

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno**

Ochrana spotřebitele v České republice ve finanční sféře

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**Vedoucí bakalářské práce:
PhDr. et Mgr. Zdeňka Vaňková**

**Vypracovala:
Eva Suská**

Brno 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Ochrana spotřebitele v České republice ve finanční sféře“ zpracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce. Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Brně 21. března 2012

.....
Eva Suská

Poděkování

Děkuji paní PhDr. et Mgr. Zdeňce Vaňkové za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat svému manželovi Antonínu Suskému a dceři Lucii Suské za morální podporu a pomoc, kterou mi poskytli při zpracování mé bakalářské práce a které si nesmírně vážím.

Eva Suská

OBSAH

1. TEORETICKÁ ČÁST	7
1.1. Spotřebitel.....	7
1.2. Ochrana spotřebitele.....	8
1.3. Finanční sféra	10
1.4. Finanční gramotnost	13
2. OCHRANA SPOTŘEBITELE	16
2.1. Ochrana spotřebitele – zaměřeno na finanční sféru.....	16
2.2. Subjekty ochrany spotřebitele.....	23
2.3. Možnosti řešení sporů	30
3. SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY JAKO DŮSLEDEK FINANČNÍ TÍSNĚ.....	38
3.1. Fenomén předlužování.....	42
3.2. Sociálně patologické jevy	47
4. EMPIRICKÁ ČÁST	51
4.1. Analýza výzkumu	52
4.2. Vyhodnocení výzkumu.....	71
4.3. Zhodnocení výzkumu	71
ZÁVĚR.....	74
RESUMÉ.....	76
ANOTACE.....	77
KLÍČOVÁ SLOVA.....	77
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	78
SEZNAM PŘÍLOH.....	82

ÚVOD

Za svou více než 20letou praxi v bankovníctví jsem se setkala s nespočtelným množstvím klientů, kteří se, ne vždy svojí vinou, dostali do tíživé finanční situace a nevěděli, kudy z ní ven. Mnohdy to bylo neuváženými nákupy lákavého zboží nebo dovolené na splátky, aniž by věděli, jaké poplatky a jaký úrok zaplatí. Svě závazky nezvládali splácet, a proto si požádali o další úvěr. Jak se říká, vyloukali klín klínem. Tím se dostali do začarovaného kruhu předlužení, který v některých případech mohl vést až k sociálně patologickým jevům. Z výzkumů provedených ve vyspělých zemích, ale i u nás vyplývá, že úroveň finanční gramotnosti mnohých klientů - spotřebitelů, je na velice nízké úrovni. Určitě tím nechci říct, že by náš spotřebitel byl „hloupý“. Finanční produkty i služby jsou však velice rozsáhlé a určitě složité. Jsou neustále sofistikovanější, proto úroveň znalostí našich spotřebitelů – klientů – zákonitě zaostává. Finanční instituce poskytují spotřebiteli všechny informace. Jsou však poskytovány takovou formou a v takovém rozsahu, že si málokterý spotřebitel udělá ten čas, aby si všechny důkladně pročetl před podpisem jakékoliv smlouvy. Vždyť čas jsou přece peníze, ale ne vždy se toto vyplácí. Zkrátka finanční instituce a drobní spotřebitelé si nemohou být rovnocennými partnery. Protože jsou finanční instituce v přesile, musí existovat pravidla a způsoby, které by měly tento nepoměr srovnat. Proto je žádoucí, aby se i u nás zavedlo a podporovalo celoživotní finanční vzdělávání, tak jak je tomu již v mnoha vyspělých zemích.

Cílem práce je upozornit na různá úskalí financování, se kterými se klienti bankovních, ale i nebankovních institucí mohou setkat. Na které důležité informace a parametry produktů a služeb by si měli spotřebitelé dávat pozor.

Bakalářská práce se dotkne také ožehavého tématu, jakým je motivace, výchova a žebříček hodnot. Důležitosti finančního vzdělávání jakožto prevence předlužování, které může vyústit až v sociálněpatologické jevy. Dočtete se i o přínosu sociální pedagogiky jako pomoci pro jednotlivce, rodiny i společnost.

Cílem empirické části je zjistit míru finanční gramotnosti v úvěrové oblasti, a tím i obezřetnosti občanů, při uzavírání různých finančních produktů a služeb. Ať už se jedná o úvěrové produkty nebo o produkty, které by měli lidem vytvořit finanční rezervu. Dále bude zkoumána ochota našich občanů zadlužovat se a naopak vytvářet si finanční rezervu.

Zpracovávané téma je velice rozsáhlé. Tato bakalářská práce vymezila jen malou část ochrany spotřebitele ve finanční sféře. Určitě by se dala zpracovat ochrana spotřebitele i z oblasti pojištění nebo investování, ale tato problematika je tak složitá a rozsáhlá, že se autorka zaměřila spíše jen na oblast spotřebitelských úvěrů.

1. Teoretická část

Úvodní kapitola je zaměřena na klíčové pojmy, se kterými se budeme v následujících kapitolách setkávat. Největší důraz je kladen na spotřebitele a jeho ochranu ve finanční sféře, jakožto slabšího článku ve vznikajících právních vztazích.

1.1. Spotřebitel

Definice spotřebitele není vymezena zcela jednoznačně. Musíme od sebe odlišit rovinu ekonomickou a právní. Jednou z ekonomických definic spotřebitele je: „*podle Macmillanova slovníku moderní ekonomie spotřebitelem každý ekonomický aktér, který se účastní finální spotřeby statků a služeb. Spotřebitel bývá obvykle vymezován jako jednotlivec, v praxi však v roli spotřebitelů v ekonomickém pojetí vystupují instituce, jednotlivci i skupiny jednotlivců. Za spotřební jednotku, na kterou se soustřeďují mnohá rozhodnutí, bývá často považována domácnost a nikoliv jednotlivec.*“¹

V našem právním řádu se můžeme setkat s definicemi spotřebitele, které nejsou vždy zcela jednoznačně vymezeny. Jiná se používá k definování spotřebitele ve smyslu občanského zákoníku, jiná k účelům zákona o ochraně spotřebitele a jiná k účelům sjednání spotřebitelských úvěrů, atd.

Dle ustanovení § 52 odst. 3 **zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku** je spotřebitelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.²

V obchodním zákoníku v ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) **zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** je definován spotřebitel jako fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.³

1 Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 7.

2 § ley.cz zákony on-line, právní poradna, Občanský zákoník, Úplné znění občanského zákoníku [on-line], 28. 10. 2011, [cit.28. 10. 2011]. Dostupné z www < <http://zakony-online.cz/?s6&q6=all>>

3 § ley.cz zákony on-line, právní poradna, Zákon o ochraně spotřebitele [on-line], 28. 10. 2011, [cit.28. 10. 2011]. Dostupné z www < <http://zakony-online.cz/?s18&q18=all>>

Další definice je v ustanovení § 3 odst. a **zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru** a o změně některých zákonů, kde je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.⁴

V zahraničí je spotřebitel definován jen jako fyzická osoba, kdežto u nás je za spotřebitele považována jak osoba fyzická – občan, osoba fyzická – podnikatel, tak i osoba právnická. Avšak právnická osoba vstupuje častěji do závazkových vztahů, protože se obvykle jedná o obchodní organizace, např. a.s., s.r.o. Proto lze předpokládat, že má v této oblasti určité zkušenosti, přístup k informacím a finanční zdroje na odborné konzultace větší než osoba fyzická.

V rámci mé odborné působnosti a budoucího zaměření ve finanční sféře a sociální oblasti se v této práci zaměřím hlavně na osoby fyzické – občany.

Obecně lze říci, že je spotřebitel „vedle podnikatelů dalším účastníkem trhu, je subjektem vznikajících právních vztahů a zároveň je i možným objektem nepoctivého jednání ze strany podnikatelů.“⁵ Je tedy účastníkem slabším, proto zasluhuje větší pozornost ze strany ochrany jeho práv.

1.2. Ochrana spotřebitele

Ochrana spotřebitele není rozhodně novodobým fenoménem. Již u nejstarších civilizací, jako byl Egypt, Mezopotámie, antické Řecko a starověký Řím, vznikla potřeba ochraňovat spotřebitele před nekalými praktikami výrobců, obchodníků a lichvářů, které obchod poškozovaly a jeho rozvoj narušovaly.

V 19. století přišel zákonodárce na to, že volnost ve smluvních vztazích nemůže garantovat přijatelné výsledky pro každého.⁶ To vedlo k rozvoji ochrany slabší strany a obecně to znamenalo přijetí povinných pravidel, která znemožňovala zneužívat postavení silnější strany a chránila tak stranu slabší.

⁴ Bussines center.cz, Zákony, Zákon o spotřebitelském úvěru [on-line], 28. 10. 2011, [cit.28. 10. 2011]. Dostupné z [www < http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/cast1.aspx >](http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/cast1.aspx)

⁵ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 7.

⁶ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd. Praha: Linde, 2011. 203 s.

Před 2. světovou válkou nebyly vztahy mezi spotřebitelem a prodávajícím tak komplikované. Každý obchodník se snažil udržet okruh svých zákazníků. Vztahy vznikaly na místní úrovni, proto nebylo zapotřebí zvýšené právní ochrany spotřebitele. Tento stav se však změnil v poválečném období, kdy s rozvojem výroby, dopravy, komunikačních prostředků, služeb a národního a mezinárodního trhu se také změnil dosud rovnovážný vztah mezi spotřebitelem a prodávajícím nebo výrobcem na nerovnovážný v neprospěch spotřebitele. Tím vyvstala potřeba zvýšené ochrany práv spotřebitele.⁷

„Spotřebitelé jako jedna ze skupin na trhu byli původně právně i politiky přehlíženi z důvodu ekonomického vnímání osoby spotřebitele jako „suverénního vzdělaného spotřebitele“. Podle této teorie nebylo nutné spotřebitele chránit v rámci podpory cenové svobody a průhlednosti trhu jako optimálních mechanismů zajišťování ekonomického rozvoje. Teorii tohoto suverénního spotřebitele posilovala jak víra ve smluvní autonomii tak přesvědčení ekonomů, kteří předpokládali, že poptávka ze strany spotřebitele bude dostatečnou silou ke kontrole trhu založeného na informační a tržní transparentnosti. Do roku 1989 byl obchod upřednostňován před ochranou spotřebitele a v oblastech, kde byl nutný zásah ze strany zákonodárce v podobě právní regulace obchodu, se uzákonila povinnost tzv. informační rovnosti ve smluvním vztahu a byla zavedena regulace prostřednictvím veřejnoprávních norem, jejichž cílem byla informační transparentnost.“⁸

Bohužel na našem trhu ve většině případů zatím stále funguje a převažuje tzv. informační asymetrie. V našem případě se může projevat tak, že na jedné straně stojí velcí podnikatelé, podniky a finanční instituce, které mají dostatečné informační, finanční a právní zázemí a na straně druhé spotřebitel, ve většině případů se jedná o laika, který nemá k dispozici takové množství informací, nebo je nedokáže zpracovat a kvalifikovaně se rozhodnout.

Podle Horové lze obecně definovat pojem „ochrana spotřebitele“ jako: *„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 (především ochrana bezpečnosti a zdraví občanů).“⁹*

⁷ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd. Praha: Linde, 2011. 203 s.)

⁸ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd. Praha: Linde, 2011. 203 s., s. 15

⁹ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 15

„V obecné rovině je spotřebitel chráněn směrnici proti nekalým praktikám, klamavé reklamě a nepřiměřeným podmínkám, tedy celkově proti jednání, které je podle směrnic nedovolené.“¹⁰

Podle Noveského: *„Cílem ochrany spotřebitele je napomoci klientům činit informovaná rozhodnutí a efektivně řešit vzniklé situace a spory. Je pravdou, že každý sám za sebe nese zodpovědnost, každý svéprávný občan v naší společnosti má právo rozhodovat o svém chování a finančních praktikách zcela podle svého rozhodnutí a uvážení, ale musí mít také šanci rozhodovat se na základě dostatečného množství informací, znalosti a pochopení všech relevantních údajů.“¹¹*

1.3. Finanční sféra

V této kapitole si vymezíme pojem finanční sféra, respektive finanční trhy. V každé společnosti existují lidé nebo instituce, které mají přebytek finančních prostředků a ti, kteří jich mají nedostatek, např. při budování a rozvíjení svého podnikání nebo pro zlepšení životní úrovně atd. Subjekty finančních trhů nebo ti, kteří mohou finanční prostředky potřebovat, mohou být jak jednotlivci, respektive domácnosti, tak i firmy nebo stát. *„Posláním finančních trhů je, aby přemísťovaly peníze od přebytkových subjektů (které jich mají v dané době nadbytek) k subjektům deficitním (které si naopak přejí utratit více, než kolika penězi disponují), a to především k těm, jež pro ně mají nejefektivnější využití.“¹²*

V každém finančním systému působí mnoho různých subjektů. Záleží na té které zemi a její legislativě, kterým podnikatelským subjektům umožní se na něm podílet.

V následujících kapitolách se budeme zabývat především subjekty finančního zprostředkování, tzn. finančními institucemi. *„Ty budeme v daném případě chápat jako „licencované“ a státem regulované společnosti mající právní subjektivitu, které nabízejí produkty a poskytují služby v souladu s udělenou licenci, jež vymezuje konkrétní náplň jejich podnikatelské činnosti. Většina institucí finančního zprostředkování bývá oprávněna*

¹⁰ Zwettlerová, I. Aktuální aspekty ochrany spotřebitele v bankovníctví (příručka pro management banky), 1. vyd. Brno: KEY Publishing s.r.o., 2009. 138 s. ISBN 978-80-7418-009-5. s. 36

¹¹ Noveský, I. , et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 133

¹² Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s. ISBN 978-80-214-3703-6, s. 18

„přijímat peníze“, s nimiž mohou stanoveným způsobem podnikat. To je zároveň i důvodem státní regulace a ochrany, zvláště pokud se jedná o peněžní prostředky nepodnikatelských subjektů – zejména občanů (neboli domácností).

Mezi nejvýznamnější finanční instituce jsou považovány:

- **obchodní banky**
- **nebankovní spořitelní instituce**
- **pojišťovací instituce**
- **instituce kolektivního investování**
- **penzijní fondy**
- **burzy**
- **organizované mimoburzovní trhy**

a případně i další licencované instituce, zabývající se různými činnostmi na kapitálovém a peněžním trhu.¹³ Tyto podnikatelské subjekty mohou finančním institucím buď pomáhat, nebo jim i konkurovat. Nemusí se vždy jednat o právnické osoby, ale mohou to být i fyzické osoby, které podnikají na základě živnostenského oprávnění. Ty však musí pro získání licence prokázat určitý stupeň odborné způsobilosti, např. určitou délku praxe nebo složení odborných zkoušek předepsaných Českou národní bankou (např. pro pojišťovací nebo investiční činnost).

V této práci se budeme nejvíce zabývat obchodními bankami a nebankovními spořitelními institucemi, proto si dovolím jejich bližší vymezení.

Obchodní banky jsou tvořeny bankovní soustavou složenou z centrální banky a všemi obchodními bankami působícími v dané zemi. Banky jsou ze zákona pověřeny provádět bankovní operace a bankovní služby.

