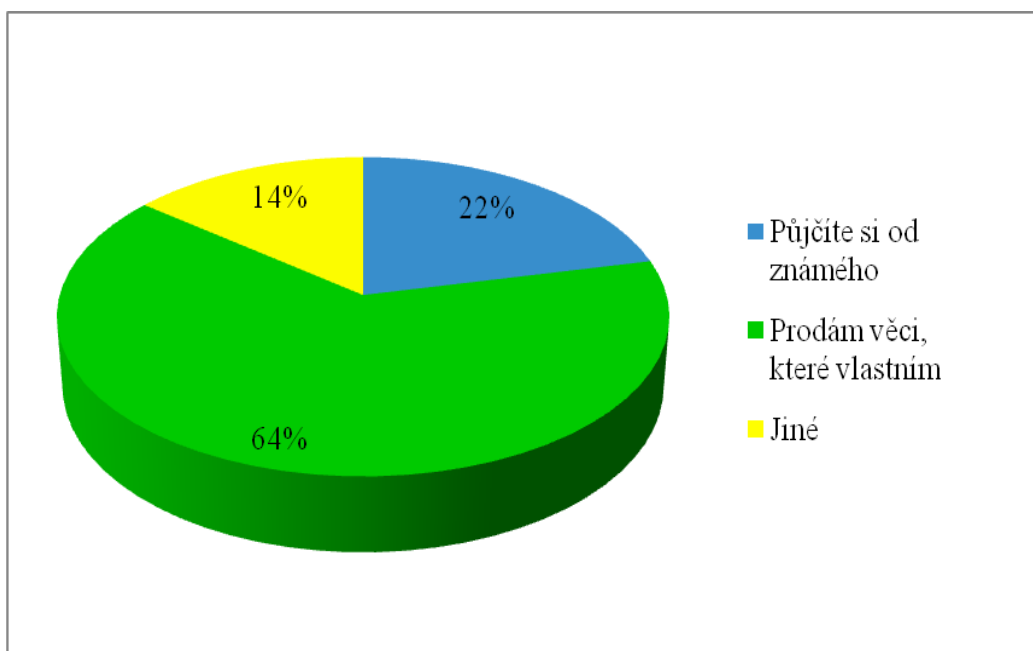
Stále více lidí se v dnešní době zadlužuje tím, že nemají čím splatit spotřebitelský úvěr. Tato otázka zjišťovala, co by respondenti dělali, kdyby se tak stalo. Na výběr měli ze čtyř možností, poslední možnost byla jiné. Více než polovina by tuto situaci řešila tím, že by prodala věci, které vlastní. Další nezanedbatelné procento, přesně 22 %, by si půjčilo od známého a 14 % uvedlo jiné, a to že by si půjčili od rodičů nebo přerušili splácení. Žádný respondent by si nevzal další úvěr, aby splatil ten původní, což je dobře, že by svou finanční situaci takto nikdo neřešil.

Tabulka 16: Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Půjčíte si od známého	3	22
Prodám věci, které vlastním	9	64
Jiné	2	14

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 16: Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 17: Jste?

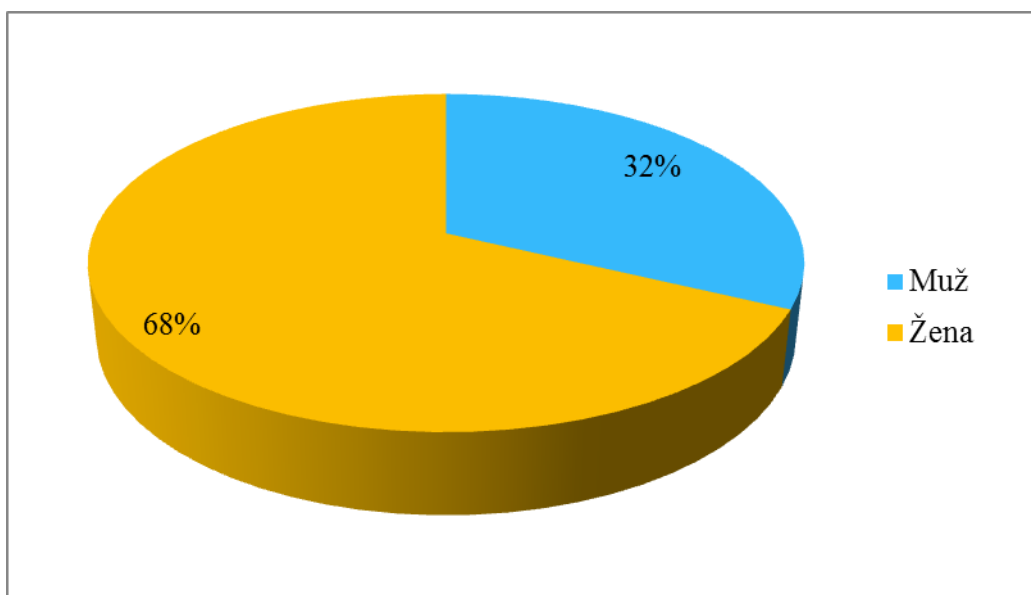
Na konci dotazníku se nacházely identifikační otázky. Na tuto otázku odpovědělo všech 159 respondentů. Dotazníkového šetření se zúčastnilo více žen, konkrétně 68 %, mužů pouze 32 %. Zřejmě je to dáno větší ochotou žen vyplňovat dotazník.

Tabulka 17: Jste?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Muž	51	32
Žena	108	68

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 17: Jste?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 18: Jaký je Váš věk?

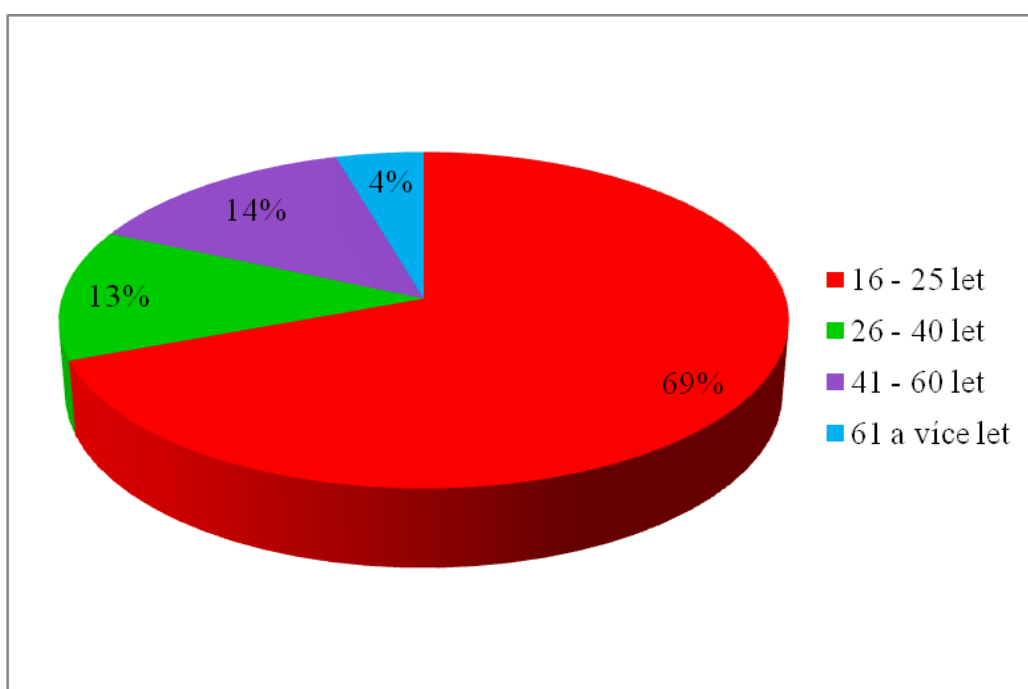
Věk respondentů byl rozdělen do pěti věkových skupin. Věková skupina 16 – 25 let dotazníky vyplňovala nejvíce, a to v 69 %. To je zřejmě dáno umístněním na internetu. Další početnou skupinou byla s 14 % kategorie 41 – 60 let, s 13 % lidé ve věku 26 – 40 let a 4 % 61 a více let.