Centrální banka, u nás Česká národní banka (ČNB), je nezávislá finanční instituce, která se zabývá „zabezpečováním kvality národní měny a dlouhodobou stabilitou kupní síly peněz.“¹⁴ Velmi významnou funkcí ČNB je, mimo jiné, **regulace obchodních bank a provádění**

¹³ Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s. ISBN 978-80-214-3703-6, s. 50

¹⁴ Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s. ISBN 978-80-214-3703-6, s. 52

bankovního dohledu. Termín bankovní regulace znamená stanovení pravidel a podmínek pro založení a činnost obchodních bank, naproti tomu bankovním dohledem se rozumí kontrola dodržování těchto pravidel obchodními bankami, jakož i přijímání opatření k nápravě v případě jejich nedodržování.

Jsou orientovány především na následující základní oblasti:

- **Regulace vstupu do bankovní sféry** – zájemce o licenci musí splnit stanovené vstupní podmínky.
- **Stanovení základních pravidel činnosti obchodních bank a kontrola jejich dodržování** – např. přiměřenost kapitálu, přiměřenost likvidity v domácí i cizí měně, limity úvěrů, povinnost poskytovat institucím bankovního dohledu požadované informace, ochrana před nelegálními praktikami, které mohou ohrozit důvěryhodnost bank – tzv. praní špinavých peněz (legalizace peněz pocházejících z nelegální činnosti) a tzv. „insider obchody“ (založené na tzv. exkluzivních informacích, nedostupných pro ostatní tržní subjekty).
- **Povinné pojištění vkladů klientů obchodních bank** – ochrana vkladatelů pro případ úpadku banky. Jedná se o adresné vklady především fyzických, ale i právnických osob. Výše vyplácených částek však bývá určitým způsobem omezena (v ČR je vypláceno 100%, max. do výše vkladu odpovídajícího 100.000 Eur).¹⁵

Obchodní banky poskytují klientům obchody **aktivní** – poskytují úvěry a **pasivní** – vklady, vedení účtů, atd. Jsou to podnikatelské instituce, jejichž cílem je také dosažení zisku. Proto si za poskytování svých služeb účtují poplatky a za poskytnutí finančních prostředků klientům – úvěru – si účtují úroky.

Nebankovní spořitelní instituce – mnohdy velice úspěšně konkurují obchodním bankám. Jedná se spořitelní a úvěrová družstva, která se zabývají převážně výhodným ukládáním peněz, investicemi, ale i poskytováním úvěrů. A to nejen krátkodobých, ale i dlouhodobých, zajištěných nemovitostí. V ČR mohou být označována také jako „Družstevní záložna“, „Spořitelní družstvo“ nebo „Úvěrové družstvo“.

¹⁵ Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s. ISBN 978-80-214-3703-6, s. 55

Některé nebankovní instituce nemají bankovní licenci tzn., že se neřídí zvláštním zákonem, ale jen obchodním zákoníkem, zákonem o spotřebitelském úvěru a ustanoveními občanského zákoníku o spotřebitelských smlouvách. Nepodléhají bankovnímu dohledu, jejich vklady nejsou pojištěny. Poskytují však produkty s vyšší úrokovou sazbou jak v oblasti vkladů, tak i při poskytování úvěrů. Některé úvěry jsou poskytovány přímo u obchodníků, a tudíž jsou pro klienty dostupnější. Proces schvalování úvěrů probíhá také jednodušším způsobem než u obchodních bank a jsou poskytovány i klientům, kteří by u obchodní banky neuspěli. Ať již z důvodů nízké bonity nebo záznamu v registru klientských informací, jakým je např. Bankovní registr klientských informací (dále BRKI), Nebankovní registr klientských informací (NRKI) a SOLUS – zájmové sdružení právnických osob.

Mimo již výše zmíněné finanční instituce, na finančním trhu působí řada důležitých institucí, které mají dohled nad finančním trhem a regulují ho. Jedná se zejména o ČNB, ministerstva, fondy pojištění vkladů, atd. V neposlední řadě zde také působí řada různých mezinárodních finančních institucí, např. Mezinárodní měnový fond a Mezinárodní banka pro obnovu a rozvoj. V Evropské unii je to např. Evropská centrální banka, Evropská investiční banka, Evropská banka pro obnovu a rozvoj.¹⁶

1.4. Finanční gramotnost

V ochraně spotřebitele platí právní zásada autonomie vůle. Nikdo nemůže nikoho donutit uzavřít právní vztah proti jeho vůli. Funguje však tato zásada i v praxi? Jsou spotřebitelé dostatečně ochráněni před uzavřením smlouvy za nevýhodných podmínek pro spotřebitele a jsou odolní vůči klamavé reklamě a nekalým praktikám obchodníků? Co může občany ochránit před těmito nešvary trhu, ať již hospodářského nebo finančního? Odpověď je zdánlivě jednoduchá. Finanční gramotnost, tak dlouho opomíjená nejen u nás, ale i ve světě.

Finanční gramotnost se stala fenoménem posledních let. Její potřeba neustále vzrůstá s tím, jak se mění životní styl dnešní doby. Každý chce mít vyšší životní úroveň, proto neváhá přistoupit k jejímu financování prostřednictvím úvěrů. Vždyť přece v dnešní době platí,

¹⁶ Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s.

že ten, kdo si nepůjčuje, kdo nemá minimálně jednu kreditní kartu nebo nějaký úvěr, není „in“. Finanční instituce na tuto skutečnost velmi pružně reagují a předhánějí se v množství produktů a služeb, které mohou klientům poskytnout na nové auto, vybavení domácnosti, dovolenou nebo dokonce i vánoční dárky. Klient, spotřebitel, je nabídkou a reklamou, která je všudypřítomná, zmaten a mnohdy nezvažuje následky, které mohou „výhodné“ úvěry přinést. Proto vzrůstá potřeba finančního vzdělávání.

System finančního vzdělávání se napříč Evropskou unií velice liší, „což bylo potvrzeno i výzkumem společnosti *EVERS & JUNG*. Velmi dobrá situace je ve Velké Británii, Německu nebo Rakousku. Dobře jsou na tom i Nizozemsko a Francie. Ze zemí východního bloku je na tom nejlépe Polsko. Bulharsko, Litva, Lucembursko, Slovinsko a Rumunsko, jak se zdá, budou využívat nadnárodní Evropské projekty.“¹⁷ Největší cílovou skupinou pro finanční vzdělávání jsou děti a mládež. Proto v roce 2005 vznikla v ČR meziresortní skupina Ministerstva financí ČR (dále MFČR), Ministerstva obchodu a průmyslu (dále MPO) a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (dále MŠMT), která postupně vytvořila návrh systému finančního vzdělávání a především definovala základní standardy finanční gramotnosti. Toto vše bylo publikováno v dokumentu „System budování finanční gramotnosti na základních a středních školách“, který je reakcí na poslední výzvu Evropské unie z konce roku 2007.

*„Finanční gramotnost je dle tohoto dokumentu definována jako soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb. Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků, s ohledem na měnící se životní situace.“*¹⁸

Co tedy můžeme do finanční gramotnosti zahrnout? Finanční gramotnost má tři složky, a to gramotnost peněžní, cenovou a rozpočtovou.

¹⁷ Noveský, I. , et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 24

¹⁸ Noveský, I. , et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 24

Peněžní gramotnost obsahuje kompetence pro správu hotovostních a bezhotovostních peněz a transakcí s nimi a dále správu nástrojů k tomu určených (např. běžný účet, platební nástroje atd.)¹⁹

Cenová gramotnost obsahuje porozumění cenovým mechanismům a inflaci. Porozumění principu „ceny peněz“ v čase, rozdíl mezi nominální a reálnou úrokovou sazbou, porozumění poplatkům a úrokovým sazbám.²⁰

Rozpočtová gramotnost představuje kompetence pro správu osobního/rodinného rozpočtu při měnících se životních situacích. Obsahuje služku **správy finančních aktiv** – vkladů, investic a pojištění a **správu finančních závazků** – úvěrů a leasingů. Zde se nejvíce projeví schopnost orientace na finančním trhu při porovnávání komplikovaných finančních produktů a služeb a výběru nejvýhodnějšího produktu s ohledem na konkrétní životní situaci.²¹

Finanční gramotnost je součástí širší ekonomické gramotnosti, která navíc zahrnuje např. schopnost zajistit si příjem, orientovat se na trhu práce, schopnost rozhodovat se o výdajích.

Obecně lze tedy říct, že finanční gramotnost je souhrn dovedností, znalostí a schopností, které člověk běžně potřebuje v každodenním životě, např. při každém nákupu nebo prodeji nebo pronájmu. Někdy je používáme zcela automaticky, aniž bychom se nad nimi zamysleli. Toto jednání však může vést i k problémům, jako je předlužení, které někdy může vyústit až v insolvenční a následnou exekuci. Pak člověk potřebuje znalosti a informace k tomu, aby věděl jak se v této situaci chovat a jak se z ní dostat nebo aspoň kam se obrátit o pomoc. Tyto informace však můžeme získat jen prostřednictvím informační a právní gramotnosti, které jsou také nedílnou součástí finanční gramotnosti.

Finanční vzdělávání má přínosy jak pro společnost a ekonomiku, ale i pro jednotlivce.

Pro ekonomiku jako celek je přínosem lepší informovanost občanů, která jim umožňuje správný výběr finančních produktů a služeb. Tím je nižší počet těch, kteří se dostanou do nepříznivé situace a nemohou své závazky splácet. Tento stav může vést k sociální exkluzi, jedinec je vyřazen z legálního trhu práce, protože je mu výdělek exekučně zabavován a proto nemá motivaci legálně pracovat. To vyústit v pokles daňových příjmů státu.

¹⁹ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 24

²⁰ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 25

²¹ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. tamtéž

Dalším problémem je pak vznik sociálně patologických jevů, které by mělo finanční vzdělávání občanů omezit. Tento přínos pak lze považovat za stěžejní.

Přínos pro jednotlivce je různý podle věkových kategorií. Pro děti je důležité seznamování s novými pojmy, které je pak provázejí celý život. U dospělých je pak důležitá informovanost, která jim pomůže při správné volbě produktů či služeb, a tím předejít nepředvídatelným situacím, např. předlužení. U seniorů pak nenechat se ošidit různými podvodníky, kteří se vydávají za zprostředkovatele a prodejce „výhodných“ produktů (např. neupsat se ke splátkám za nákup ovčích dek nebo drahého nádobí, nevyzradit heslo své vkladní knížky nebo teď už spíš PIN k elektronickému bankovníctví nebo k platební kartě, atd.).²²

Proto potřeba finančního vzdělávání neustále vzrůstá a měla by být celoživotní snahou každého občana i státu.

Mezi organizace, které se významnou měrou zabývají finanční gramotností, patří mimo jiné Česká národní banka, a.s., a také společnost COFET, a.s., která na přelomu roku 2007 a 2008 vytvořila systém vzdělávání finanční gramotnosti pro dospělé a následně i pro žáky v souvislosti s realizací projektu „Dost dobrá šance“. Současně se tato společnost akreditovala u MŠMT a MPSV jako vzdělávací a rekvalifikační společnost a akreditovala programy vzdělávání finanční gramotnosti, a to nejen pro žáky základních a studenty středních škol, ale i pro dospělé.²³

2. Ochrana spotřebitele

2.1. Ochrana spotřebitele – zaměřeno na finanční sféru

Jak již bylo v předchozích kapitolách uvedeno, je ochrana spotřebitele, jakožto slabšího subjektu právních vztahů, prioritou postmoderní společnosti. *„Ochrana spotřebitele je upravována jak normami práva soukromého, tak i veřejného. Prolínají se v ní soukromoprávní a i veřejnoprávní prvky ochrany. Ze soukromoprávních odvětví můžeme jmenovat na předním místě právo občanské, obchodní a právo duševního vlastnictví,*

²² Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4

²³ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3

*z veřejnoprávních odvětví se jedná o právo ústavní, správní, trestní a právo životního prostředí.*²⁴

Pokud se krátce ohlédneme do doby nedávno minulé, tj. do 2. poloviny 20. století, tak zjistíme, že v této době nebyla ochrana spotřebitele příliš řešena ani v Evropské unii ani v tehdejších Československu.

Evropská unie se zpočátku své existence vůbec ochranou spotřebitele nezabývala. Obrat nastal až v 70. letech 20. století. V roce 1972 Evropský summit konaný v Paříži poprvé dospěl k závěru, že je zapotřebí zlepšovat a hájit zájmy spotřebitelů, a to nejen jejich zdraví a bezpečnost, ale i zájmy ekonomické. Tím se ochrana spotřebitele dostala do popředí politických zájmů Evropského společenství²⁵.

Za první program lze označit „Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice“, který přijala Evropská komise v dubnu 1975. Jeho součástí byla tzv. „Charta práv spotřebitele“²⁵ a bylo v ní shrnuto pět základních práv spotřebitelů:

- **právo na ochranu zdraví a bezpečnosti**
- **právo na ochranu ekonomických zájmů**
- **právo na náhradu škody**
- **právo na srovnávací informace**
- **právo na zakládání spotřebitelských sdružení²⁶.**

Ochrana zdraví a bezpečnosti v sobě zahrnuje především to, že za normálních podmínek užívání nesmí zboží ani služby obsahovat nějaké riziko. To je regulováno přísnými normami pro výrobu potravin, léčiv a dalších výrobků a požadavky na jejich značení. **Ekonomické zájmy spotřebitelů** jsou pak chráněny např. opatřeními před nekalou reklamou, nepřiměřenými smluvními podmínkami jako jsou např. různé nepoctivé doložky – rozhodčí, mediační, ustanoveními o spotřebitelském úvěru, atd.²⁷ V případě vadného zboží nebo neuspokojivé služby by se mělo spotřebiteli dostat rady a pomoci a i rychlého odškodnění

²⁴ Hulva, T. Ochrana spotřebitele, 1. vyd. Aspi, a.s., Praha: 2005, s. 452 ISBN 80-7357-064-5, s. 15

²⁵ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 9

²⁶ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 9

²⁷ Knoblochová, V. Ministerstvo průmyslu a obchodu, Strategie spotřebitelské politiky na unijní úrovni [on-line], 25.5.2007, [cit. 29.12.2011]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument3287.html> >

za jakoukoliv škodu.²⁸ **Informace a vzdělávání** jsou pak podporovány rozvojem finanční gramotnosti, jak již bylo pojednáno v předchozí kapitole. Nedílnou součástí práv na ochranu spotřebitele je také **zakládání a sdružování se v různých organizacích**, které se zabývají testováním výrobků, služeb, porovnávají ceny. Poskytují však také rady a informace, které jsou potřebné k řešení nějakého problému nebo sporu, např. při soudním vymáhání náhrady škody, která vznikla zakoupením nekvalitního výrobku nebo poskytnutím služby, a to napříč celou Evropskou unií.

V Československu v období 1948 – 1989 byla ochrana spotřebitele prováděna spíše sporadicky na základě centralistického vlivu státu. Podle Horové byla primární snaha prodat vše, co se vyrobí a nebyly brány v potaz potřeby a zájmy spotřebitele. V tomto období garantoval ochranu spotřebitele stát a prováděl ji prostřednictvím svých státních orgánů, např. národními výbory, Výborem lidové kontroly, Státní obchodní inspekcí, Úřadem pro normalizaci a měření, hygienickými a protiepidemickými stanicemi, atd.²⁹ V té době byly jediným nástrojem ochrany spotřebitele **Knihy přání a stížností** a **Reklamační řád**. Bylo také přijato např. Nařízení č. 93/1961 Sb. Vlády ČSSR o spotřebitelských radách („Národní výbory zajišťují na úseku zásobování obyvatelstva stále lepší uspokojování jeho potřeb a zvýšení kulturnosti a úrovně obsluhy. Tyto své úkoly mohou plnit jen za větší a účinnější účasti pracujících při řízení vnitřního obchodu zejména přímým působením spotřebitelů na zlepšení služeb prodejen a závodů veřejného stravování. Za tím účelem národní výbory jako své aktivity zřizují spotřebitelské rady...“) nebo „v *zákoně č. 109/1964 Sb., hospodářský zákoník, byla stanovena obecná povinnost, že organizace nesmějí zneužívat svého hospodářského postavení k získání neoprávněných nebo nepřiměřených výhod na úkor spotřebitelů.*“³⁰ Podstatný zlom v zákonodárství na ochranu spotřebitele však nastal až po roce 1989, kdy se u nás začíná rozvíjet nová disciplína soukromého práva, tzv. právo spotřebitelské.