Tabulka 18: Jaký je Váš věk?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
16 - 25 let	110	69
26 - 40 let	20	13
41 - 60 let	22	14
61 a více let	7	4

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 18: Jaký je Váš věk?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 19: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

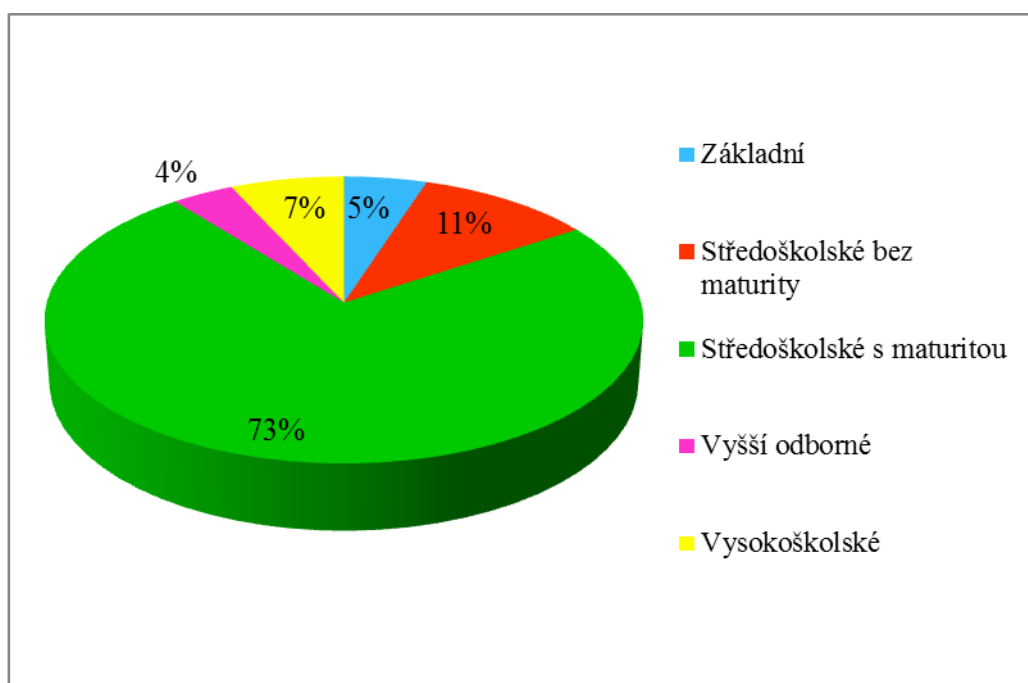
Výzkumu se zúčastnilo nejvíce osob se středoškolským vzděláním s maturitou, a to celých 73 %. Je to dáno ekonomickou aktivitou více než poloviny respondentů, kteří jsou studenty především na vysokých školách. Následovali respondenti se středoškolským vzděláním bez maturity, kterých bylo 11 %. Poměrně zanedbatelná procenta tvořili lidé se základním, vyšší odborným a vysokoškolským vzděláním.

Tabulka 19: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Základní	8	5
Středoškolské bez maturity	17	11
Středoškolské s maturitou	117	73
Vyšší odborné	6	4
Vysokoškolské	11	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 19: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 20: Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?

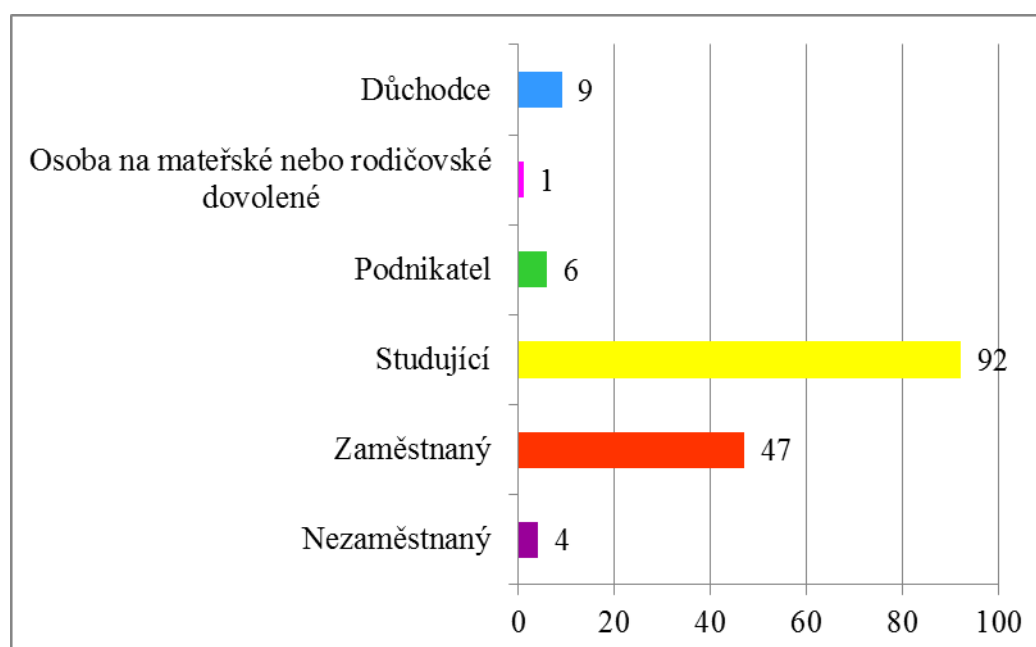
Nejvíce respondentů, jak již bylo zmíněno, bylo studujících. Na druhém místě dotazník nejvíce vyplňovali lidé zaměstnaní, zhruba 32 %, dále pak 7 % zaujímali důchodci a zbylá procenta si rozdělili nezaměstnaní, podnikatelé a osoby na mateřské a rodičovské dovolené.

Tabulka 20: Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Nezaměstnaný	4	2
Zaměstnaný	47	30
Studující	92	58
Podnikatel	6	4
Osoba na mateřské nebo rodičovské dovolené	1	1
Důchodce	9	5

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 20: Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 21: Jaký je měsíční příjem Vaší domácnosti?

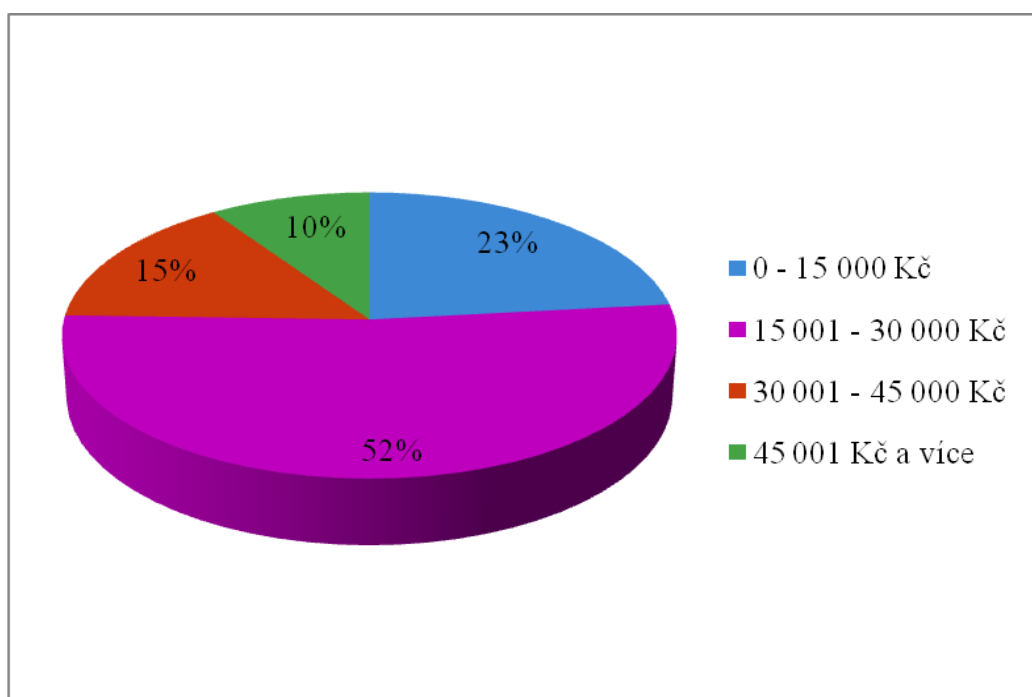
Více než polovinu tvoří respondenti s čistým měsíčním příjmem domácnosti 15 001 – 30 000 Kč, což je střední třída. Zhruba 23 % má příjem 0 – 15 000 Kč, 15 % dotazovaných 30 001 – 45 000 Kč a 10 % 45 001 Kč a více.