Právo ochrany spotřebitele v ČR má jak preventivní charakter, tak i charakter následný. Charakter **preventivní** spočívá v samotné existenci zákonů upravujících ochranu spotřebitele. Jedná se o **veřejnoprávní** ochranu, tj. prostřednictvím orgánů, které provádí dohled nad trhem, namátkovou kontrolu dodržování předpisů a pravidel a ukládání sankcí. Charakter **následné** ochrany pak spočívá v **soukromoprávní** ochraně, tj. prostřednictvím možnosti

²⁸ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 9

²⁹ Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4, s. 23

³⁰ Dvořáková, I. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0, s. 29

podání žaloby u soudu. Ten pak rozhoduje již o porušení práv v konkrétní věci a o způsobu jejich nápravy.

Jedním ze základních předpokladů členství České republiky v Evropské unii je převzetí evropského právního řádu tzv. *acquis communautaire* [aki komynter] do českého právního řádu. Je to závazek o zajištění postupného souladu vnitrostátního zákonodárství, které se týká ochrany spotřebitele, s legislativou Evropské unie.

Ochrana spotřebitele je v právu Evropského společenství upravena jak na úrovni primárního, tak i na úrovni sekundárního práva. Primární právo tvoří především zakladatelské smlouvy, smlouvy, které je doplňují, a přístupové smlouvy. Sekundární právo je obsaženo v **nařízeních**, jejichž ustanovení jsou přímo účinná, ve **směrnících**, které jsou závazné co do výsledků, jichž má být dosaženo, v **rozhodnutích**, jež jsou přímo účinná a závazná pro jejich adresáty, a konečně v **doporučeních/stanoviscích**, která nejsou právně závazná. Sekundární právo může vzniknout jen na základě primárního práva.³¹

Spotřebitelskou legislativu Evropské unie tvoří převážně směrnice. Směrníc, které upravují ochranu spotřebitele je celá řada. Vznikají postupně a neustále se doplňují podle narůstajících potřeb a vývoje trhu. Tyto směrnice pak určují mantinely pro legislativu u nás, např. zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy. Mezi právní normy, které upravují ochranu spotřebitele v ČR v oblasti financí patří kromě Ústavy a Listiny základních práva a svobod, také občanský zákoník, obchodní zákoník, trestní zákoník (ten má subsidiární úlohu), dále pak zákon o ochraně spotřebitele, zákon o spotřebitelském úvěru, o živnostenském podnikání, o České obchodní inspekci (dále ČOI), o ČNB, o živnostenských úřadech, atd.³²

Nejdůležitější zákonnou normou, která souvisí s ochranou spotřebitele je **Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele**. Ten stanoví veřejnoprávní povinnosti podnikatelů ve vztahu ke spotřebiteli, např. povinnosti řádně informovat spotřebitele o podmínkách týkajících se poskytovaných služeb nebo prodávaných výrobků. Tento zákon transformuje povinnosti obsažené v občanském zákoníku, tedy normy soukromoprávní, do správního práva,

³¹Knoblochová, V. Ministerstvo průmyslu a obchodu, Obecně ke spotřebitelské legislativě [on-line], 12. 1. 2006, [cit. 29.12.2011]. Dostupné z [www < http://www.mpo.cz/dokument4369.html >](http://www.mpo.cz/dokument4369.html)

³²Hulva, T. Ochrana spotřebitele, 1. vyd. Aspi, a.s., Praha: 2005, s. 452 ISBN 80-7357-064-5, s. 48-57

tj. veřejnoprávního, jehož plnění mohou orgány státní správy kontrolovat a neplnění sankcionovat. Toto pak subsidiárně zabezpečuje trestní zákoník č. 40/2009 Sb.

Jak již bylo několikrát zmíněno, tak existuje nerovnost mezi smluvními stranami, kdy spotřebitel stojí na straně slabšího subjektu. To může být způsobeno hned několika důvody. Jedním z nich je **nedostatek odborných znalostí** spotřebitele – což může vést ke snadnější manipulaci ze strany podnikatele, k uzavření pro spotřebitele nevýhodné smlouvy. Vždyť ten pod vlivem reklamy, která ne vždy je pravdivá a poskytuje všechny relevantní údaje, dá na tvrzení a argumenty prodejce a smlouvu uzavře. To může být výsledkem novodobého fenoménu spotřebitelského chování známého jako tzv. „*omezená racionalita*“.³³ Dalším důvodem je pak, tzv. „*racionální neznalost*“,“³⁴ neochota spotřebitele investovat čas do získání informací a prostudování všech ustanovení smlouvy a obchodních podmínek, které jsou obvykle jako příloha ke smlouvě nebo psány drobným písmem někde pod čarou, s tím, že stejně nic na smluvních podmínkách nezmění a smlouvu podepíše.

U nás však platí zásada, že smlouvy se musí dodržovat. Proto by spotřebitel měl věnovat pozornost tomu, co podepisuje. Ideální by bylo, kdyby se s prodávajícím domluvil na zaslání smluvních podmínek mailem, aby si je mohl v klidu doma prostudovat a případně získat další informace, např. na internetu, od třetích osob, od organizací zabývajících se ochranou spotřebitele, veřejnoprávních orgánů, např. ČOI atd. Pokud obchodník (prodejce nebo poskytovatel služby) toto odmítne, měli bychom se mít o to více na pozoru. Mohly by se ve smlouvě objevit také ujednání, která jsou v neprospěch spotřebitele a ve prospěch dodavatele (např. zkrácení lhůty pro odstoupení od smlouvy, vlastní reklamační řád, který je v rozporu se zákonem nebo různé nepřiměřené doložky, např. rozhodčí atd.). Takové smlouvy jsou však v našem právním řádu zakázané. Není od věci si také vzít reference a prověřit prodejce nebo poskytovatele služeb, např. v živnostenském rejstříku nebo obchodním rejstříku, zda má už nějakou historii v příslušném oboru podnikání, zda není v insolvenční nebo prostřednictvím referencí od minulých zákazníků. Ty si můžeme obstarat buď osobně nebo na internetu (neoficiálních stránkách jednotlivců nebo oficiálních stránkách různých občanských sdružení, které se ochranou spotřebitele zabývají).

³³ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd Linde Praha, a.s., 2011, s. 203, ISBN 978-80-7201-864-2, s.28

³⁴ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd Linde Praha, a.s., 2011, s. 203, ISBN 978-80-7201-864-2, s.28

Významným krokem k posílení ochrany spotřebitele V ČR v oblasti financování bylo přijetí nového **zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru**, který nabyl účinnosti 1. 1. 2011. Došlo v něm ke zpřísnění některých kritérií ve vztahu věřitele a dlužníka, a to opět ve prospěch dlužníka - spotřebitele. Největší změnou bychom mohli spatřit ve zvýšené informační povinnosti věřitele vůči spotřebiteli a v povinnosti poskytnout klientovi tzv. **předsmluvní informace**, jejichž výčet se oproti předchozím zákonu rozšířil. Věřitel nebo zprostředkovatel je povinen tyto informace poskytnout spotřebiteli v dostatečném předstihu před samotným uzavřením smlouvy. Standardně musí být, mimo jiné, jasně vymezena kromě úroků a jednotlivých poplatků, také roční procentní sazba nákladů, tzv. RPSN, která je jediným relevantním srovnávacím údajem při výběru spotřebitelských úvěrů od různých společností.

Jako další byla doplněna:

- povinnost věřitele důkladně posoudit úvěruschopnost spotřebitele,
- právo spotřebitele odstoupit do 14 dnů od smlouvy bez udání důvodu a bez sankcí,
- detailní úprava podmínek předčasného splacení úvěru.

Určitě bychom neměli opomenout také **smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku**, tj. prostřednictvím internetu, telefonu, poštou, mailem, atd., tzv. distanční smlouvy. Jedná se o smlouvy týkající se bankovních, platebních, úvěrových nebo pojistných služeb, smlouvy týkající se penzijního připojištění, smlouvy o poskytování investičních služeb nebo obchodů na trhu s investičními nástroji. Pro spotřebitele je tento způsob pohodlný, ale možnost získat informace je omezenější než při jednání s poskytovatelem finanční služby. Proto §§ 53 a 54 občanského zákoníku a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku), stanoví podrobně rozsah informací, které musí být povinně a v dostatečném předstihu klientům poskytnuty.

V závěru této kapitoly bych se ještě chtěla trochu věnovat problematice regulace soutěžení podnikatelů v oblasti spotřebitelských smluv, resp. smluv o úvěru, které upravuje Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 **o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu** (dále jen „Směrnice o nekalých praktikách“), která je v naší legislativě implementována do zákona o ochraně spotřebitele, zákona o regulaci reklamy a o provozování rozhlasového a televizního vysílání (obchodní

zákoník – v oblasti srovnávací reklamy).³⁵ Směrnice o nekalých praktikách považuje za nekalé praktiky, pokud jsou v rozporu s požadavky náležité profesionální péče a podstatně narušují ekonomické chování průměrného spotřebitele. Dělí je na **klamavé praktiky**, které obsahují nesprávné informace nebo neúplné informace, které mohou spotřebitele uvést v omyl a **agresivní praktiky**, které narušují možnost svobodné volby spotřebitele (obtěžování, donucování včetně fyzické síly nebo nepatřičné ovlivňování, tj. využití pozice síly vůči spotřebiteli). Směrnice uvádí výčet nekalých obchodních praktik ve své příloze, která je nazývána jako „Černá listina“. Považuji za důležité se o této směrnici zmínit hlavně z toho důvodu, že před jejím přijetím jsme viděli v reklamách např. úvěr s úrokem 5%. Nebylo tam však uvedeno „od“ a ani důležitý srovnávací údaj „RPSN“. Klient pak celý natěšený, že získá úvěr za krásnou úrokovou sazbu, kývl na obchod, který už pro něho nebyl zdaleka tak výhodný. Nebo z vlastní zkušenosti vím, jak poradci nebo obchodníci (např. na předváděcích akcích) „dotlačí“ klienta k podpisu smlouvy o splátkách na nákup zboží, o které ve skutečnosti ani nemají zájem. Klient pak v lepším případě splácí úvěr za zboží, které by si v případě dostatečně dlouhého času na rozmyšlení, ani nekoupil. V horším případě splácet nezvládá a upadá do spárů vymahačské firmy nebo exekutora. Dodržování této směrnice u nás provádí ČOI a ČNB.

³⁵ Dvořáková, I. Kunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0, s. 71

2.2. Subjekty ochrany spotřebitele

V souvislosti s možností nečestného podnikání právnických a fyzických osob v oblasti výroby, obchodu a služeb je nutné vytvořit dostatečné legislativní zázemí pro ochranu spotřebitele, ale i orgány, které mají za úkol garantovat na státní úrovni ochranu spotřebitele, kontrolovat, postihovat a předcházet poškozování spotřebitele, a tak chránit společnost a její členy před možnou hrozící újmou.

Jedním ze subjektů, který zabezpečuje ochranu spotřebitele u nás, je úřad **Veřejného ochránce práv** – ombudsmana. Byl uzákoněn Parlamentem ČR zákonem č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv. Ombudsman je nezávislý, nestranný a vysoce postavený veřejný činitel, jehož úkolem je přispět k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí vykonávajících státní správu. Jeho sídlo je v Brně, na Údolní ulici 39.

Svého ombudsmana si vytváří i většina finančních institucí, bank. Obvykle se jedná o tým odborníků, kteří mají za úkol sbírat náměty klientů na produkty a služby, včetně stížností a reklamací, a řešit jejich podání. Tím vyjadřují svůj vstřícný přístup ke klientům a naplňují tak ustanovení týkající se ochrany spotřebitelů.

Dalším důležitým orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem a tím i ochranu spotřebitele v České republice je **Česká národní banka** podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance. ČNB provádí dohled nad bankovním sektorem, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, penzijními fondy, družstevními záložnami, směnárnami a dohled nad institucemi v oblasti platebního styku. Stanovuje pravidla, která chrání stabilitu bankovního sektoru, kapitálového trhu, pojišťovnictví a sektoru penzijních fondů. Systematicky reguluje, dohlíží a popřípadě postihuje nedodržování stanovených pravidel. Má zabránit bezprostřednímu ohrožení majetku spotřebitele pozastavením poskytování služeb nebo uzavřením provozovny.³⁶

ČNB vykonává dohled v oblasti ochrany spotřebitele v případech, kdy se jedná o činnosti v oblasti finančního trhu, zejména nad dodržováním těchto pravidel:

- Dodržování zákazu používání **nekalých obchodních praktik**.

³⁶ Česká národní banka, Dohled nad finančním trhem [on-line], [cit. 1.1.2012]. Dostupné z [www <http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/>](http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/)

- Dodržování zákazu **diskriminace spotřebitele**.
- Dodržování povinností a pravidel pro **informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení**
- Dodržování informační povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o **finančních službách uzavíraných na dálku**.³⁷

Každá banka i nebankovní instituce je povinna své klienty identifikovat. U fyzických osob, kterým se v této práci věnujeme nejvíce, je identifikace prováděna uvedením jména, příjmení, adresy a data narození nebo rodného čísla. Banky s těmito údaji mohou nakládat pouze se souhlasem klienta a jsou také povinny tyto údaje chránit a nakládat s nimi podle **zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů**. Toto dozoruje **Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)**. Je nezávislým orgánem, který:

- Provádí dozor nad dodržováním zákonem stanovených povinností při zpracování osobních údajů.
- Vede registr povolených zpracování osobních údajů.
- Přijímá podněty a stížnosti občanů na porušení zákona.
- Poskytuje konzultace v oblasti ochrany osobních údajů.³⁸

Ministerstvo financí pak provádí např. dohled nad odvodem pojistného bankami do Fondu pojištění vkladů. **Pojištění vkladů** v případě krachu banky, stavební spořitelny nebo družstevní záložny, nahradí vkladateli vložené finanční prostředky prostřednictvím Fondu pojištění vkladů. Nyní je to 100% do výše 100 000,-- EUR³⁹ jednoho klienta u jedné banky a to jen z vkladů, které jsou u tuzemských licencovaných bank na jméno a jsou ze zákona pojištěny (nevztahuje se např. na investice do akcií, dluhopisů, podílových fondů atd.).

Dalším ústředním orgánem státní správy, který se zabývá ochranou spotřebitele je **Ministerstvo průmyslu a obchodu**. To zpracovává koncepci tržního dozoru založenou na součinnosti státních dozorových organizací a občanských spotřebitelských organizací.