Tabulka 21: Jaký je měsíční příjem Vaší domácnosti?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
0 - 15 000 Kč	37	23
15 001 - 30 000 Kč	83	52
30 001 - 45 000 Kč	24	15
45 001 Kč a více	15	10

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 21: Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 22: Jaké je Vaše bydliště?

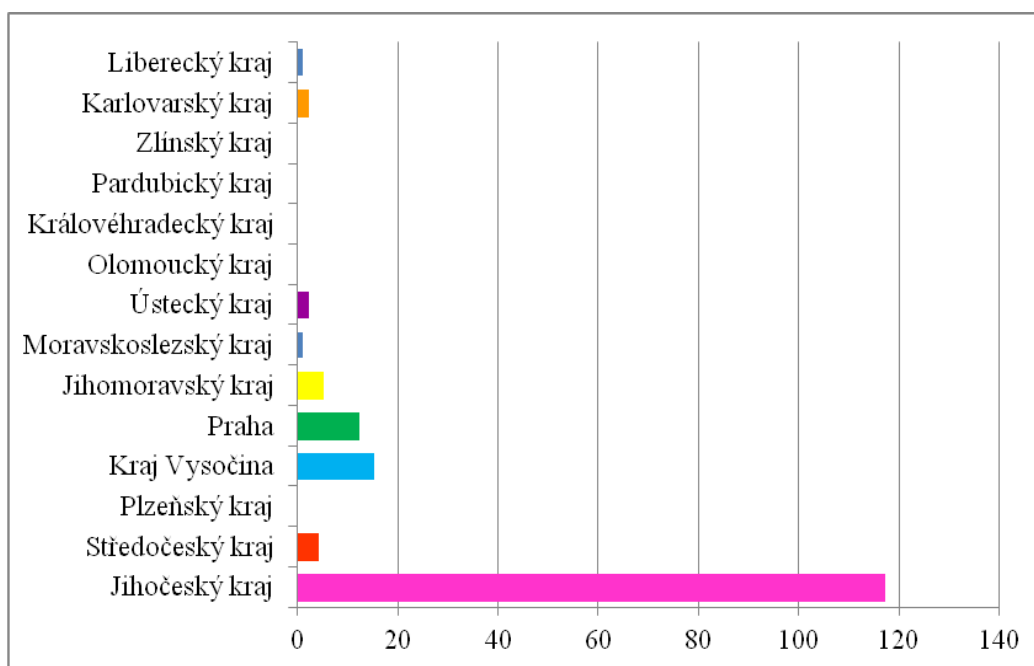
Výzkumu se zúčastnili respondenti z devíti krajů České republiky. Tři čtvrtiny dotazovaných pochopitelně označilo jako místo svého bydliště Jihočeský kraj. Okolo 8 % byli lidé z kraje Vysočina a Prahy. Další bydleli v kraji Středočeském, Jihomoravském, Moravskoslezském, Ústeckém, Karlovarském a Libereckém.

Tabulka 22: Jaké je Vaše bydliště?

Odpověď	Počty respondentů	
	celkem	procenta
Jihočeský kraj	117	74
Středočeský kraj	4	3
Kraj Vysočina	15	9
Praha	12	7
Jihomoravský kraj	5	3
Moravskoslezský kraj	1	1
Ústecký kraj	2	1
Karlovarský kraj	2	1
Liberecký kraj	1	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 22: Jaké je Vaše bydliště?



Zdroj: Vlastní zpracování

3.4 Zhodnocení hypotéz

1. Více jak polovina respondentů zná instituce nebo organizace zabývající se ochranou spotřebitelských práv.

Na základě dat z dotazníkového šetření je zřejmé, že pouze třetina spotřebitelů ví, kam se obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem. Lidé by se nejčastěji obraceli na banky, které jim poskytly spotřebitelský úvěr, menší část by hledala pomoc u České obchodní inspekce a zlomek si vzpomněl na Sdružení obrany spotřebitelů. Tuto hypotézu můžeme tedy zamítnout. Vztahuje se k ní otázka č. 8.

2. Více jak polovina respondentů ví, co znamená pojem RPSN sazba.

Vzhledem k získaným datům z dotazníků lze říci, že spotřebitelé neví, co znamená RPSN sazba. Více než polovina se domnívá, že je to roční procentní sazba navýšení. Pouhých 37 % respondentů vědělo správnou odpověď a to procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za rok. Takováto neznalost základního pojmu je znepokojující. Pro zamítnutí hypotézy byla použita otázka č. 5.

3. Pro více jak polovinu respondentů jsou informace, které jim sdělí věřitel před poskytnutím spotřebitelského úvěru, dostačující.

Z výzkumu vyplývá, že více jak tři čtvrtiny respondentů jsou spokojeni či spíše spokojeni s množstvím informací, které jim sdělí společnost poskytující úvěr. Stále ale existují spotřebitelé, kteří jsou nespokojeni, takže pořád je co zlepšovat. Hypotéza byla tedy potvrzena. Vztahuje se k ní otázka č. 15.

4. Více jak 40 % respondentů je seznámeno s provedenými změnami v novém zákoně o spotřebitelském úvěru.

Na podkladě získaných informací z dotazníkového šetření lze říci, že většina spotřebitelů je seznámena se změnami v novém zákoně. Věděli, že zákon ukládá věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr, dále že lze předčasně splatit úvěr a že lze odstoupit od smlouvy o úvěru bez uvedení důvodu.

Moc jistí si nebyli v tom, zda si spotřebitelský úvěr může sjednat i právnická osoba. Dotazovaní spotřebitelé sice věděli definici spotřebitelského úvěru, ale zarážející je, že více jak polovina nezná pojem RPSN a nečekaně vyrovnané byly odpovědi i u pojmu úroková míra. Z toho vyplývá, že hypotézu můžeme pouze zčásti potvrdit, protože i obecné pojmy vázané ke spotřebitelskému úvěru by měli spotřebitelé také znát. Pro rozhodnutí bylo použito otázek č. 1, 2, 3, 4. 5, 6, 7.

3.5 Návrh změn

Po nastudování dostupných informací a výsledků dotazníkového šetření jsem přesvědčena, že v problematice spotřebitelských úvěrů je co zlepšovat. Nejdříve by bylo dobré změnit celkové přesvědčení spotřebitelů o tom, že vzít si úvěr je zcela normální. Naopak vysvětlit, že je to velká finanční zátěž pro domácnost. Pokud náhodou přijde jeden ze členů o zaměstnání, je velmi těžké vedle uspokojení lidských potřeb, splácet ještě úvěr. Mnohem úspornější je si našetřit, i když to trvá déle.

Myslím si, že toto přesvědčení by se dalo ovlivnit plošnou a dlouhodobou kampaní. Dále by byla třeba větší propagace nového zákona o spotřebitelském úvěru, například upozornit na změny oproti původnímu zákonu, na co si dát pozor při sjednávání úvěru, a celkové poučení o obecných pojmech souvisejících se spotřebitelským úvěrem. Toto by mohlo zajistit Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Také by bylo vhodné, aby se samy spotřebitelské organizace více vryly do paměti spotřebitelů, aby věděli, kde jim v případě nouze bude podána pomocná ruka. Ovšem český spotřebitel je pasivní spotřebitel, informace si sám nevyhledá, proto si myslím, že by nejvhodnějším médiem byla televize.

Tento nezájem o nové informace by se ale měl začít řešit už v počátku, a to zavedením tohoto tématu do učebnic základní školy.

Další změnou k lepšímu by bylo zpřísnění a zároveň zjednodušení zákonů. Více by bylo dobré postihovat nepoctivé společnosti, které poskytují na oko výhodnou nabídku spotřebitelského úvěru. Aktivně by se na připomínkování zákonů měly podílet spotřebitelské organizace či Česká obchodní inspekce.

4 Závěr

Cílem teoretické části bakalářské práce bylo přiblížit problematiku ochrany spotřebitele. Byl vysvětlen pojem spotřebitel z hlediska různé legislativy, dále byly uvedeny jeho základní práva a povinnosti, které jsou deklarovány Mezinárodní organizací spotřebitelů. V neposlední řadě byly představeny instituce a organizace, na které se spotřebitelé v případě problémů mohou obrátit. V další části byl velký prostor věnován spotřebitelskému úvěru a legislativě, která ho upravuje.