³⁷ Česká národní banka, Ochrana spotřebitele [on-line], [cit. 1.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitela/>](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitela/)

³⁸ Úřad pro ochranu osobních údajů, Úřad [on-line], [cit. 28.2.2012]. Dostupné z [www < http://www.uoou.cz/uoou.aspx?menu=13>](http://www.uoou.cz/uoou.aspx?menu=13)

³⁹ Fond pojištění vkladů, Kolik je pojištěno [on-line], [cit. 21.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.fpv.cz/cs/kolik-je-pojisteno.html>](http://www.fpv.cz/cs/kolik-je-pojisteno.html)

Česká obchodní inspekce (ČOI) je orgánem státní správy a je podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty se sídly v krajských městech.

Vykonává dohled nad právníckými a fyzickými osobami, které:

- Prodávají nebo dodávají výrobky a zboží na vnitřní trh,
- Poskytují služby nebo vyvíjejí jinou podobnou činnost na vnitřním trhu,
- Poskytují spotřebitelský úvěr, tj. působí na finančním trhu, jako např. leasingové společnosti, nebankovní poskytovatelé spotřebních úvěrů, finanční poradci, atd.

Hlavní funkce ČOI jsou:

- **kontrolní** - kontroluje dodržování závazných právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a bezpečnosti výrobků a tak nápravu a odstranění zjištěných nedostatků,
- **výchovná a preventivní** – pravidelně informují veřejnost prostřednictvím medií o výsledcích kontroly a uveřejňují problémy s jakostí zboží na trhu a problémové oblasti v ochraně spotřebitele, čímž zvyšují povědomí spotřebitele o jeho právech,
- **poradenská** – poskytuje přímou pomoc spotřebitelům a podnikatelům na pobočkách ČOI,
- **represivní** – ukládá sankční a jiná opatření.⁴⁰

ČOI spolupracuje také s řadou dalších institucí a orgánů, např. s policií, obecními a okresními úřady, s občanskými sdruženími, s tiskem, televizí (např. na pořadech „Občanské judo“ nebo „Černé ovce“, „Soukromá dramata“), školami a jinými státními dozorovými organizacemi.

Živnostenské úřady jsou dalšími státními orgány, které bdí nad ochranou spotřebitele. Jsou pověřeny:

- vydáváním živnostenských oprávnění na základě doložení patřičné úrovně odborné způsobilosti,

⁴⁰ Horová, O. *Ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4

- kontrolou dodržování pravidel podnikání a povinností živnostníků vůči spotřebitelům,
- ukládáním sankcí,
- a vedením živnostenských rejstříků, tj. evidencí živnostníků.⁴¹

Do této chvíle jsme se věnovali státním orgánům zajišťujícím ochranu spotřebitele, jejichž existence je upravena legislativně. Jsou to orgány výkonné moci státu.

Spotřebitel se stával stále informovanějším. Informací bylo stále více, avšak rychlost jejich šíření nestačila tempu rozvoje a výskytu nových, složitějších a i rizikovějších výrobků a služeb. Toto si spotřebitelé začali uvědomovat a začali se domáhat legislativní a institucionální regulace jejich ochrany. Proto se v 60. letech 20. století začali sdružovat v dobrovolných spotřebitelských organizacích. Tak začala vznikat sdružení pro ochranu spotřebitele, která se rychle šířila po celém světě.

Do roku 1990 měl spotřebitel v bývalém Československu velice obtížný přístup k informacím. Nevycházely žádné nezávislé spotřebitelské časopisy ani nebylo možné zakládat ani se sdružovat v dobrovolných spotřebitelských organizacích, které by mohly názory spotřebitelů postupovat dál při rozhodování nebo spotřebitele informovat a poradit mu, případně ho i zastupovat v případě soudního řešení nějakého spotřebitelského sporu. Zlom nastal až po tzv. sametové revoluci, kdy u nás byl nastartován demokratizační proces. Tehdy se začala dostávat problematika spotřebitele do povědomí občanů i u nás. Začaly vznikat různé občanské aktivity, např. Nadace na ochranu spotřebitele, Sdružení nezávislých spotřebitelů atd. Následně pak i stát rozvinul své aktivity směřující k ochraně spotřebitele, které vyústily ve schválení a přijetí zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Společným cílem a hlavní náplní činnosti těchto sdružení je hájení zájmů a práv spotřebitele, preventivní činnost spočívající ve vzdělávání, shromažďování, zpracovávání a šíření informací souvisejících s ochranou spotřebitele. Se spotřebiteli operativně konzultují jejich problémy, upozorňují na nezákonné a neetické chování podnikatelských subjektů, některé zprostředkovávají i mimosoudní řešení sporů.

⁴¹ Kejdová, M. Základy správního práva, 1. vydání, BonnyPress, Brno 2009

U nás jsou to např.:

- **Sdružení obrany spotřebitelů České republiky – SOS** – které bylo založeno 1.2.1993. SOS funguje jako kontaktní místo v systému mimosoudního řešení sporu. Vydává také svůj časopis „SOS Magazín“ a provozuje server www.spotrebitele.info. Je členem celosvětové spotřebitelské organizace Consumers International i Evropské organizace spotřebitelů BEUC a spolupracuje se zahraničními spotřebitelskými organizacemi na společných projektech.⁴²
- **Občanské sdružení spotřebitelů „dTest“** – vzniklo roku 1992 jako nezisková organizace, která se zabývá ochranou spotřebitele. Bez reklam, nezávisle a objektivně testují výrobky i služby na našem trhu, výsledky uvádějí ve svém časopise „dTest“ i na svých webových stránkách, spolupracují i s televizí. Prostřednictvím spotřebitelské poradny pak spotřebitelům pomáhají zorientovat se v situacích, se kterými se běžně nebo i méně často setkávají .Poradny fungují buď osobně nebo prostřednictvím telefonu a (pro předplatitele časopisu dTest) také elektronicky. Nebo poskytují vzory dopisů, pomocí kterých může spotřebitel řešit svůj problém. Provozují server www.dtest.cz.⁴³
- **Sdružení českých spotřebitelů (SČS)** je občanským sdružením, které bylo založeno již v roce 1990 a je tedy v České republice nejstarším sdružením, jehož hlavní náplní činnosti je hájení zájmů a práv spotřebitele. Spolupracuje s kontrolními a dozorovými orgány, s mezinárodními organizace na podporu ochrany spotřebitele a spolupracuje při tvorbě právních předpisů. Publikuje v občasníku KonzumentTest a provozuje server www.konzument.cz. Toto sdružení rozvíjí mnoho projektů, např.:
 - týkajícího se **dluhového poradenství**
 - **mimosoudního urovnání sporů**
 - spolu s Českou spořitelnou, a. s. se stalo spoluzakladatelem obecně prospěšné společnosti **Poradna při finanční tísni**.

⁴² Sdružení obrany spotřebitelů, SOS – sdružení obrany spotřebitele [on-line], 2.1.2012, [cit. 2.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.spotrebitele.info/informace-o-sos.html>](http://www.spotrebitele.info/informace-o-sos.html)

⁴³ dTest komplexní servis pro spotřebitele, O dTestu [on-line],4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>](http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu)

- **"Podepsat můžeš, přečíst musíš!"**, což je komplex akcí založených na mediálním zviditelnění úlohy smlouvy, náležitostí různých smluv a způsobu a možnostech (i mimosoudních) řešení případných sporů.⁴⁴
- **Sdružení SPES** je občanským sdružením zaměřeným na pomoc lidem v obtížné majetkové situaci, do které se dostali v důsledku svého předlužení. Poskytuje poradenství pro zadlužené domácnosti, a to formou internetového poradenství. Další formou pomoci je osobní poradenství, které bylo zahájeno v rámci projektu „Nic není zadarmo“, který je realizován ve spolupráci s Krajským úřadem Olomouckého kraje. Je také vzdělávací organizací, která chce svými projekty na středních školách a mezi ohroženými skupinami obyvatelstva přispívat k větší ekonomické gramotnosti české populace. Pořádá i kurzy pro sociální pracovníky. Sdružení SPES je také členem poradních orgánů Ministerstva financí, konkrétně Expertní skupiny pro finanční sektor, dále pak Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání a Pracovní skupiny k problematice lichvy.⁴⁵
- **Spotřebitelský poradní výbor** tvoří vrcholní orgán nezávislého spotřebitelského hnutí a byl zřízen Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR. Jeho úkolem je vést dialog mezi státními orgány ČR, nezávislými spotřebitelskými organizacemi a s podnikatelskou veřejností při řešení otázek spotřebitelské politiky v ČR a pro vyjádření postojů nevládních spotřebitelských organizací k vybraným otázkám ochrany spotřebitele. Členství nezávislých spotřebitelských organizací v tomto výboru je dobrovolné.⁴⁶
- **Finanční gramotnost, o.p.s.** – je obecně prospěšná společnost, jejímž hlavním cílem a posláním je poradenství, prevence a vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti občanů a tím pomáhat proti předlužení a případnému jejich sociálnímu vyloučení. Vznikla v roce 2008 a podílí se na projektu vzdělávání finanční gramotnosti žáků

⁴⁴ Sdružení českých spotřebitelů, Novinky [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.konzument.cz/index.php> >

⁴⁵ SPES Poradna pro dlužníky, Kdo jsme [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < http://www.pomocsdluhy.cz/SPES_o_nas.html >

⁴⁶ Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Statut Spotřebitelského poradního výboru [on-line], 29.9.2011, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument90856.html> >

základních škol, studentů na středních školách, ale i dospělých. Spolu s MŠMT vyhlásila celostátní soutěž pro studenty středních škol „Finanční gramotnost“.⁴⁷

- **Občanské poradny** – působí na mnoha místech ČR. Pomáhají klientům v získávání informací. Jsou nezávislé, objektivní a jsou schopné reagovat na konkrétní potřeby a požadavky klienta.⁴⁸
- **Společně** je obecně prospěšná společnost, která se zabývá podporou rodin a seniorů. Vytváří síť **Senior pointů** (první vznikl 6.9.2011 v Brně), které mají mimo jiné pomoci seniorům v odhalování podvodníků, jak jim nenaletět a při zvyšování finanční gramotnosti seniorů.⁴⁹
- „**Studentské právní poradny**“, které jsou zkřívovány při Právnické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci jsou další možností, kterou mohou spotřebitelé využít při řešení svých spotřebitelských problémů. Zde poskytují právní rady studenti pod odborným dozorem svých pedagogů osobám sociálně, ekonomicky či jinak znevýhodněným. Ve spotřebitelských sporech studenti poskytnou klientovi např. informace o jeho právech o povinnostech prodávajícího nebo poskytovatele služeb, nebo náležitostech odstoupení od smlouvy.⁵⁰
- **Pomoc poskytovaná Českou advokátní komorou (ČAK)** je poskytovaná klientům v případě potřeby profesionální právní služby nebo vyhotovení znaleckého posudku. ČAK poskytuje pomoc lidem, kteří si nemohou právní služby advokáta dovolit. V těchto případech pak ČAK určí nemajetnému občanovi advokáta, který mu za sníženou sazbu nebo zcela bezplatně poskytne právní službu. Občan může požádat ČAK prostřednictvím pobočky v Brně, ta mu pak, dle předem určeného pořadí určí advokáta, který se bude jeho případu věnovat.⁵¹

⁴⁷ Finanční gramotnost, O Finanční gramotnost, o.p.s. [on-line], 1. 1. 2012, [cit. 17.1.2012]. Dostupné z www.financniagramotnost.eu/blob.php/220210+FINAN%C4%8C%C3%8D+GRAMOTNOSTops++info.pdf?story_soubory=1

⁴⁸ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 111

⁴⁹ Společně, obecně prospěšná organizace, Úvod [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z [www < http://spolecne.org/>](http://spolecne.org/)

⁵⁰ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd Linde Praha, a.s., 2011, s. 203, ISBN 978-80-7201-864-2, s.122

⁵¹ Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd Linde Praha, a.s., 2011, s. 203, ISBN 978-80-7201-864-2, s.123

Ochrana spotřebitele a sdělovací prostředky

Velkou měrou se na ochraně spotřebitele podílí také sdělovací prostředky, ať už se jedná o soukromé nebo veřejné televize, tisk nebo v dnešní době snad nejrozšířenější internet. Svou dostupností k širokým masám občanů-spotřebitelů, má velice významnou informační a osvětovou funkci.

Jen v krátkosti se zmíním o některých televizních pořadech, tiskových periodikách nebo internetových portálech. Jsou to např.:

- V televizi pořady „Občanské judo“ , „Černé ovce“, „Sama doma“, „Autosalon“, „Hyde park“, „Krotitelé dluhů“ atd.
- Časopisy „dTest“, „SOS magazín“,
- Internetové portály, např. portál Sdružení obrany spotřebitele www.spotrebitele.info, Občanského sdružení spotřebitelů TEST <http://www.dtest.cz/>, Asociace občanských poraden <http://www.konzument.cz/>, Generation Europe <http://www.generation-europe.cz/>.⁵²

To je jen stručný výčet možností, kde se může spotřebitel dozvědět a informovat o svých právech nebo i požádat o pomoc při řešení případných problémů.

2.3. Možnosti řešení sporů

V dnešní době, kdy jsou soudy přetížené a každý se řídí heslem „Čas jsou peníze“, přichází ke slovu stále více *alternativní řešení sporů* (ADR), které jsou levnější, rychlejší a neformální. Cílem je vyřešení sporu mezi spotřebitelem a obchodníkem pomocí třetí strany, např. arbitra, zprostředkovatele nebo ombudsmana. V oblasti spotřebitelských smluv, byl EU podporován a vybudován systém alternativního řešení sporů, jehož cílem je usnadnit spotřebitelům přístup k mimosoudním postupům při řešení přeshraničních sporů. Tedy bez ohledu na to, kde byl výrobek nebo služba zakoupena. Spotřebitel si může vybrat,

⁵² Odbor 04200, Ministerstvo průmyslu a obchodu. Kontakty na spotřebitelské organizace, Adresář spotřebitelských organizací [on-line], 24. 8. 2011, [cit. 3.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.mpo.cz/dokument5724.html >](http://www.mpo.cz/dokument5724.html)

ve kterém státě bude uplatňovat svá práva a nárok na náhradu škody, zda na území státu, kde sídlí obchodník, nebo kde žije sám spotřebitel.

V EU byly vybudovány dvě sítě, které mají sice stejný cíl, ale fungují odlišně:

- Evropská mimosoudní síť **ECC-Net** je systém, který poskytuje pomoc a informace spotřebitelům – skládá se z kontaktních míst v jednotlivých členských státech, v Norsku a na Islandu. Všechna tato kontaktní místa zprostředkovávají informace 400 orgánům, které jsou zodpovědné za mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.⁵³
- Síť pro mimosoudní řešení sporů v odvětví finančních služeb „**FIN-NET**“ spojuje zhruba třicet vnitrostátní orgánů pravomocných v oblasti mimosoudního řešení sporů v tomto odvětví. Umožňuje spotřebitelům, kteří se potýkají s určitým problémem v odvětví finančních služeb (bankovníctví, pojištění, investice) přímý přístup k jednomu ze způsobů mimosoudního řešení sporů.⁵⁴

V ČR zahájilo pilotní projekt mimosoudního řešení sporů, který funguje od 1. dubna 2008, Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci Ministerstvem spravedlnosti, Ministerstvem financí, Hospodářskou komorou České republiky, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře a Agrární komoře České republiky, Asociací mediátorů České republiky a spotřebitelskými organizacemi.

Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů stojí na třech pilířích (způsobech řešení sporů). Jsou jimi poskytnutí **kvalifikované rady a doporučení, mediace a rozhodčí řízení**, s využitím stávajících možností institucionálního zajištění a s legislativními i nelegislativními úpravami procesů řešení sporů.⁵⁵ Tzn., jestliže mají spotřebitel a podnikatel mezi sebou spor a nechtějí ho řešit soudní cestou, mohou se obrátit na kontaktní místo pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, např. při Hospodářské komoře ČR nebo Agrární komoře ČR. Zde jim pracovník poskytne odbornou informaci a doporučí jim způsob řešení sporu. Pokud spor není na místě vyřešen, zařídí všechny podstatné úkony k zahájení mediace nebo rozhodčího řízení.

⁵³ Dvořáková, I. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0, s. 55-56

⁵⁴ Dvořáková, I. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0, s. 55-56

⁵⁵ Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Informace o výsledcích projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [on-line], 14. 10. 2010, [cit. 8.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.mpo.cz/dokument79754.html >](http://www.mpo.cz/dokument79754.html)

.V ČR byla v rámci projektu ADR přijata „Pravidla ADR“, která se vztahují na mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských smluv. Je v nich upravena tzv. Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, zřízená opatřením ministra průmyslu a obchodu č. 5/2007 ze dne 19. prosince 2007.

Při řešení spotřebitelského sporu lze uzavřít rozhodčí smlouvu nebo mediační dohodu, podle které je příslušný stálý rozhodčí soud, kterým může být výhradně Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.⁵⁶

Dle vyhodnocení pilotního Projektu MPO pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů bylo do projektu zapojeno 22 kontaktních míst (14 Hospodářská komora ČR, 8 nevládní spotřebitelská sdružení), 45 mediátorů a 59 rozhodců. Od dubna 2008 do konce roku 2009 bylo přijato a řešeno celkem 2 370 podnětů. 2090 jich bylo uzavřeno, přičemž u 694 stačila pouze kvalifikovaná rada a doporučení, 1263 jich bylo ukončeno pro nesoučinnost protistrany, 132 případů bylo rozhodnuto prostřednictvím mediace a jen u jednoho bylo provedeno rozhodčí řízení.

Anketa, provedená na kontaktních místech ukázala, že 83 % respondentů považuje mimosoudní řešení sporů za vhodnou cestu.

Výsledky pilotního Projektu MPO potvrdily opodstatněnost zavedení systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů i u nás. Potvrdily nejen potřebu, ale i ochotu spotřebitelů a podnikatelů systém využívat, což dokazuje 40% takto vyřešených sporů. Dalším pozitivem je i rychlost (obvykle je spor vyřešen do 60 dnů, oproti min. 12 měsícům, po které trvají soudní řízení). Nezanedbatelná je i finanční úspora obou zúčastněných stran. Proto na základě usnesení vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010 dostalo MPO za úkol zahájit realizaci tohoto systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.⁵⁷

Mediace neboli **smírčí řízení** je výhodným způsobem řešení sporů, protože není postavena na konfrontaci, ale upřednostňuje jednání a smírné řešení sporu. Mediace je postavena na ústním projednání sporu za účasti třetí strany, mediátora. Strany si během jednání před mediátorem sdělí své výchozí požadavky a mediátor je následně zapracuje do návrhu **dohody**

⁵⁶ Dvořáková, I. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0, s. 57

⁵⁷ Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Informace o výsledcích projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, příloha Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů [on-line], 14. 10. 2010, [cit. 8.1.2012]. Dostupné z [www < http://www.mpo.cz/dokument79754.html >](http://www.mpo.cz/dokument79754.html)

o smíru. Dohoda o smíru dosaženého v mediaci má povahu exekučního titulu a je tedy soudně vykonatelná.⁵⁸

Řešit spor prostřednictvím mediace reprezentuje vložít do smlouvy, kterou uzavíráte se svým obchodním partnerem, tzv. **mediační doložku**. Mediační doložka sjednaná ve smlouvě mezi Vámi a Vaším obchodním partnerem vyloučí pravomoc státního soudu k projednání a rozhodnutí sporu mezi Vámi a jím.⁵⁹

Mediací se u nás zabývají, jak již bylo řečeno v kapitole 2.3., mimo Hospodářské komory ČR, Agrární komory ČR, také např. Sdružení obrany spotřebitelů ČR, Sdružení českých spotřebitelů a také Asociace mediátorů ČR za podpory MF ČR a MPO ČR.

Dalším způsobem mimosoudního řešení sporů je tzv. **rozhodčí řízení**. Rozhodčí řízení je upraveno v zákoně č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o rozhodčím řízení“). Řešení sporu tímto způsobem předpokládá vložít do smlouvy, kterou uzavíráte se svým obchodním partnerem, tzv. **rozhodčí doložku**.⁶⁰ Je to zvláštní doložka ve smlouvě, která zakládá pravomoc rozhodců k rozhodování případných sporů z této smlouvy vzniklých, a to na místo obecných soudů. Přináší to pro účastníky smlouvy rychlé a spravedlivé řešení jejich sporů. Musí být uzavřena písemně, jinak je neplatná.⁶¹

Zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, byl s účinností od 1. ledna 2003 zřízen institut finančního arbitra České republiky. **Finanční arbitr** je orgán, který může řešit spory mezi klienty a bankami mimosoudní cestou v oblasti služeb platebního styku a elektronických platebních prostředků a od 1.7.2011 už i mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru a investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je

⁵⁸ Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, mediace [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://business.center.cz/business/pojmy/p2457-mediace.aspx >](http://business.center.cz/business/pojmy/p2457-mediace.aspx)

⁵⁹ Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, mediace [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://business.center.cz/business/pojmy/p2458-mediacni-dolozka.aspx >](http://business.center.cz/business/pojmy/p2458-mediacni-dolozka.aspx)

⁶⁰ Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, arbitráž [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://business.center.cz/business/pojmy/p2455-arbitraz.aspx >](http://business.center.cz/business/pojmy/p2455-arbitraz.aspx)

⁶¹ Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, rozhodčí doložka [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://business.center.cz/business/pojmy/p2460-rozhodci-dolozka.aspx >](http://business.center.cz/business/pojmy/p2460-rozhodci-dolozka.aspx)

příslušný též finanční arbitr. Má postavení veřejného činitele a odpovídá se Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR. Jeho působení má především preventivní charakter, protože jeho činnost je otevřená vůči veřejnosti. Může upozornit příslušné instituce na vady v jejich činnosti a v případě přetrvávání nedostatků upozorňuje dozorový orgán.⁶²

Seznámili jsme se s možnostmi mimosoudního řešení sporů. V bankovníctví jsou však tyto možnosti značně omezené, protože rozhodčí řízení a mediace mají svá úskalí. Rozhodčí doložka bývá často finančními institucemi vkládána do smluv, aniž by klient přesně věděl, o co se jedná. Mnohdy bývají rozhodci osoby spřízněné s bankou, a tím se klient – spotřebitel, dostává do nevýhodného postavení, což je nezákonné. V neposlední řadě je uzavření rozhodčí doložky i finančně nákladné.

Mediace neskýtá ve finanční sféře pro spotřebitele takové nebezpečí jako rozhodčí řízení, nicméně i zde může být mediátor osoba spřízněná s bankou, a i ta může neznalého spotřebitele vmanipulovat do pro něj ne příliš výhodného řešení.

Proto ani rozhodčí řízení ani mediace nejsou příliš vhodnými způsoby mimosoudního řešení sporů ve finanční sféře - bankovníctví.

Podle Doleželové, a s jejím názorem se ztotožňuji, je vhodné se v počáteční fázi sporu nejdříve obrátit na reklamační oddělení, potom na ombudsmana finančních institucí. V případě, že se nepodaří sjednat nápravu nebo dohodu tímto způsobem, pak je jediným účinným způsobem řešení sporu mimosoudní cestou využití finančního arbitra.⁶³

Další formou řešení svízelné situace mezi dlužníkem – spotřebitelem a věřitelem je **insolvenční řízení**. „*Je to řízení před insolvenčním soudem, jehož předmětem je dlužníkův úpadek nebo hrozící úpadek a způsob jeho řešení. Řízení je vedeno podle zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon.*“⁶⁴ Tento zákon je platný od 1.1.2008 a upravuje úpadek fyzické osoby nepodnikatele, podnikatele, ale i právnické osoby. Úpadek (někdy se u fyzických osob nepodnikatelů užívá i termín osobní bankrot) může být způsoben buď předlužením (u fyzické osoby podnikatele nebo právnické osoby) nebo neschopností splácet (u fyzické osoby).⁶⁵ Může být řešen oddlužením, konkurzem nebo reorganizací. V celé práci se zabýváme spotřebitelem jako fyzickou osobou nepodnikatelem, proto i v případě insolvenčního řízení

⁶² Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4

⁶³ Doležalová, E. Ochrana spotřebitele na finančním trhu, Diplomová práce, Brno 2009.

⁶⁴ Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5, s. 14.

⁶⁵ Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5.

se zaměříme pouze na tuto kategorii dlužníka. Jeho řešení může probíhat formou **oddlužení nebo konkurzem**.

V případě **konkurzu** dlužník přichází v důsledku prohlášení konkursu o možnost disponovat s majetkem, který tvoří skutkovou podstatu. Ten je zpeněžen insolvenčním správcem a věřitelé jsou poměrně uspokojeni z výnosu zpeněžení majetkové podstaty. Po skončení konkurzu však neuspokojené pohledávky věřitelů nezanikají. Věřitelé mohou své pohledávky vymáhat (podat návrh na výkon rozhodnutí) ještě 10 let po ukončení konkurzu. Proto tento způsob řešení úpadku dlužníka není příliš uspokojivý.⁶⁶

Cílem **oddlužení**, je osvobodit dlužníka od dluhů. Je pro dlužníka šetrnější a realizuje se formou pětiletého splátkového kalendáře nebo zpeněžením majetkové podstaty.⁶⁷ Pokud se použije **forma pětiletého splátkového kalendáře**, pak je dlužníkovi ponechán stále jeho movitý majetek. Dlužník však musí pravidelně rozdělovat zabavitelnou částku ze své mzdy podměrně mezi všechny přihlášené věřitele. Tak se děje po dobu pěti let. Dlužník musí uhradit minimálně 30% všech přihlášených nezajištěných pohledávek, pokud se s věřitelem nedohodl jinak. Věřitelé jsou výlučně uspokojováni z příjmů, proto dlužník není omezen disponovat se svým majetkem, vyjma majetku sloužícího k zajištění pohledávky.⁶⁸

V případě **zpeněžení majetkové podstaty** dojde k jednorázovému prodeji majetku dlužníka a rozdělení výnosu poměrně mezi všechny přihlášené věřitele. Ti jsou uspokojeni jen majetkem, který spadal do majetkové podstaty před rozhodnutím o schválení oddlužení. Majetek, který dlužník nabude v průběhu insolvenčního řízení se již nezahrnuje do majetkové podstaty určené ke zpeněžení.⁶⁹ Tzn., že dlužníkovi zůstávají i budoucí příjmy.

Pokud se spotřebitel rozhodne vyhlásit na sebe osobní bankrot, musí nejdříve podat návrh na povolení oddlužení k insolvenčnímu soudu na příslušném formuláři s příslušnými přílohami. Ty jsou k dispozici na webových stránkách Ministerstva spravedlnosti ČR. V těchto dokumentech uvádí soupis všech pohledávek zajištěných i nezajištěných, výši svých příjmů za poslední 3 roky, očekávané příjmy v budoucích 5 letech, způsob oddlužení, případně písemný souhlas nezajištěného věřitele, že souhlasí s uspokojením pohledávky nižší

⁶⁶ Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5, s. 95

⁶⁷ Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5, s. 28

⁶⁸ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3, s. 74

⁶⁹ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3, 74

než 30%.⁷⁰ Pokud je dlužník ženatý, je nutný i souhlas manželky. Pokud tento návrh splňuje všechny náležitosti, insolvenční soud vydá usnesení o povolení oddlužení. Pak následuje další fáze insolvenčního řízení – přezkumné jednání a schůze věřitelů. Zde se volí způsob oddlužení (splátkový kalendář nebo zpeněžení majetku) a výše závazku u nezajištěných věřitelů. Zajištění věřitelé jsou uspokojeni ze zajištěného majetku. Pak následuje schválení oddlužení. Insolvenční soud oddlužení neschválí v případě, že vyjde najevo nepoctivý záměr dlužníka nebo zatajení relevantních informací.⁷¹ Po schválení oddlužení má pak dlužník povinnost vykonávat přiměřenou výdělečnou činnost, nezatajovat žádný ze svých příjmů, v případě nabytí nějakého majetku tento zpeněžit a použít k mimořádné splátce nad rámec splátkového kalendáře. Oznámit soudu, správci a zástupci věřitelů každou změnu bydliště a zaměstnání, každého půl roku (vždy k 15. lednu a 15. červenci) jim předkládat přehled svých příjmů, umožnit jim nahlédnout do daňového přiznání a žádného z věřitelů neupřednostňovat a nebrat na sebe žádné další závazky, které by nemohl plnit.⁷² Jestliže by během probíhajícího oddlužení dlužník řádně neplnil své povinnosti, může být schválené oddlužení insolvenčním soudem zrušeno a na majetek dlužníka prohlášen konkurz.⁷³ Jakmile jsou splněny všechny výše zmíněné povinnosti, pak po uplynutí 5 let při splátkovém kalendáři dlužník podává návrh insolvenčnímu soudu na osvobození od plnění závazků. Soud ho pak svým usnesením osvobodí od placení zbytku závazků zahrnutých do oddlužení. Tím je oddlužen. Zbývající výše pohledávek je mu odpuštěna. Po dobu tří let je však ještě pod dohledem soudu, zda vede řádný způsob života a jeho jednání opět nesměruje k dluhové pasti.⁷⁴

Ministerstvo financí je správcem tzv. insolvenčního rejstříku, který je veřejný a kde je veden seznam insolvenčních správců, seznam dlužníků (fyzických i právnických osob) a přehled jednotlivých insolvenčních řízení. Jakmile je insolvenční řízení pravomocně ukončeno, dlužník je vyškrtnut ze seznamu a údaje o něm jsou v insolvenčním rejstříku znepřístupněny.⁷⁵

⁷⁰ Insolvenční zákon, Oddlužení [on-line], 22.2. 2012, [cit. 22. 2. 2012]. Dostupné z www < <http://www.insolvencizakon.cz/obecne-informace/oddluzeni.html> >

⁷¹ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3, S. 80

⁷² Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5, s. 113

⁷³ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 423

⁷⁴ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3, 85

⁷⁵ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 425

Podle Vrbkové je období insolvenčního řízení do jisté míry obdobím klidu, kdy se nemusíte obávat neohlášených exekutorů. Bez obav jdete domů. Nemusíte již být v napětí a očekávání jestli náhodou nemáte dveře přelepené páskou a upozorněním o návštěvě exekutora a výkonu exekuce. Je to taková druhá šance dlužníků.⁷⁶

Dle společnosti Credireform počet insolvenčních návrhů neklesá a u fyzických osob neustále narůstá žádostí o oddlužení. V lednu 2012 bylo z 2 274 insolvenčních návrhů 1671 žádostí fyzických osob nepodnikatelů⁷⁷, kteří na sebe vyhlásili osobní bankrot. Pokud se nad tímto číslem a vzrůstajícím trendem zamyslíme - je to určitě velice alarmující údaj, který si zaslouží naši pozornost.