V praktické části byly zpracovány výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na zjištění povědomí respondentů o jejich právech v oblasti ochrany spotřebitele u spotřebitelských úvěrů. Dotazník byl vytvořen jako jakýsi kvíz zjišťující znalost pojmů a nového zákona. Také se dotazoval na zkušenosti se spotřebitelským úvěrem. Na základě zjištěných dat byly navrženy změny pro zlepšení situace.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že lidé většinou znají nový zákon o spotřebitelském úvěru, ale velice znepokojující je, že neznají základní pojmy, jako je RPSN sazba. Zároveň ale z dotazníků vyplynulo, že tento pojem považují za nejdůležitější informaci o spotřebitelském úvěru, přitom ale neví, co znamená. Dalším překvapivým zjištěním bylo, že spotřebitelé nevědí, kam se v případě problémů obrátit. To je zřejmě způsobeno slabou propagací spotřebitelských organizací. Příjemným překvapením naopak bylo, že si úvěr ze všech respondentů sjednalo poměrně malé procento, i přesto, že většina respondentů uvedla měsíční příjem domácnosti 15 000 – 30 000 Kč, tedy nižší střední třídu. Tito lidé mající již se spotřebitelským úvěrem zkušenosti, si ho většinou sjednali u soukromých společností, u kterých je větší riziko podvodu. Závěrem lze říci, že se spotřebitelé stále mají co učit.

Díky této práci mohu říci, že se již vyznám v problematice spotřebitelských úvěrů. Vím, že vzít si úvěr není jednoduchá záležitost, naopak je to velký závazek, a proto si vždy vyberu jinou možnost, jak získat finanční prostředky.

5 Summary

Main aim of this bachelor thesis was to describe problems of consumer protection. The definition of „consumer“ was explained in terms of various legislation, including basic rights and duties specified by international consumer organizations. In the end there were presented organizations and institution which can consumers use in case of any problems. Lot of space was also dedicated to consumer loans and related regulations.

Practical part contains survey results focusing on consumer awareness of their rights in the area of consumer protection at consumer loans. The survey was created as a quiz detecting knowledge of concepts and new legal regulations of consumer protection. It also asked about experience with consumer loans. Based on results I suggested changes for improvement of current situation.

The survey showed that most of people knew new legislation of consumer protection, but it was very alarming that they didn't know basic concepts as RPSN rate. At the same time respondents considered this as the most important information related to consumer loans but they didn't know what it means. Another surprising finding was that the consumers didn't know who to contact in case of any problems. That could be caused by poor promotion of consumer organizations. On other hand there was a pleasant surprise which showed that there was only very small percentage of consumers who arranged a loan. These consumers already have an experience with consumer loans which they usually arranged with private companies that have bigger risk of fraud. As a conclusion I would like to add that consumers need to be informed an educated in much better way.

6 Přehled použité literatury

6.1 Tištěné zdroje

DUPAL, L., NOVÁK, K., SLOSSBERGER, O. *Rádce spotřebitele – Uzavíráme spotřebitelské smlouvy*. 1.vyd. Brno: CP Books, 2005. 93 s. ISBN 80-251-0497-4.

HOROVÁ, O. *Ochrana spotřebitele*. 2.vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze. Nakladatelství Oeconomica, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4.

HULVA, T. *Právo ochrany spotřebitele pro neprávnický: otázky a odpovědi: vzory smluv, podání a korespondence*. 1. vyd., Praha: ASPI, 2006. 360 s. ISBN 80-7357-172-2.

KLABUSAYOVÁ, N. *Vybrané aspekty ochrany spotřebitele*. 1. vyd. Frenštát pod Radhoštěm: Veronika, 2001. 114 s. ISBN 80-902159-7-1.

PÍCHA, K. *Spotřebitelské teorie a realie*. 1. vyd. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta. 2005. 29 s. ISBN 978-80-7394-266-3.

PŘÍBOVÁ, M., A KOL. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.

REVENDA, Z., MANDEL, M., KODERA, J., MUSÍLEK, P., DVOŘÁK, P., BRADA, J. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 2.vyd. Praha: Management Press, 1997. 620 s. ISBN 80-85943-49-2.

VOJTKO, V. *Přednášky z předmětu Marketingový výzkum*, 2010.

ZBOŘIL, K. *Marketingový výzkum Metodologie a aplikace*. 1. vydání. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1998. 171 s. ISBN 80-7079-394-5.

ZDRAŽIL, M. *O ochraně spotřebitele: Praktická příručka se vzory a judikaturou*. 1. vydání. Praha: Linde, 2000. ISBN 80-7201-240-1.

6.2 Internetové zdroje

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-06-18]. Práva kupujících. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-2.html>>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2008a [cit. 2011-10-16]. Více jak polovina smluv o spotřebitelských úvěrech porušuje zákon. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/tiskovy-servis/vysledky-kontrol/vice-jak-polovina-smluv-o-spotrebitelskych-uverech-porusuje-zakon-2.html>>.

ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2008b [cit. 2011-10-18]. V každé páté reklamě na spotřebitelský úvěr chybí RPSN. Dostupné z WWW: <<http://www.coi.cz/cs/tiskovy-servis/vysledky-kontrol/v-kazde-pate-reklame-na-spotrebitelsky-uver-chybi-rpsn.html>>.

EPRAVO.CZ. *K novému zákonu o spotřebitelských úvěrech, aneb je stále ještě evropský spotřebitel "informovaný, pozorný a opatrný"?* [online]. 2011 [cit. 2011-09-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.epravo.cz/top/clanky/k-novemu-zakonu-o-spotrebitelskych-uverech-aneb-je-stale-jeste-evropsky-spotrebitel-informovany-pozorny-a-opatrný-72729.html>>.

FINANCE.CZ. *Co je to spotřebitelský úvěr* [online]. 2011 [cit. 2011-09-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.finance.cz/uvery-a-pujcky/informace/spotrebitelske-uvery/co-to-je/>>.

FYTO-PRAGUE: *Ochrana spotřebitele - úvod do problému* [on-line]. 2004 [cit. 2011-06-15]. Dostupné z WWW: <www.fyto-prague.cz/pdf/100011_no_1_con_prot.pdf>.

MĚŠEC.CZ. *Spotřebitelské úvěry – průvodce* [online]. 2011 [cit. 2011-09-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.mesec.cz/pujcky/spotrebitelske-uvery/pruvodce/>>.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. *Cíle spotřebitelské politiky* [online]. 2006 [cit. 2011-09-08]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument5712.html>>.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. *Priority spotřebitelské politiky 2011 - 2014* [online]. 2011 [cit. 2011-09-10]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument83648.html>>.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR. *Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru* [online]. 2008 [cit. 2011-09-21]. Dostupné z WWW: <<http://www.mpo.cz/dokument49844.html>>.

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPOTŘEBITELŮ TEST. *O dTestu* [online]. 2011 [cit. 2011-08-22]. Dostupné z WWW: <<http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>>.

SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. *Informace o SČS* [online]. 2011 [cit. 2011-08-20]. Dostupné z WWW: <http://www.konzument.cz/informace_o_scs.php>.

SOS – SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ, O.S. *Jaké změny přinesl nový zákon o spotřebitelském úvěru* [online]. 2011 [cit. 2011-09-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/informani-kampa/252-jake-zmny-pinesl-novy-zakon-o-spotebitelskem-uvru.html>>.

SOS – SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ, O.S. *Sdružení obrany spotřebitelů* [online]. 2012 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.spotrebitele.info/>>.

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ JmK. *Jak a kde pomáháme a radíme spotřebitelům* [online]. 2011 [cit. 2011-03-13]. Dostupné z WWW: <<http://www.asociace-sos.cz/project/jak-a-kde-pomahame-a-radime-spotrebitelum/>>.

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV. *Informace o SÚKL* [online]. 2010 [cit. 2011-03-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.sukl.cz/sukl/informace-o-sukl>>.

6.3 Odborné časopisy a periodika

SMUTNÝ, M. Úskalí spotřebitelských úvěrů. *dTest*. 2010, roč. 17, č. 12, s. 28-29. ISSN 1210-731X.