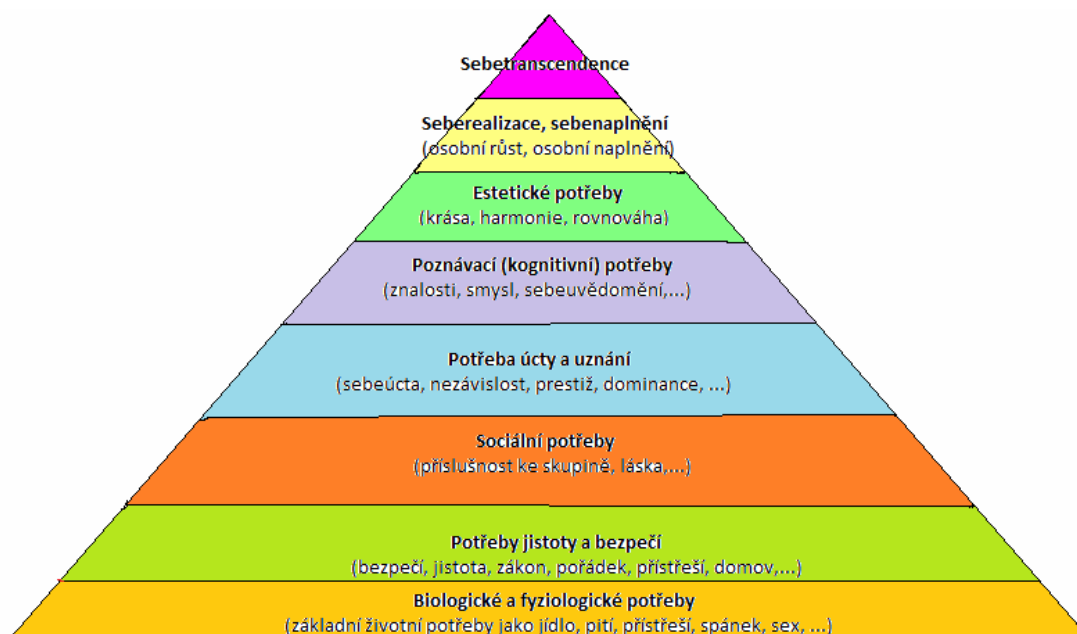
⁷⁶ Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3, 68

⁷⁷ Kolektiv autorů, Bankovnictví, 2012, č. 7

3. Sociálně patologické jevy jako důsledek finanční tísně

V současné postmoderní společnosti je jedním z nejvýznamnějších cílů a smyslu života získávání peněz. Vždyť přece podle zůstatku na bankovním účtu, podle adresy a způsobu bydlení, značky auta, kterým jezdíte, školy, kterou navštěvují vaše děti a způsobu trávení volného času, se hodnotí společenský status člověka. Míra štěstí a životního uspokojení roste přímo úměrně s výší vašeho příjmu a ten, kdo nic nemá je prostě „out“ a tím pádem se dostává na okraj společnosti. Protože je touha po penězích stále silnější, stává se také hlavní motivační silou k práci. Pokud samozřejmě pomineme nezákonné a nemravné způsoby jejich získání.

Zastavme se chvíli u motivace. Co to vlastně motivace je? Podle Noveského se jedná o: „psychický proces vedoucí k energetizaci organismu. Usměňuje naše chování a jednání k dosažení určitého cíle.“⁷⁸ Dle Vízdala „bývá spojena s emočním prožitkem, který slouží jako signál uspokojení či neuspokojení určité potřeby a podněcuje jedince k uspokojení této neuspokojené potřeby.“⁷⁹ Na obr. č. 1 vidíme Maslowovu pyramidu potřeb (dle Vízdala).



Obr. č. 1 Maslowova pyramida lidských potřeb⁸⁰

⁷⁸ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 43

⁷⁹ Vízdal, F. Základy psychologie, 1. vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.109

⁸⁰ Vízdal, F. Základy psychologie, 1. vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.113

Mezi základní a nejnnutnější patří uspokojování fyziologických potřeb, jako je jídlo, pití, spánek a sex. Pak následují potřeby bezpečí (např. bezpečné prostředí – domov, práce, zdraví) a lásky a oddanosti, patřit k sociální skupině. Nejmenší a nejběžnější sociální skupinou je rodina. Tyto potřeby lze označit jako „*potřeby plynoucí z nedostatku*.“⁸¹ Bez uspokojení základních potřeb nemohou být uspokojovány pak vyšší potřeby, jako je potřeba uznání, sociálního statutu, pozornosti a nakonec potřeba seberealizace a vrcholem pyramidy je sebetranscendence. Tyto potřeby bychom mohli zařadit do kategorie potřeb plynoucích z rozvoje osobnosti jako součást sociálního bytí.⁸²

Velmi významnou roli v lidském životě, samozřejmě po naplnění základních potřeb plynoucích z nedostatku, jsou tzv. výkonové potřeby. Podle Vízdala jsou: „*specifickou třídou lidských potřeb, které se zpravidla uspokojují v činnosti, a jejich úroveň velmi úzce souvisí s rozvojem vlastního sebehodnocení. Úroveň výkonových potřeb ovlivňuje především způsob výchovy v rodině a ve škole*.“⁸³ Podle mého názoru jsou s těmito výkonovými potřebami velice úzce spjaty také hodnoty a ideály. Ty mají v životě člověka značný motivující význam. Ideály jsou „*jedincem vytvořený soubor ideových pozitivních představ, kterých se snaží dosáhnout*.“⁸⁴ Nejvíce ovlivňují a motivují „*jedinice v období pubescence, adolescence a rané dospělosti, později jsou vzhledem k životním zkušenostem upravovány*.“⁸⁵

Žebříček hodnot je podmíněn tradicemi, kulturou společnosti a hlavně hodnotovým žebříčkem nejbližšího sociálního okolí, tzn. rodiny a přátel.

V dnešní, konzumem poznamenané době, je výchova daleko složitější než třeba před 50 a více lety. Dnes musíme čelit mnoha negativním vlivům, jako jsou negativní vlivy médií, negativní vlivy počítačové techniky, lákadla jako hrací automaty, množství sociálně patologických jevů atd., v daleko větší míře. Vychovávaný i vychovatel jsou zasazeni do určitých sociokulturních poměrů (úroveň bydlení, kulturní, charakter životního stylu, sociální status apod.)⁸⁶ a navzájem se ovlivňují. Současná informační společnost vyžaduje osobnosti aktivní, tvůrčí se schopnostmi rychlého a pružného rozhodování, připravené

⁸¹ Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.111

⁸² Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.111

⁸³ Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.113

⁸⁴ Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.115

⁸⁵ Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s.115

⁸⁶ Kraus, B., et al., Člověk-prostředí-výchova k otázkám sociální pedagogiky, Paido, Brno 2001, 199 s., ISBN 80-7315-004-2, s. 43

k sebevýchově a autoregulaci. Neomezené uspokojování všech potřeb a tužeb nevede k blahu, ani není cestou ke štěstí nebo maximu rozkoše.⁸⁷

Pokud se zamyslíme nad výchovou u nás před revolucí a po ní, tak zjistíme, že porevoluční doba nám poskytla neuvěřitelné možnosti v uspokojování potřeb od úcty a uznání, přes poznávací, estetické až po seberealizaci a sebenaplnění. Jak se však těchto možností tehdejší generace mladší a střední dospělosti zhostila? Podle mého názoru se po nich vrhla po hlavě. Začala podnikat, cestovat, učila se jazyky, snažila se zpříjemnit a usnadnit si život všemi možnými vynálezy, které průmysl poskytoval. Nesklouzla však příliš ke konzumu? Jak začali příslušníci této generace využívat uspořené čas? Šli třeba místo mytí nádobí po nedělním obědě s dětmi na procházku do přírody? V honbě za bohatstvím se začala vytrácet potřeba např. být s dětmi a svými blízkými v úzkém kontaktu. Pod zástěrkou tzv. americké výchovy se snažili dávat dětem přespříliš volnosti v rozhodování a konání. Místo času tráveného s nimi je začali zahrnovat materiálními statky – penězi, mobily, notebooky, iPody. Lásku jim projevovali přílišnou volností. Co se ale postupem času stalo? Děti začaly mít pokřivený hodnotový žebříček – materiální blahobyt se stává důležitější než potřeba citu, empatii, sounáležitosti a vnímání krásna. Mnozí přestávají uznávat autority – rodiče, učitele, vychovatele. Dochází také k útlumu potřeby přímých sociálních kontaktů a to nejen u dětí. Lidé spolu komunikují přes facebook, skype a mobil, místo aby se někde sešli a pohovořili spolu přímo. Vždyť když projíždíte v létě o prázdninách nějakou vesnicí, tak na ulici nepotkáte ani živáčka. Dříve děti pobíhaly venku, ale dnes spolu hrají on-line hry přes počítač. Místo aby na sebe zavolali z okna, napíší si sms.

Zkrátka v dnešní době chceme všechno hned, neklademe si příliš velké cíle a nejsme ochotni na jejich naplnění čekat. Pohlcuje nás „syndrom velkého vlka“⁸⁸ (honíme se za určitým cílem, vše mu podřizujeme a po jeho naplnění už žádný další cíl a smysl života nemáme) a uniká nám příjemný pocit, který nám poskytuje doba těšení se na něco.

Podle Vízdala motivy ovlivňují chování jedince. Pokud člověk nemůže uspokojit všechny svoje potřeby současně, dochází ke konfliktu potřeb. Tehdy o tom, které potřeby člověku uspokojí nejdříve, rozhoduje jeho individuální hierarchie potřeb. Ta se v průběhu života

⁸⁷ Kraus, B., et al., Člověk-prostředí-výchova k otázkám sociální pedagogiky, Paido, Brno 2001, 199 s., ISBN 80-7315-004-2, s. 44

⁸⁸ Eriksen, T. H., Syndrom velkého vlka Hledání štěstí ve společnosti nadbytku (Přel. Zouneková, D. S.), 1. vyd., DOPLNĚK, Brno 2010, s. 214, ISBN 978-80-7239-244-5,

mění.⁸⁹ Jiné hodnoty člověk vyznává v dětství, pubertě, mladé dospělosti. Když pak získá životní zkušenosti a nadhled, obvykle v dospělosti a stáří, jeho žebříček hodnot se opět změní. Hierarchie hodnot je také přímo závislá na životním a sociálním prostředí, ve kterém se jedinec nachází. Zda žije na pokraji chudoby v rozvojové zemi nebo jako např. střední třída ve vyspělé společnosti.

Pokud se zamyslíme nad životem v dnešní postmoderní uspěchané době, kdy většina z nás má zajištěny základní fyziologické a biologické potřeby, potřeby jistoty a bezpečí, tak přichází v úvahu naplňování potřeb sociálních. Mezi sociální potřeby patří příslušnost ke skupině a láska. Již jsme si řekli, že nejmenší sociální skupinou je rodina. Nepovažujeme rodinu a lásku lidí v ní dnes za samozřejmost? Většina z nás se snaží vyrovnat sousedovi, spolupracovníkům nebo šéfovi. Snažíme se zapadnout do širšího kolektivu. Jak to ale v dnešní konzumní době udělat? Samozřejmě tím, že se jim budeme snažit vyrovnat. Tím, že si koupíme to samé nebo ještě lepší auto, pojedeme na dražší a luxusnější dovolenou. Předháníme se s nimi, kdo bude mít více a dražších věcí. Chvíli nám vítězství přináší radost, ale lze toto stupňovat stále do nekonečna? Myslíme si, že nám tato honba za bohatstvím pomáhá naplňovat další potřebu, jako je sebeúcta, prestiž, dominance a nezávislost. Po chvíli si však uvědomíme, že ve stálé snaze a honbě za uspokojováním těchto potřeb zbytečnými věcmi, se nám možná ani tyto potřeby nepodařilo naplnit. Někde v hloubce si uvědomíme, že konzum je pouze „náhražkou něčeho jiného, nazvěme to trvalejšími hodnotami. To, co je nejhlubší a nejdéle vydrží, je obvykle zadarmo nebo téměř zadarmo. Jediné, co člověk musí investovat, je čas a empatie. Konzum může mnohým poskytnout radost, ale k dobrému životu to nestačí.“⁹⁰ Uvědomíme si, že nám život proplouvá mezi prsty a my nemáme čas ani na rodinu, blízké přátele ani na sebe samé. Souhlasím s názorem Krause, že „hodnoty jako užitek, komfort zbavují člověka bezprostřední závislosti na přírodě, umožňují mu vytvářet materiální kulturu, avšak jednostranná preference těchto hodnot, orientace na produkci a konzum civilizačních hodnot je příčinou současného globálního ohrožení.“⁹¹ Díky konzumnímu stylu života jsme si přestali všimnout krásy a podnětů, které v nás vyvolávají příjemné pocity, a tím naplňovat potřebu estetična. Navštívit divadlo, výstavu, jít do přírody na výlet nebo si jít třeba jen pro sebe zacvičit a zrelaxovat, to je pro mnohé z nás velký luxus

⁸⁹ Vízdal, F. Základy psychologie, 1. vydání, BonnyPress, Brno 2008, 186 s., s. 116

⁹⁰ Eriksen, T. H., Syndrom velkého vlka Hledání štěstí ve společnosti nadbytku (Přel. Zounková, D. S.), 1. vyd., DOPLNĚK, Brno 2010, s. 214, ISBN 978-80-7239-244-5, s. 56

⁹¹ Kraus, B., et al., Člověk-prostředí-výchova k otázkám sociální pedagogiky, Paido, Brno 2001, 199 s., ISBN 80-7315-004-2, s. 50 (in Kučerová, 1993, s. 20)

a ztráta času. Potřebu estetická bytost měla vyvolávat a uspokojovat zejména u mladé generace. Pokud se tak nestane, pak „*důsledkem je citová deprivace, chudost citů a bezcitnost v jednání.*“⁹²

Z výše uvedeného plyne, že se každý snaží zabezpečit sebe a svoji rodinu základními potřebami co možná nejlépe a co možná nejrychleji, aby mohl postoupit k uspokojování druhé skupiny potřeb – sociálních. Tím se stane společensky uznávaným a může se seberealizovat podle svých představ.

Je to ale opravdu tak? Je bohatý člověk opravdu šťastný? Co se stane, když tužby jsou větší než možnosti a rychlost získávání peněz? V tomto případě dochází k souboji tužeb a možností a dostává se ke slovu finanční gramotnost. Pokud však souboj vyhrávají tužby a člověk má nízkou finanční gramotnost, pak může docházet k nepřiměřenému zadlužování, které může vyústit v sociálně patologické jevy a následně i v osobní bankrot, o kterém jsme se dočetli v předchozí kapitole.