6.4 Zákony

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v pozdějších zněních

Zákon č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku v pozdějších zněních

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru v pozdějších zněních

7 Seznam obrázků, grafů a tabulek

Obrázky

Obrázek 1: Uspořádání právních předpisů podle jejich právní síly	10
--	----

Tabulky

Tabulka 1: Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?	40
Tabulka 2: Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?	41
Tabulka 3: Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?	42
Tabulka 4: Co je podle Vás úroková míra?	43
Tabulka 5: Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?	44
Tabulka 6: Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?	45
Tabulka 7: Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?	46
Tabulka 8: Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?	48
Tabulka 9: Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?	49
Tabulka 10: Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?	50
Tabulka 11: V jaké výši jste úvěr čerpal/a?	51
Tabulka 12: Jaká byla sjednána doba na splacení úvěru?	52
Tabulka 13: U které instituce jste úvěr čerpal/a?	53
Tabulka 14: Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?	54
Tabulka 15: Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?	55
Tabulka 16: Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?	56
Tabulka 17: Jste?	57
Tabulka 18: Jaký je Váš věk?	58
Tabulka 19: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	59
Tabulka 20: Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?	60
Tabulka 21: Jaký je měsíční příjem Vaší domácnosti?	61

Tabulka 22: Jaké je Vaše bydliště?	62
--	----

Grafy

Graf 1: Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?	41
Graf 2: Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?	42
Graf 3: Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?	43
Graf 4: Co je podle Vás úroková míra?	44
Graf 5: Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?	45
Graf 6: Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?	46
Graf 7: Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?	47
Graf 8: Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?	48
Graf 9: Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?	49
Graf 10: Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?	50
Graf 11: V jaké výši jste úvěr čerpal/a?	51
Graf 12: Jaká byla sjednána doba na splácení úvěru?	52
Graf 13: U které instituce jste úvěr čerpal/a?	53
Graf 14: Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?	54
Graf 15: Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?	55
Graf 16: Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?	56
Graf 17: Jste?	57
Graf 18: Jaký je Váš věk?	58
Graf 19: Jaké je Vaše nevyšší dosažené vzdělání?	59
Graf 20: Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?	60
Graf 21: Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?	61
Graf 22: Jaké je Vaše bydliště?	62

8 Seznam příloh

Příloha 1 – Smlouva o spotřebitelském úvěru č. 2011001

Příloha 2 – Dotazník

Přílohy

Příloha 1

Smlouva o spotřebitelském úvěru č. 2011001

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená v souladu ust. § 497 a násl. obchodního zákoníku v platném znění

Níže uvedeného dne, měsíce a roku spolu uzavřely smluvní strany:

1. WPP Financial s.r.o.,

se sídlem Veselá 199/5, 602 00 Brno

zapsaná v OR vedeným Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 65403

IČO: 292 02 884, DIČ: CZ29202884

Jednatel Petr Pelka

Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu: 5131994001/5500

Telefonní kontakt: + 420 739 102 861

E-mail: info@rychle-finance.cz

(dále jen „**Věřitel**“)

a

2. Jan Novák

Trvalé bydliště: Brno, Masarykova 100 PSČ: 602 05

Rodné číslo: 686106/1682

Číslo O.P.: 8425870123

platnost O.P. do: 12.6.2015

Telefonní kontakt: +420 605 376 091

E-mail: jannovak@novak.cz

(dále jen „**Dlužník**“)

I.

Předmět Smlouvy:

1.1. Věřitel se tímto po řádném posouzení schopnosti Dlužníka splácet zavazuje poskytnout Dlužníkovi bezúčelný spotřebitelský úvěr ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), (dále jen „spotřebitelský úvěr“), a to za podmínek stanovených touto Smlouvou a Dlužník se zavazuje poskytnutý spotřebitelský úvěr přijmout,

uhradit Věřiteli veškeré platby dohodnuté v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a spotřebitelský úvěr řádně splatit.

1.2 Dlužník se zavazuje vrátit spotřebitelský úvěr věřiteli do dne 20.5. 2011 způsobem upraveným v článku III. této smlouvy, a to včetně smluvních úroků, celkem tedy bude vráceno 15.980,- Kč (slovy: patnáct tisíc devět

set osmdesát korun českých). Úrok spotřebitelského úvěru činí 28,80%.

1.3. Smluvní strany se dohodly, že Dlužník zaplatí Věřiteli za administrační zpracování smlouvy, posouzení a evaluaci Bonity dlužníka jednorázovou odměnu ve výši 3.100,-Kč (slovy: tři tisíce jedno sto korun českých), (dále jen „odměna“). Tato odměna bude splatná v první splátce tohoto poskytnutého spotřebitelského úvěru v souladu s ustanovením článku III. této smlouvy.

1.4. Roční procentní sazba nákladů činí 965,47%.

II.

Čerpání spotřebitelského úvěru, účel spotřebitelského úvěru

2.1. Smluvní strany se dohodly, že Věřitel poskytne Dlužníkovi spotřebitelský úvěr převodem na bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy.

2.2. Smluvní strany se dohodly, že za den čerpání spotřebitelského úvěru se považuje den odeslání finančních prostředků na bankovní účet Dlužníka.

III.

Splatnost spotřebitelského úvěru:

3.1. Dlužník se zavazuje splatit Věřiteli spotřebitelský úvěr včetně příslušenství a odměny dle této smlouvy ve 4 (slovy: čtyřech) po sobě následujících měsíčních splátkách svého celkového závazku ve výši 3.995,- Kč (slovy: tři tisíce devět set devadesát pět korun českých), (dále jen „splátka“), a to nejpozději vždy do 20. kalendářního dne v měsíci a to pod ztrátou výhody splátek pro případ nedodržení termínu splatnosti. Splátky se Dlužník zavazuje uhradit na bankovní účet Věřitele uvedený v této Smlouvě. Dlužník je povinen hradit splátky dle splátkového kalendáře, uvedeného na poslední straně této smlouvy.

3.2. Každá jednotlivá splátka se považuje za uhrazenou řádně a včas, pakliže bude v celé své výši připsána na účet věřitele nejpozději do 20. dne příslušného měsíce.

IV.

Práva a povinnosti Dlužníka:

4.1. Dlužník se výslovně zavazuje spotřebitelský úvěr poskytnutý mu Věřitelem podle článku I. Smlouvy včetně sjednané odměny podle článku I., odst. 1.2., 1.3. Smlouvy v dohodnuté splátce řádně a včas uhradit na bankovní účet Věřitele podle ujednání v článku III. Smlouvy.

4.2. Dlužník se zavazuje při úhradě splátky či jiného závazku dle této Smlouvy uvádět vždy jako variabilní symbol číslo této Smlouvy o půjčce (tj. 2011001). Neuvedení variabilního symbolu platby se považuje za porušení povinností Dlužníka podle této Smlouvy a znemožňuje identifikaci platby. V takovém případě je dlužník povinen zaslat Věřiteli písemně doklad o provedené platbě s razítkem a podpisem poukazující banky, resp. ústřížku poštovní poukázky prokazující provedení platby. Do doby odeslání tohoto dokladu pro identifikaci platby je Dlužník v prodlení.

4.3. Dlužník má právo obdržet kdykoliv bezplatně výpis z účtu v podobě tabulky umožení.

V.

Prohlášení Dlužníka:

5.1. Dlužník prohlašuje, že:

a) ke dni podpisu této Smlouvy nebyla na jeho osobu podána soudní či rozhodčí žaloba, ani jakýkoli jiný návrh na zahájení soudního nebo rozhodčího řízení u českých obecných či rozhodčích soudů, včetně soudů mezinárodních,

a ani si není vědom důvodu, pro který by se tak mohlo stát,

b) nenachází se v úpadku ani v insolenci, není účastníkem dohod či ujednání, jejichž plnění by byla v rozporu s plněním závazků podle této Smlouvy nebo by mohla plnění podle této Smlouvy jakkoli ohrozit či znemožnit,

c) ke dni podpisu této Smlouvy proti němu ani proti jeho manželce/manželovi není vedeno žádné exekuční či rozhodčí řízení u českých soudů a ani ke dni podpisu této Smlouvy neexistuje exekuční titul ve smyslu ustanovení § 40 zák. č. 120/2001 Sb., jež by mohl být podkladem pro nařízení exekuce vůči Dlužníkovi,

d) považuje výši sjednaného úroku a odměny podle článku I., odst.1.2., 1.3. Smlouvy, stejně jako veškeré smluvní sankce sjednané pro případ porušení povinností Dlužníka nebo Věřitele za přiměřené personální, a technické náročnosti při užití know-how Věřitele, neodporující dobrým mravům s přihlédnutím k vyšší finanční rizikovosti poskytovaného produktu, a s jejich výší souhlasí, a byla mu v plném rozsahu skladba nákladů, poplatků a spotřebitelského úvěru srozumitelně a řádně vysvětlena.

e) Příjmová a sociální situace Dlužníka nedosahuje standardu pro bankovní spotřebitelský úvěr či standardní finanční produkt, proto se Věřitel s Dlužníkem po řádném posouzení schopnosti Dlužníka splácet dle § 9 zákona č. 145/2010 Sb. dohodli na vysoce rizikovém finančním produktu spotřebitelského úvěru s odpovídající odměnou ve prospěch Věřitele, s odpovídajícími, zajišťovacími a motivačními instituty, jež obě strany považují za nutné a přiměřené pro vzájemný rizikový závazkový vztah,

f) byl seznámen se všemi informacemi, které dle zákona č. 145/2010 Sb. byl Věřitel povinen Dlužníkovi sdělit a že je schopen splácet spotřebitelský úvěr řádně.

5.2. Dlužník se před uzavřením této Smlouvy důkladně seznámil s podmínkami poskytnutí spotřebitelského úvěru Věřitelem podle této Smlouvy, seznámil se s podmínkami nabízenými jinými subjekty poskytujícími podobná plnění a porovnal nabídku Věřitele s těmito ostatními nabídkami a na základě svobodné volby a vůle pak přistoupil k uzavření této Smlouvy.

5.3. Dlužník podpisem této Smlouvy výslovně a neodvolatelně souhlasí a dává svolení s tím, že Věřitel je oprávněn v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, zpracovávat, shromažďovat a uchovávat veškeré informace a údaje, které mu Dlužník v souvislosti s touto Smlouvou a pro účely uzavření této Smlouvy dobrovolně poskytl (dále jen „Osobní údaje“), zpracovávat tyto Osobní údaje i prostřednictvím třetích osob. V této souvislosti je Věřitel především oprávněn informace o případně platební nekázni Dlužníka sdělit třetím osobám, zejména za účelem vymáhání dlužných částek po splatnosti.

5.4. Dlužník uděluje Věřiteli souhlas podle článku 5.3. Smlouvy na dobu od uzavření této Smlouvy až do úplného splnění všech závazků Dlužníka vůči Věřiteli, které vznikly či vzniknou na základě této Smlouvy nebo jsou od Smlouvy odvozeny.

VI.

Předčasné splacení

6.1. Dlužník je oprávněn uhradit Věřiteli celý spotřebitelský úvěr včetně příslušenství se sjednanou odměnou a sjednaným poplatkem i před termínem splatnosti uvedenou v této Smlouvě.

6.2. Pro případ předčasného splacení spotřebitelského úvěru má věřitel právo na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které mu vznikly v přímě souvislosti s předčasným splacením. Výše náhrady nákladů činí 0,5% z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru.

VII.

Odstoupení od Smlouvy, ukončení smluvního vztahu

7.1. Věřitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy:

a) pokud se Dlužník dostane do prodlení s plněním jakýchkoliv svých závazků ze Smlouvy,

b) pokud Dlužník poruší nebo nesplní jakýkoliv svůj závazek ze Smlouvy,

Pokud Věřitel odstoupí od Smlouvy po poskytnutí spotřebitelského úvěru, stává se desátým dnem po odeslání odstoupení od Smlouvy ze strany věřitele na výše uvedenou adresu Dlužníka splatným vcelku celý závazek Dlužníka včetně příslušenství a odměny.

7.2. Dlužník může od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů ve lhůtě 14-ti dnů ode dne uzavření této smlouvy.

7.3. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, je-li odstoupení odesláno věřiteli v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat nejpozději v poslední den lhůty.

7.4. Došlo-li k odstoupení podle článku 7.2. této smlouvy, je Dlužník povinen věřiteli nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení, zaplatit jistinu dle

článku 1.1. této smlouvy. V tomto případě je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena. Denní úrok nutný pro výpočet dle článku 7.4. činí 0,24 %.

7.5. Odstoupení od smlouvy je třeba zaslat protistraně písemně doporučeně na její adresu uvedenou v záhlaví smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení vyjma případu dle článku 7.3. této smlouvy.

7.6. Ukončit smluvní vztah lze také následovně:

a) Dlužník uhradí celkovou výši půjčky v termínu splatnosti či před termínem splatnosti. Pakliže tak učiní, Věřitel zašle dlužníkovi doklad o bezdlužnosti.

b) Dlužník nesplácí své závazky řádně, ale písemně se dohodne s Věřitelem na smírném řešení. Pakliže svůj závazek dodrží, ukončí se smluvní vztah.

VIII.

Sankce a ostatní ujednání

8.1. V případě prodlení s úhradou splátky spotřebitelského úvěru o více než 5 kalendářních dní po termínu splatnosti smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 300,- Kč (slovy: tři sta korun českých) za každý kalendářní den prodlení s úhradou splátky, a to až do úplného zaplacení příslušné splátky, kterou je povinen zaplatit Dlužník Věřiteli.

8.2. Smluvní pokutu sjednanou v bodu 8.1 je Dlužník povinen uhradit nejpozději do 10 - ti (slovy: deseti) dnů ode dne vystavení písemného vyúčtování smluvní pokuty Věřitelem. Rozhodující je okamžik vystavení vyúčtování a vznik nároku na zaplacení smluvní pokuty není vázán na doručení tohoto vyúčtování.

8.3. Pro případ porušení povinnosti Dlužníka v podobě neuhrazení splátky spotřebitelského úvěru řádně a včas ve smyslu článku III. odst. 3.1. Smlouvy nebo v podobě prodlení Dlužníka s úhradou jednotlivé měsíční splátky o více než 20 kalendářních dnů nebo v podobě prodlení Dlužníka s úhradou jiného peněžitého závazku dle této Smlouvy nebo v podobě porušení jakýchkoliv jiných povinností Dlužníka dle této Smlouvy nebo pro případ, že se jakékoli prohlášení Dlužníka v této Smlouvě ukáže jako nepravdivé nebo neúplné, smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč, (slovy: dvacet tisíc korun českých), kterou je povinen zaplatit Dlužník Věřiteli. Věřitel a Dlužník dohodli, že současně se dnem následujícím po dni porušení jedné z uvedených povinností dlužníka se stávají okamžitě splatnými veškeré peněžité závazky Dlužníka dle této Smlouvy. Výše sjednanou smluvní pokutu je Dlužník povinen uhradit nejpozději do 10 - ti (slovy: deseti) dnů ode dne vystavení vyúčtování smluvní pokuty Věřitelem. Rozhodující je okamžik vystavení vyúčtování a vznik nároku na zaplacení smluvní pokuty není vázán na doručení tohoto vyúčtování.

8.4. V případě prodlení Dlužníka s úhradou jakéhokoli splatného peněžitého závazku dle této Smlouvy, je Věřitel oprávněn, nikoli však povinen, zaslat Dlužníkovi písemnou upomínku. Pakliže se Dlužník ocitne v prodlení a Věřitelem mu bude zaslána písemná upomínka, zavazuje se Dlužník Věřiteli uhradit za každou zaslanou upomínku paušální částku ve výši 300,- Kč.

8.5. V případě prodlení Dlužníka s úhradou jakéhokoli splatného peněžitého závazku dle této Smlouvy, uděluje Dlužník Věřiteli výslovný souhlas k zveřejnění (použití) osobních

údajů Dlužníka v rozsahu jména a příjmení, adresy trvalého bydliště a data narození, spolu se skutečností existence jejich závazku po splatnosti pro potřeby vymáhání svých splatných nároků.

8.6. Jakákoli ujednání o smluvní pokutě obsažená v této Smlouvě nemají vliv na právo poškozené strany požadovat náhradu škody vzniklé porušením povinnosti, pro něž byla pokuta sjednána. Poškozená strana je oprávněna požadovat náhradu škody způsobené porušením povinností, na které se vztahuje smluvní pokuta a je oprávněna se domáhat náhrady škody přesahující smluvní pokutu.

8.7 Veškeré Smluvní pokuty dle čl. VIII. jsou splatné do 10 - ti kalendářních dnů ode dne vystavení vyúčtování smluvní pokuty. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká Věřiteli nárok na náhradu škody.