3.1. Fenomén předlužování

Fenomén předlužování se u nás začal rozvíjet od začátku 90. let minulého století, kdy se otevřely hranice a nastal v naší zemi ekonomický rozmach. To vedlo také ke vzrůstajícímu trendu v poskytování úvěrů. Spotřebitel byl obklopen spoustou výrobků, které dosud znal jen z filmů a reklam západních televizí nebo ze zájezdů do západní Evropy. Jeho touha vlastnit je a vyrovnat se tím příbuzným a známým a mediálními idolům, kteří v zahraničí žili a disponovali jimi, byla stále silnější. Kde na ně však vzít? Běžný občan nemíval naspořeno, a když tak na vkladních knížkách s výpovědní lhůtou. Byl však nedočkavý. Vždyť na „západě“ má každý úvěr, hypotéku a kreditní karty. Něž si naspořím, tak známí už budou dávno jezdit v novém autě nebo mít nejmodernější elektroniku. Proto se začalo do povědomí občanů stále více dostávat to, že **mít úvěr je normální a běžné**. Na tuto situaci náležitě zareagovaly i finanční instituce, které v tomto období začaly vznikat jako houby po dešti. Získání úvěru bylo pro klienty stále jednodušší. Začal boj o klienty. Banky se začaly předhánět, která poskytne klientovi rychleji, jednodušeji a rozmanitější úvěrové služby. Začaly také vznikat různé nebankovní instituce, které měly své pobočky v každém

⁹² Kraus, B., et al., Člověk-prostředí-výchova k otázkám sociální pedagogiky, Paido, Brno 2001, 199 s., ISBN 80-7315-004-2, s. 50

supermarketu a tím se stávaly klientům dostupnější. Poskytovaly klientům nákup zboží na splátky, za podmínek minimálního dokládání podkladů pro schválení. V té době jim stačilo jen doložit, např. že řádně splácí inkaso (SIPO) a občanský průkaz. Bonitu nezjišťovali, stačilo jim jen sdělení klienta, kolik vydělává. Jak jsme si již řekli v kapitole o finanční gramotnosti, finanční vzdělávání v naší zemi nepatřilo v té době k prioritám. Jak nakládat s financemi jsme se učili v průběhu života. Mnoho občanů nezvládalo spravovat svůj osobní nebo rodinný rozpočet. S vidinou snadného získání lákavého a vytouženého zboží, podepsali smlouvu, aniž by věděli, za jakých podmínek budou úvěr splácet. Za nějaký měsíc zatoužili po jiném zboží nebo byly vánoce, dovolená a situace se opakovala. Opět si půjčili buď v bance, nebo nebankovních institucí přímo v obchodě. Banky a nebankovní instituce postupem času začaly také klientům posílat **kreditní (úvěrové) karty**, mnohdy s nemalými limity nebo poskytují klientům **kontokorenty** (možnost čerpat finanční prostředky na účtu do mínusu). Neznalý spotřebitel je začal čerpat, aniž by věděl nebo jen pomyslel na to, že je také bude zapotřebí splácet. Najednou však splátky začaly narůstat, ale příjmy ne. Začali se objevovat reklamy úvěrů na **konsolidaci stávajících závazků** a spotřebitelé jich začali hojně využívat. Byli vděční za každou nabídku úvěru, s tím, že jím splatí úvěry starší a ještě jim něco zbude. Tak to však nefungovalo. Začali vyrážet klín klínem a dostávali se do začarovaného kruhu předlužení. Přestali plnit své závazky a s bankami nekomunikovali. Ty, ve snaze domoci se svých prostředků zpět, prodávali své pohledávky organizacím, které se zabývaly jejich vymáháním. Najednou se tak stalo, že najednou klientovi na dveře zaklepal **exekutor**.⁹³

Koncem 90. let 20. století pak nastoupil další faktor způsobující předlužení, a to narůstající **nezaměstnanost**. Najednou občan, který do té doby řádně a bez problémů splácel svoje závazky, přišel o práci a dostal se tak do problémů s předlužením. Pokud byl proaktivní a měl snahu situaci řešit, tak se s bankou mohl domluvit na odkladu nebo snížení splátek, jiném splátkovém kalendáři nebo případně se splátkovou společností na vrácení zboží.

Dalšími faktory, které způsobují neschopnost splácet, jsou i nečekané životní situace, které zasáhnou **život nebo zdraví dlužníka nebo spoludlužníka**. Vzhledem k tomu, že tyto případy jsou stále častější, přistoupili banky ve spolupráci s pojišťovnami k tomu, že začali k úvěrům prodávat klientům také „pojištění schopnosti splácet“. Tato pojištění lze sjednat

⁹³ Dle praxe autora

pro různá pojistná rizika, např. proti smrti, trvalé invaliditě, dlouhodobé pracovní neschopnosti nebo i ztrátě zaměstnání. Tím má jak banka, tak klient, pojištěné, že v případě výpadku příjmu svým závazkům dostojí.

V roce 2000 vznikl bankovní registr klientských informací (BRKI), který provozuje společnost Czech banking credit bureau, a.s. (dále CBCB) a v roce 2004 nebankovní registr klientských informací (NRKI), který provozuje zájmové sdružení Leasing & Loan credit bureau (dále LLCB). Zde se sdružují banky a nebankovní instituce a předávají si informace o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti svých klientů. Tím se věřitelé chrání před možnými ztrátami z pohledávek u nedůvěryhodných klientů se špatnou platební morálkou a naopak spolehliví klienti se budují pozitivní úvěrovou historii, která jim pomůže ve snadnějším získání úvěru. Z BRKI nebo NRKI mohou získávat informace pouze oprávnění účastníci (banky) tohoto projektu. Nemají ani nezískávají automatický přístup ke všem údajům o klientech obsaženým v databázi BRKI nebo NRKI. Každá banka může podle stanovených pravidel získat údaje pouze o svých klientech (ať už o nově příchozích, tedy potenciálních, nebo o stávajících, tedy existujících klientech banky, přičemž existenci vztahu musí každá banka vždy odpovídajícím způsobem doložit) a to jen v takovém rozsahu informací, jaký sama do systému poskytuje.⁹⁴

Obdobou těchto registrů je ještě registr SOLUS – zájmové sdružení právnických osob, který vznikl v roce 1999. Ten sdružuje mimo nebankovní finanční instituce a banky také mobilní operátory, distributory energií a další společnosti.⁹⁵

Tímto systémem evidence a předáváním informací chrání banky i nebankovní instituce nejen sebe, ale i občany, kteří neuváženě žádají o jeden úvěr za druhým a tím se tak dostávají stále hlouběji do dluhové pasti. Ti by si měli uvědomit, že když jim úvěr kvůli bonitě nebo špatné platební morálce nedá jedna banka, má k tomu důvod. Neměli by chodit od instituce k instituci a zkoušet, kdo jim úvěr poskytne. Pokud se někdo najde, a to mohou narazit třeba i na lichváře, tak je poskytnutí úvěru vykoupené velice nevýhodnými a tvrdými podmínkami, ať už úrokovými, poplatkovými nebo požadavky na zajištění úvěru, (např. nemovitostí,

⁹⁴ CBCB Czech banking credit bureau, Záruky bezpečnosti vašich dat [on-line], 14. 1. 2012, [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://www.cbcb.cz/cz/zaruky-bezpecnosti-vasich-dat-1404041435.html >](http://www.cbcb.cz/cz/zaruky-bezpecnosti-vasich-dat-1404041435.html)

⁹⁵ SOLUS zájmové sdružení právnických osob, Hlavní stránka [on-line], 27. 12. 2012, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z [www < https://www.solus.cz/hlavni-stranka/ >](https://www.solus.cz/hlavni-stranka/)

o kterou pak mohou přijít). Proto se i společnosti CBCB, a.s., LLCB a SOLUS věnují také osvětě a vzdělávání občanů a tím přispívají ke zvýšení jejich finanční gramotnosti.

Podle mého názoru, pokud spotřebitel začne mít problémy se splácením svých finančních závazků, měl by se k této situaci postavit čelem. Je zcela pochopitelné, že je to situace velice nepříjemná, klient se za ni stydí, ale v tomto případě není nic horšího než nečinnost. Existuje mnoho občanských poraden nebo sdružení (již výše zmiňovaných), které se touto problematikou zabývají, jsou dostupné ve všech koutech naší republiky a hlavně jejich pracovníci jsou schopni a ochotni citlivě a fundovaně klientovi poradit.

Ráda bych tu uvedla několik zásad, při problémech se splácením dluhů, které publikovalo Sdružení obrany spotřebitelů ve své „Praktické finanční příručce pro každý den“ a zároveň tím zrekapitulovala již výše zmíněné.

Mezi tyto zásady patří:

- 1. Dluhy se samy od sebe nevyřeší – problémy s dluhy vyřešíte jedině tehdy, pokud se jim postavíte čelem. Důležité je učinit rozhodnutí a dluhy řešit aktivně.*
- 2. Pokud je to možné, neřešte své dluhy dalším zadlužením, ale uhrazením stávajících dluhů. Jinak se vaše situace bude za několik měsíců opakovat znovu.*
- 3. Udělejte si ve svých dlužích pořádek – zjistěte si, komu a kolik dlužíte, kolik splátek musíte ještě uhradit a jaké jsou sankce za opožděné či neuhrazené splátky.*
- 4. Rozdělte si dluhy podle důležitosti – přednost mají dluhy s vysokými pokutami za nesplácení a dluhy související s bydlením – nájem a energie.*
- 5. Pokud pro vás není možné zaplatit dlužnou splátku, nestyďte se věřitele o své situaci informovat a domluvte si s ním případné odložení nebo snížení částek.*
- 6. Nemožnost splácet dluhy vždy řešte v rámci své domácnosti, proto o problémech s dluhy informujte manželku/manžela (partnerku/partnera), s kterými sdílíte domácnost.*
- 7. Neignorujte telefony a vybírejte doporučenou poštu od věřitele – odmítnutím komunikace s věřiteli nic nevyřešíte. Změna adresy a telefonního čísla vám nijak nepomůže.*

8. *Sestavte si osobní/rodinný rozpočet – omezte výdaje na minimum snížením poplatku za kabelovou televizi, internet, telefony, omezte výdaje za cigarety, alkohol a odložte nákup spotřebního zboží, které nutně nepotřebujete.*
9. *Pokuste se zvýšit své příjmy – po dobu řešení dluhů si najděte odpolední, večerní nebo víkendovou práci. Pokud máte dobrý vztah se zaměstnavatelem, informujte ho o své situaci – může se s vámi dohodnout na zálohách, další práci, či jiné formě pomoci.⁹⁶*

Potěšující zprávou by mohlo být, dle prohlášení ČNB z ledna 2012, že podíl nesplácených úvěrů klesl v listopadu 2011 5,97%, což je nejnižší od května 2010. Do této statistiky jsou promítnuty úvěry se splátkou po splatnosti delší jak 90 dnů. Analytik J&T Banky Milan Lávička připisuje tento pozitivní trend poklesu nezaměstnanosti u nás, na což se zpožděním reaguje i vývoj rizikových úvěrů domácností.⁹⁷

Avšak udrží se tento trend? Dle vystoupení Evy Zamrazilové, členky bankovní rady ČNB, na konferenci o finančním vzdělávání uskutečněné dne 25. 11. 2011, jsou české domácnosti v porovnání s ostatními zeměmi evropské unie málo zadlužené. Problémem ale je, že Češi jsou výrazně chudší, než občané zemí eurozóny. Mohli by tak snáze upadnout do dluhové pasti. Zadluženost domácností podle údajů ČNB přesahuje v současnosti 1,1 bilionu korun. Hypoteční úvěry má zhruba 15 procent domácností, spotřebitelský úvěr má přibližně čtvrtina domácností. "Vývoj úvěrů domácností finanční stabilitu bank zatím neohrožuje, bude ale problémem sociálním," uvedla Zamrazilová. Předluženost domácností se totiž během krize přenáší i do středně příjmových skupin. Za předluženou domácnost se považuje taková, jejíž náklady na splácení dluhů převyšují 50% čistého příjmu po odečtení nezbytných výdajů.⁹⁸

Předlužený člověk se může potýkat s následujícími problémy:

- *„nevyplatí se mu legálně pracovat, protože by mu na část mzdy byla uvalena exekuce, preferuje kombinaci pobírání sociálních dávek s nelegální prací,*

⁹⁶ Polanský, I., Křeháčková, Z. Praktický finanční příručka pro každý den, SOS – Sdružení obrany spotřebitele, o.s., Praha 2008, s. 39, s.7

⁹⁷ Finanční noviny, ČNB: Podíl nesplácených úvěrů klesl nejnižší od května 2010 [on-line], 2. 1. 2012, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://www.financninoviny.cz/zpravy/cnb-podil-nesplacenyh-uveru-klesl-nejnize-od-kvetna-2010/735348>](http://www.financninoviny.cz/zpravy/cnb-podil-nesplacenyh-uveru-klesl-nejnize-od-kvetna-2010/735348)

⁹⁸ IHNED.cz, HNbyznys, Zamrazilová z ČNB: Zadlužení českých domácností je nízké, hrozí ale sociální problém [on-line], 25. 11. 2011, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z [www < http://byznys.ihned.cz/analyzy-a-komentare/c1-53816650-zamrazilova-z-cnb-zadluzeni-ceskyh-domacnosti-je-nizke-hrozi-ale-socialni-problem>](http://byznys.ihned.cz/analyzy-a-komentare/c1-53816650-zamrazilova-z-cnb-zadluzeni-ceskyh-domacnosti-je-nizke-hrozi-ale-socialni-problem)

- *upadá do závislosti na sociálních dávkách a materiální chudoby, je ohrožen rizikovým životním stylem,*
- *je vytlačován na okraj společnosti mezi znevýhodněné skupiny obyvatelstva a je vystaven dalším sociálně patologickým jevům (závislost na návykových látkách, gamblerství) a kriminality (je vystaven zvýšenému riziku stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti),*
- *jako neplatič nájemného, energií a služeb spojených s užíváním bytu (např. odvoz odpadků) je ohrožen vystěhováním do velmi nekvalitních bytů (holobytů), případně úplnou ztrátou bydlení,*
- *předluženým rodinám může hrozit i odebrání dětí do ústavní péče.⁹⁹*

V závěru této kapitoly si tedy shrneme, co to vlastně předlužení je. Podle Noveského je **předlužení:** „stav, kdy člověk není schopen plnit své finanční závazky. Postihuje převážně sociálně znevýhodněné jedince či sociálně znevýhodněné skupiny obyvatelstva a je jedním z významných faktorů, který způsobuje jejich sociální vylučování z běžného života, majoritní společnosti s následným obtížným zpětným začleněním do života této společnosti.“¹⁰⁰ Tento problém se týká „hlavně jedinců nemajetných, kteří se nachází ve zhoršené sociální situaci, nebo jejichž finanční gramotnost je snížena.“¹⁰¹

3.2. Sociálně patologické jevy

Všechny situace, kdy klient není schopen splácet své závazky, jsou velice významnými stresory, které často vedou až k sociálně patologickým jevům. Záleží jen na osobnosti jedince, jeho rodinném zázemí a podpoře okolí, jak zvládne čelit problémům vyplývajících z předlužení. Pokud osobnostní síla jedince a podpora nejbližšího okolí absentuje, pak může dojít až k tomu, že se člověk dostane na „šikmou plochu“ nebo ho dožene až k suicidii (sebevraždě).

⁹⁹ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 64

¹⁰⁰ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 64

¹⁰¹ Noveský, I., et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4, s. 64

Mezi nejčastější sociálně-patologické jevy, které se pojí s finanční negramotností, patří:

- **násilí, týrání a šikanování** – zde bych se zmínila hlavně o týrání seniorů, kdy zadlužené děti pod pohrůžkou fyzického nebo i psychického násilí (nebudeme za tebou chodit, ty nás nemáš ráda, protěžuješ sourozence), berou svým starým rodičům úspory nebo i část důchodů;
- **kriminalita** – krádeže, loupeže, přepadení, zpronevěra, prostituce, šíření pornografie, mravní ohrožování dětí – ve snaze přijít rychle k penězům;
- **gamblerství** – patologické hráčství – opět snaha o velkou výhru (vždyť přece teď už se to musí povést);
- **alkoholismus;**
- **závislost na drogách;**
- **sebevražda** – suicidium – bezvýchodnost situace dohání člověka až k dobrovolné smrti. Výzkumy prokázaly, že ve společnosti, kde je relativně blahobyť, je míra sebevražd vyšší než v zemích, kde se lidé potýkají s chudobou. Zde se lidé snaží uspokojit své nezákladnější potřeby a nehoní se za stále větším majetkem, který dá člověku pocit uspokojení a štěstí jen krátkodobě. Zde se pak člověk stává otrokem věcí – nevlastní on je, ale ony jeho.