8.8 Pokud Dlužník nesplní svoji povinnost uhrazení splátky na bankovní účet Věřitele uvedený v záhlaví této Smlouvy, ale provede úhradu splátky jinou formou např. poštovní poukázkou apod., zavazuje se Dlužník Věřiteli uhradit za každý takový případ paušální částku ve výši 200,- Kč. Neuvede-li Dlužník při provedení úhrady splátku variabilní symbol, nebo uvede-li jej nesprávně, zavazuje se Dlužník Věřiteli uhradit za každý takový případ paušální částku ve výši 300,- Kč.

8.9. Změna úroků v případě opožděných plateb se nesjednává.

8.10. V případě prodlení Dlužníka s úhradou splátky spotřebitelského úvěru je věřitel oprávněn požadovat i zákonný úrok z prodlení stanovený nařízením vlády č. 142/1994 Sb., v platném znění, tj. „Pro prodlení vzniklé po 1. červenci 2010 je stanovena roční výše úroku z prodlení ve výši repo sazby stanovené

ČNB pro poslední den kalendářního pololetí, které předchází vzniku prodlení, zvýšené o sedm procentních bodů a bude zůstat po celou dobu prodlení stejná, tedy: ZÚZP = reposazba % + 7 %.“

IX.

Oznamování a doručování:

9.1. Jakékoliv oznámení, přípis, dotaz nebo listinný dokument týkající se uzavřené Smlouvy či závazkového vztahu založeného touto Smlouvou, je Dlužník povinen zaslat Věřiteli doporučenou poštou na výše uvedenou adresu sídla Věřitele uvedenou v této Smlouvě.

9.2. Veškeré písemnosti doručuje Věřitel Dlužníkovi na adresu trvalého bydliště uvedenou v této Smlouvě nebo na adresu pro doručování korespondence, je-li známa a Dlužník tuto adresu uvedl do této Smlouvy, případně formou elektronické zprávy na adresu e-mailu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

9.3. Doručení veškerých písemností je považováno za účinné, bylo-li učiněno způsobem uvedeným výše, a to i tehdy, jestliže adresát písemnost odepřel převzít nebo si ji přes oznámení doručující pošty nevyzvedl, což platí i o doručování formou elektronické pošty. Nebude-li Dlužník poštovním doručovatelem na adrese, kterou uvedl v záhlaví této Smlouvy zastížen, a poštovní zásilka bude uložena a posléze doručena zpět Věřiteli s tím, že zásilka nebyla Dlužníkem po uložení ve stanovené lhůtě vyzvednuta, dojde v tomto případě k doručení písemnosti fikcí dnem, kdy byla zásilka Věřiteli vrácena poskytovatelem poštovní služby jako nedoručená či nedoručitelná. Pro samotné doručení zásilky není rozhodné, zda ji na předmětné adrese Dlužník osobně převzal či nikoliv, neboť i v takovém případě se písemnost dostala

do dispoziční sféry Dlužníka tím, že Dlužník měl objektivně možnost se s jejím obsahem seznámit, přičemž pro účinky doručení již není nezbytné, aby Dlužník této možnosti využil a s obsahem zásilky se skutečně seznámil.

9.4. Dlužník výslovně prohlašuje, že adresa jeho trvalého bydliště, případně adresa pro doručování, telefonický kontakt či e – mailová adresa, uvedená v záhlaví této Smlouvy, je jeho skutečnou adresou či telefonním kontaktem, na které se trvale zdržuje či je k zastížení a na kterou lze bez jakéhokoliv časového omezení doručovat písemnosti, respektive že na této adrese písemnosti Dlužník přejímá. V souvislosti s tímto prohlášením se Dlužník zavazuje pro případ, že by od uzavření této Smlouvy do uhrazení všech závazků Dlužníka vůči Věřiteli došlo ke změně adresy trvalého bydliště Dlužníka, adresy pro doručování, e – mailové adresy či telefonního čísla, sdělit tyto skutečnosti písemně Věřiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 - ti dnů ode dne změny, přičemž součástí oznámení o změně těchto údajů bude i uvedení nové adresy trvalého bydliště, případně nové doručovací adresy Dlužníka. Porušení povinností podle předchozí věty se považuje za hrubé porušení povinností Dlužníka plynoucích ze Smlouvy, za jehož porušení se stranami sjednává smluvní pokuta ve výši jedné třetiny spotřebitelského úvěru.

X.

Rozhodčí doložka

10.1. Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré majetkové spory vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní (dále jen „spory“), budou s vyloučením pravomoci

obecných soudů rozhodovány s konečnou platností podle českého práva v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, v platném a účinném znění.

10.2. Smluvní strany se dohodly, v souladu s ustanovením § 7 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, v platném a účinném znění, na následujícím způsobu určení rozhodců. Smluvní strany se dohodly a výslovně souhlasí, že spor bude projednávat a rozhodovat jeden rozhodce vždy určený a jmenovaný společností ARBITER, spol. s r.o., IČ 629 67 151, se sídlem Litvínovská 591, 190 00 Praha 9 – Prosek, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 439671 (dále jen „Společnost“), která administrativně zajišťuje činnost rozhodců. Smluvní strany pověřují Společnost, aby vybrala rozhodce ad hoc z následujících osob:

JUDr. Jaromír Štůsek, narozen 28. 9. 1982, Mgr. František Štourač, narozen 15. 7. 1982, Mgr. Martin Tomeš, narozen 24. 12. 1980, JUDr. Radka Pokorná, narozena 14. 9. 1982, Ing. Jiří Pixa, narozen 23. 1. 1983, Mgr. Emil M. Švorc, narozen 2. 2. 1983, David Tyl, narozen 24. 3. 1986, společná kontaktní adresa těchto rozhodců: Litvínovská 591, 190 00 Praha 9 – Prosek. Pokud v době zahájení řízení žádná z výše uvedených osob nebude splňovat předpoklady stanovené obecně závaznými právními předpisy pro výkon funkce rozhodce, smluvní strany pověřují Společnost, aby jmenovala/určila rozhodcem fyzickou osobu zapsanou v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou.

10.3. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb. se smluvní strany výslovně dohodly na těchto pravidlech rozhodčího řízení:

- Smluvní strany se dohodly na tom, že v otázkách pravidel tohoto řízení, jež nejsou výslovně upravena v této rozhodčí doložce, pověřují určeného a jmenovaného rozhodce přiměřeně použít pro projednání a rozhodnutí tohoto sporu zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění (dále jen „o. s. ř.“), a zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění.

- Žaloba se podává rozhodci prostřednictvím Společnosti. Rozhodce uvědomí o podání žaloby žalovaného, kterému zašle kopii žaloby s příslušnými písemnostmi. Současně rozhodce vyzve prostřednictvím Společnosti žalovaného, aby do 7 dnů od doručení žaloby předložil k této žalobě své písemné vyjádření doložené důkazy, jichž se žalovaný dovolává. V případě, že tak žalovaný neučiní, považují se skutečnosti uvedené v žalobě za nesporné a nárok, který je žalobcem uplatňován, žalovaný tímto uznává. Rozhodčí nález nemusí být v tomto případě odůvodněn.

- Smluvní strany se dohodly, že adresami pro doručování v rámci rozhodčího řízení ve smyslu ustanovení § 46a o. s. ř. jsou adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, pokud si smluvní strany nesdělí prokazatelným způsobem jinou adresu, na niž má být doručeno.

- Spor bude rozhodcem rozhodován zásadně bez ústního jednání na základě písemných důkazů předložených stranami. Nebude-li rozhodce považovat písemné důkazy za dostačující, je oprávněn ústní jednání nařídít. O čase a místě konání ústního jednání vyrozumí rozhodce strany předvoláním. Jednací místo je v sídle nebo na pobočce Společnosti. Pokud tím nebudou podstatně zasažena práva účastníků, může být spor rozhodnut na jiném, podle

uvážení rozhodce vhodném, místě (sídlo, bydliště rozhodce).

- Rozhodčí řízení je rozhodcem vedeno zásadně neveřejně, pokud se smluvní strany výslovně nedohodnou jinak. Smluvní strany výslovně pověřují rozhodce, že spor může rozhodnout podle zásad spravedlnosti.

- Poplatek za rozhodčí řízení a správní paušál je povinen zaplatit žalobce při podání žaloby, nejpozději však na výzvu Společnosti a žalovaný při podání vzájemné žaloby nebo námítky započtení, nejpozději však na výzvu Společnosti. Výše poplatku činí 3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 1.000,- Kč, správní paušál činí 300,- Kč, k čemuž bude připočtena DPH. Rozhodčí poplatek se zaokrouhluje na celé stokoruny nahoru. V dalších otázkách týkajících se rozhodčího poplatku rozhodce jmenovaný pro rozhodnutí sporu přiměřeně použije zákon č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění

- V případě, že některá ze smluvních stran bude ve sporu zastoupena právním zástupcem, náklady právního zastoupení zahrnují odměnu za zastupování advokátem či notářem v řízení ve výši 1,5 násobku sazby odměny stanovené dle vyhlášky MS 484/2000 Sb., v platném znění, a náhradu hotových výdajů včetně náhrady cestovních výdajů dle vyhlášky MS 177/1996 Sb., v platném znění (advokátní tarif).

10.4. Shledá-li kterýkoliv příslušný soudní či správní orgán jakékoliv ustanovení této rozhodčí doložky za neplatné či nevynutitelné, zůstávají zbývající ustanovení této rozhodčí doložky platná a účinná.

XI.

Závěrečná ustanovení

11.1. Tato Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž strana věřitele obdrží dvě vyhotovení a strana dlužníka obdrží jedno vyhotovení.

11.2. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

11.3. Veškeré platby, které jsou spojeny s poskytnutím spotřebitelského úvěru, jsou uvedeny v této Smlouvě.

11.4. Dlužník souhlasí s tím, že Věřitel je oprávněn postoupit veškeré své pohledávky z této Smlouvy na třetí osobu.

11.5. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu této Smlouvy oběma smluvními stranami.

11.6. Stane-li se, nebo bude-li shledáno některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení smlouvy platná a účinná.

11.7. Účastníci této smlouvy se dohodli, že v souladu s § 262 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění (dále „Obchodní zákoník“) se jejich závazkový vztah založený touto smlouvou řídí Obchodním zákoníkem a zákonem o spotřebitelském úvěru č. 145/2010 Sb.

11.8. Náklady na služby notáře či jiné obdobné náklady nejsou.

11.9. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že tato Smlouva je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle učiněné nikoliv v omylu či tísní, anebo za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.

Shrnutí informací spotřebitelského úvěru:

Poskytnutá částka: 10.000,- Kč
Úroková sazba: 28,8%
Poplatek: 3.100,- Kč
Celková výše úvěru: 15.980,- Kč
Měsíční splátka: 3.995,- Kč
Počet splátek: 4
RPSN: 965,47%
Právní předpis: České právo
Smluvní doložka: Rozhodčí arbitr
Jazyk: Český jazyk

Splátkový kalendář:

Datum splátky:	Částka:
20. 2. 2011	3.995,- Kč
20. 3. 2011	3.995,- Kč
20. 4. 2011	3.995,- Kč
20. 5. 2011	3.995,- Kč

V Brně dne 12. 1. 2011

V Brně dne 12. 1. 2011

.....
Věřitel
WPP Financial s.r.o.

.....
Dlužník
Jan Novák

Zdroj: http://www.rychle-finance.cz/soubory/VZOR_SMLOUVY_O_P__J__CE_NA_____STKU_10.000___K__.pdf

Příloha 2

Dotazník k bakalářské práci na téma: „Vybrané problémy ochrany spotřebitele“

Dobrý den,

jmenuji se Petra Šustrová a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a byla bych moc ráda, kdybyste mi vyplnili tento dotazník, který mi pomůže při zpracování bakalářské práce na téma „Vybrané problémy ochrany spotřebitele“. Veškeré údaje, které uvedete, budou použity pouze pro tento účel. Cílem tohoto dotazníku je zjištění povědomí respondentů o jejich právech v oblasti spotřebitelských úvěrů. Při vyplňování se prosím řiďte pokyny. Vždy zatrhněte či zvýrazněte červeně pouze jednu odpověď, pokud nebude uvedeno jinak. Když budete mít jakékoliv otázky ohledně dotazníku, můžete mě kontaktovat na e-mailové adrese Sustrova.Peta@seznam.cz. Děkuji za Vás čas.

1. Co je podle Vás spotřebitelský úvěr?

- a) půjčka na bydlení
- b) půjčka bez navýšení
- c) poskytnutí peněžních prostředků k financování zboží a služeb, za které je spotřebitel povinen platit

2. Může si spotřebitelský úvěr sjednat i právnická osoba?

- a) ano
- b) ne

3. Ukládá zákon věřiteli povinnost posoudit před poskytnutím úvěru schopnost spotřebitele splácet úvěr?

- a) ano
- b) ne

4. Co je podle Vás úroková míra?

- a) procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za rok
- b) procentní vyjádření navýšení zapůjčené částky za celou dobu splácení úvěru
- c) finanční částka, kterou zaplatíme za půjčení peněz

5. Co se podle Vás ukrývá pod pojmem RPSN?

- a) roční procentní sazba nákladů
- b) roční procentní sazba příjmů
- c) roční procentní sazba navýšení

6. Je možné předčasně splatit spotřebitelský úvěr?

- a) ano
- b) ne

7. Dává zákon o spotřebitelském úvěru spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru bez uvedení důvodu?

- a) ano, ve lhůtě 14 dnů od uzavření smlouvy a musí být vždy písemné
- b) ano, kdykoliv od uzavření smlouvy a může být i ústní
- c) ne

8. Znáte některou instituci nebo organizaci, na kterou se můžete obrátit v případě problémů se spotřebitelským úvěrem?

- a) ano
- b) ne

Pokud ano, kterou?

9. Máte zkušenosti se spotřebitelským úvěrem?

- a) ano
- b) ne (pokud ne, pokračujte otázkou č. 17)

10. Co bylo předmětem spotřebitelského úvěru?

- a) splacení dluhu
- b) dovolená
- c) nákup zboží či služby
- d) jiné (uved'te)

11. V jaké výši jste úvěr čerpal/a?

- a) 5 001 – 50 000 Kč
- b) 50 001 – 100 000 Kč
- c) 100 001 – 500 000 Kč
- d) 500 001 Kč – 1 000 000 Kč
- e) 1 000 001 Kč – 1 880 000 Kč

12. Jaká byla sjednána doba na splácení úvěru?

- a) do 1 roku
- b) do 2 let
- c) 2 – 5 let
- d) více (uved'te)

13. U které instituce jste úvěr čerpal/a?

- a) banka, u které máte založený účet
- b) jiná banka, než u které máte založen účet
- c) soukromá společnost (např. Cofidis)
- d) někde jinde (uved'te)

14. Jakou informaci o spotřebitelském úvěru považujete za nejdůležitější?

- a) délka splácení úvěru
- b) výše RPSN
- c) prestiž společnosti, u které si úvěr zařizujete
- d) zkušenosti známých
- e) jinou (uved'te)

15. Byl/a jste spokojen/a s množstvím informací, které Vám bylo poskytnuto před podepsáním smlouvy?

- a) nespokojen/a
- b) spíše nespokojen/a
- c) spíše spokojen/a
- d) spokojen/a

16. Co byste dělal/a, kdyby jste nemohl/a splácet úvěr?

- a) půjčíte si od známého
- b) vezmete si další úvěr, abyste splatil/a ten původní
- c) prodám věci, které vlastním
- d) jiné (uved'te)

17. Jste?

- a) muž
- b) žena

18. Jaký je Váš věk?

- a) 0 – 15 let
- b) 16 – 25 let
- c) 26 – 40 let
- d) 41 – 60 let
- e) 61 a více let

19. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) základní
- b) středoškolské bez maturity
- c) středoškolské s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

20. Jaká je Vaše současná ekonomická aktivita?

- a) nezaměstnaný
- b) zaměstnaný
- c) studující
- d) podnikatel
- e) osoba na mateřské nebo rodičovské dovolené
- f) důchodce

21. Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti?

- a) 0 – 15 000 Kč
- b) 15 001 – 30 000 Kč
- c) 30 001 – 45 000 Kč
- d) 45 001 Kč a více

22. Jaké je Vaše bydliště?

- a) Jihočeský kraj
- b) Středočeský kraj
- c) Plzeňský kraj
- d) Kraj Vysočina
- e) Praha
- f) Jihomoravský kraj
- g) Moravskoslezský kraj
- h) Ústecký kraj
- i) Olomoucký kraj
- j) Královéhradecký kraj
- k) Pardubický kraj
- l) Zlínský kraj
- m) Karlovarský kraj
- n) Liberecký kraj

Zdroj: vlastní zpracování