Všechny výše zmíněné sociálně patologické jevy jsou velkým zásahem jak do života jedince, jeho rodiny a okolí, ale i společnosti. K této problematice se váže i způsob současné výchovy, která je daleko volnější než v dobách minulých. Podle Bakošové se z ní vytrácí interiorizace životních hodnot, akceptace a dodržování etických norem, schopnost projevovat svoje city a pocity, projevit empatii, solidaritu, soucítění a vyjádřit prosociální chování. Cílem výchovy by mělo být dosažení asertivního chování člověka, který zná svoje práva a zároveň neporušuje práva ostatních. Podle Bakošové může v současné době přežít pouze „*výchova ako pomoc*.“¹⁰² Sociální pedagogika využívá různé metody, jak působit na jedince a jeho nejbližší okolí – rodinu, který se dostane do nějaké tíživé životní situace. Může jedinci např.:

¹⁰² Bakošová, Z. Sociálna pedagogika ako životná pomoc, 3. vyd., Bratislava, Public promotion, s.r.o., 2008, s. 251, ISBN 978-80-969944-0-3.s. 51

- **posílit vlastní kompetence** tím, že rozebere jeho životní styl a jeho hodnotovou orientaci. Zjistí, kdo je spolutvůrcem jeho života, zda s ním někdo nemanipuluje. Je důležité, aby si každý jedinec uvědomil, že má svá práva, osobní svobodu a rozhodování, že je spolutvůrcem svého života.¹⁰³
- **pomocť plánovat pozitivní perspektivy**, čímž se zvýší vnitřní motivaci člověka, aby se dostal z nepříznivé životní situace a měl opět chuť do života.¹⁰⁴

Velice důležitým úkolem sociální pedagogiky je i prevence, která by měla pomoci odvrátit vznik sociálně patologických jevů. Tu můžeme rozdělit na:

- **primární** – snižuje pravděpodobnost vzniku sociálně patologických jevů, např. osvětou, vzděláváním, plnohodnotným využíváním volného času jak dospělých, tak i dětí,
- **sekundární** – práce s rizikovými skupinami obyvatel,
- **terciární** – spočívá v přímé práci s jednotlivci nebo skupinami, které jsou již nějakým způsobem poškozené, např. rodinou v hmotné nouzi, nezaměstnanými, bezdomovci.¹⁰⁵

A jaké jsou možnosti sociální pedagogiky v ochraně spotřebitele ve finanční sféře? Sociální pedagogové spolupracují s různými institucemi, sdruženími a vzdělávacími organizacemi, které působí buď preventivně, nebo se již snaží problémy s klienty řešit. Finančním vzděláváním se učí klienti, spotřebitelé, jak si sestavit rodinný rozpočet, nepodléhat reklamě, seznamují se s pravidly bezpečného a odpovědného zadlužování (viz „Desatero odpovědného zadlužování“, které je uvedeno v příloze). Tím působí preventivně proti předlužení, ke kterému ještě nedošlo, ale i jako následná pomoc u těch, kteří se již v dluhové pasti ocitli. Sociální pracovníci v terénu nebo v poradnách pak poskytují pomoc jedincům a jejich rodinám, kteří se do problémů vzniklých předlužením dostali a vyústili až v sociálně-patologické jevy. Ve spolupráci s psychology, psychiatry, pedagogy a dalšími odborníky se pak snaží zmírnit dopady těchto jevů na jednotlivce, jejich rodiny, ale i celou společnost. Jde

¹⁰³ Bakošová, Z. Sociálna pedagogika ako životná pomoc, 3. vyd., Bratislava, Public promotion, s.r.o., 2008, s. 251, ISBN 978-80-969944-0-3, s. 60

¹⁰⁴ Bakošová, Z. Sociálna pedagogika ako životná pomoc, 3. vyd., Bratislava, Public promotion, s.r.o., 2008, s. 251, ISBN 978-80-969944-0-3, s. 61

¹⁰⁵ Bakošová, Z. Sociálna pedagogika ako životná pomoc, 3. vyd. Bratislava, Public promotion, s.r.o., 2008, s. 251, ISBN 978-80-969944-0-3., s. 62

o druhou šanci tyto jedince navrátit zpět do řádného, plnohodnotného a snad i spokojeného života.

Shrnutí teoretické části

V teoretické části jsme si objasnili pojmy spotřebitel, ochrana spotřebitele, finanční sféru a finanční gramotnost. Stručně jsme se seznámili se subjekty, které zabezpečují ochranu spotřebitele u nás, jako jsou státní instituce nebo různá občanská sdružení. Nastínili jsme si i možnosti řešení sporů spotřebitelů s podnikatelskými subjekty, dotkli jsme se i osobního bankrotu. Jako stěžejní v teoretické části považuji stať o finanční gramotnosti a její důležitost pro každého z nás v každodenním životě a také pro společnost. Zmínili jsme se o organizacích, které se jí zabývají a o její preventivní funkci směřující k předcházení předlužování, a tím i sociálně-patologickým jevům. Dotkli jsme se také motivace a hodnotového žebříčku lidí v dnešní postmoderní společnosti a možností sociální pedagogiky ve výchovném působení na jednotlivce, rodiny, ale i celou společnost.

4. Empirická část

V empirické části se budeme zabývat podrobněji finanční gramotností občanů. Zda si tvoří finanční rezervy, zda jsou ochotni se zadlužit a mírou obezřetnosti při zadlužování. Za dobu své dlouholeté praxe v bankovníctví jsem získala určité zkušenosti, na základě kterých jsem si vytvořila hypotézy. Ty chci pomocí dotazníkového výzkumu verifikovat nebo falzifikovat. K výzkumu jsem si zvolila tyto hypotézy:

H1: Většina občanů, kteří uzavírali smlouvu o spotřebitelském úvěru, ji před podpisem nečetli a věřili doporučení a informacím poradců.

H2: Občané jsou v dnešní době obezřetnější při zadlužování, a to díky negativním zkušenostem svým nebo jejich okolí.

H3: Finanční gramotnost obyvatelstva u nás má vzrůstající tendenci. Většina obyvatelstva v ČR si již dělá srovnání produktů napříč bankovním trhem a vytváří finanční rezervy.

V teoretické části práce je použita obsahová analýza dostupné literatury a jiných písemných pramenů. V praktické části jsem si jako metodu zvolila kvantitativně orientovaný výzkum. Výzkumnou technikou byl strukturovaný dotazník, jehož obsahem je 20 uzavřených otázek a 1 otevřená otázka. Jeho cílem bylo zjistit míru finanční gramotnosti v oblasti sjednávání úvěrů, řešení problémů se splátkami, porovnávání produktů napříč spektrem finančního trhu, ochotu zadlužit se a naopak vytvářet si finanční rezervy. První čtyři otázky zjišťují, tzv. tvrdá data (pohlaví, věk, vzdělání, a místo bydliště). Další otázky pak zjišťují, zda respondenti mají nebo měli poskytnutý úvěr, kde a s kým ho sjednávali. Zda si dělali srovnání napříč bankovním trhem, zda vědí jak úvěry porovnávat, zda si před podpisem smlouvu důkladně prostudovali nebo ji s někým konzultovali. Také jsem zjišťovala, jestli mají nějaké zkušenosti s prodlením ve splátkách (svoje nebo zprostředkované) a jakým způsobem byli řešeny. Další otázky pak zkoumaly, kolik respondentů využívá nějaký spořicí produkt, zda si vytváří finanční rezervu a jak velká by podle jejich názoru měla být. Jestli si raději naspoří nebo vezmou úvěr nebo přehodnotí priority a s pořízením věci počkají. Jako výběrový soubor pro výzkum byl zvolen vzorek náhodným výběrem ve spektru společnosti. Jsou zde zastoupeni ženy i muži, všech věkových kategorií od 15 let, každého stupně dosaženého vzdělání, studenti, zaměstnanci, podnikatelé i důchodci, z měst i z vesnice. Bylo rozdáno celkem 100 dotazníků, vrátilo se mi jich jen 88.

Dále v textu jsou uvedeny otázky, které jsou zpracovány univariační analýzou, ihned vyhodnoceny a některé doplněny tabulkou a grafem s příslušným komentářem. Na závěr je pak celý dotazníkový výzkum shrnut jako celek. Následuje verifikace výše uvedených hypotéz. Celý dotazník je pak uveden v příloze, která je nedílnou součástí této práce.

4.1. Analýza výzkumu

Otázka č. 1: Jakého jste pohlaví?

Výzkumu se zúčastnilo 39 mužů a 49 žen.

Pohlaví	
Muž	39
Žena	49
Celkem	88

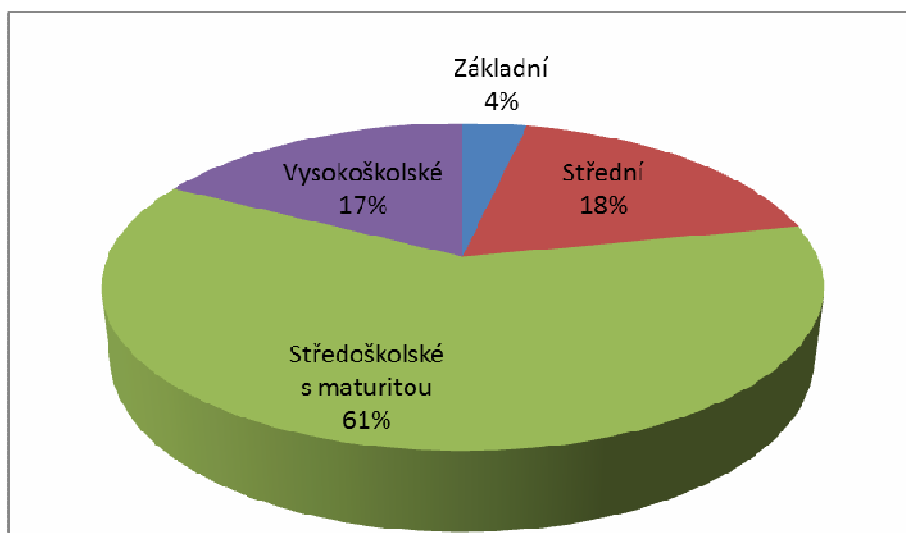
Otázka č. 2: Kolik je Vám let?

Věk			
	muži	ženy	celkem
15-20	2	3	5
21-25	4	3	7
26-35	12	9	21
36-49	13	25	38
50-60	2	5	7
nad 60	7	3	10

Nejvíce respondentů, kteří vyplnili dotazník, bylo ve věkové kategorii od 36 do 49 let – celkem 38, pak ve věku od 26-35 let – celkem 21. Občanů nad 60 let bylo 10, kategorie od 21 do 25 let a od 50- do 60 let byla zastoupena skupinkami po 7 respondentech. Nejméně zastoupenou skupinou, v počtu 5 respondentů, byla věková kategorie od 15 do 20 let.

Otázka č. 3: Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

Nejvyšší dosažené vzdělání			
	muži	ženy	celkem
Základní	2	1	3
Střední	10	6	16
Středoškolské s maturitou	22	31	53
Vysokoškolské	5	10	15



53 respondentů mělo středoškolské vzdělání s maturitou, 17 respondentů bylo vyučeno a 15 jich mělo vysokoškolské vzdělání. Pouze 3 měli jen vzdělání základní.

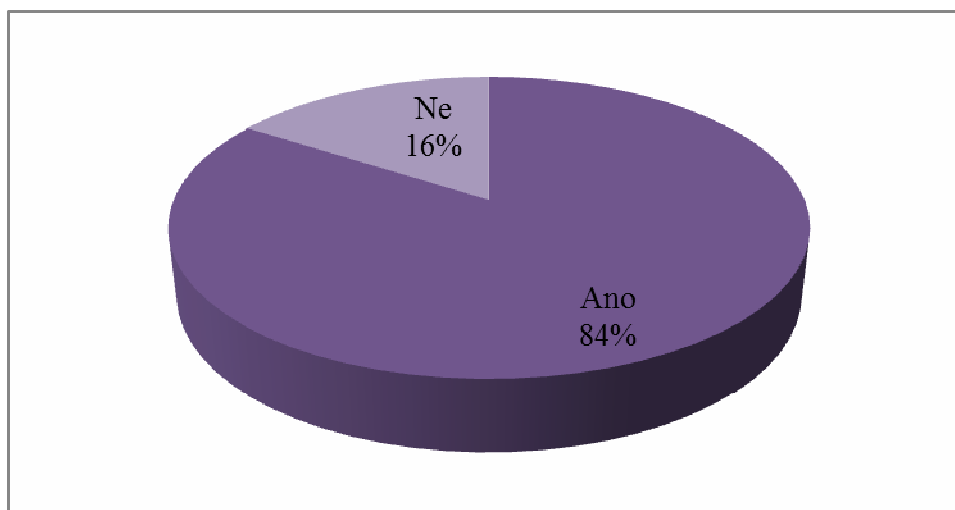
Otázka č. 4: Kde žijete?

Místo pobytu			
	muži	ženy	celkem
Ve městě	26	27	53
Na venkově	16	19	35

Ve městě žije 53 respondentů a 35 žije na venkově.

Otázka č. 5: Máte nebo jste měl v minulosti poskytnutý nějaký úvěr nebo půjčku (spotřebitelský, hypoteční, úvěr ze stavebního spoření, kontokorent, kreditní měř kartu)?

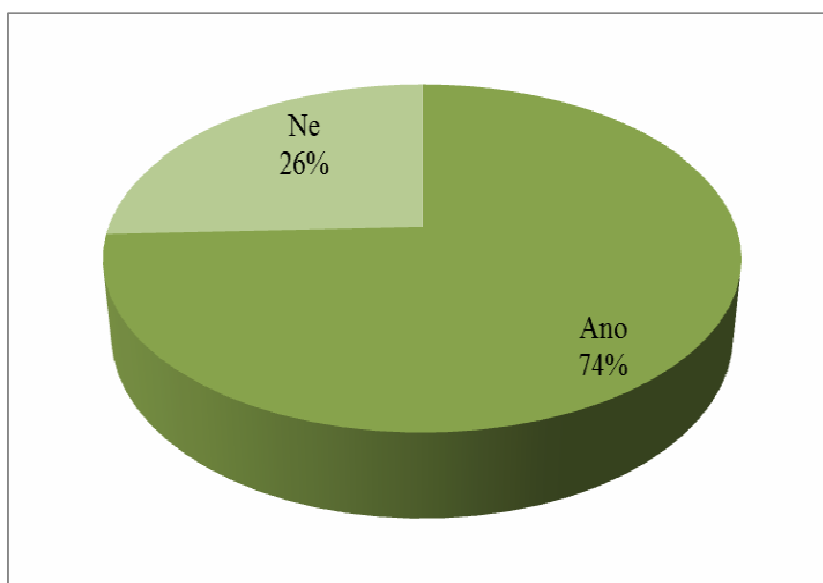
Poskytnutý úvěr			
	muži	ženy	celkem
Ano	34	40	74
Ne	5	9	14



Z grafu vyplývá, že 84% respondentů má již nějakou úvěrovou zkušenost a jen 16% zatím žádný úvěr nemělo nebo nemá. Tato skutečnost dokazuje, že jsou občané ČR ochotni se zadlužovat. Otázkou však je, zda jsou to úvěry na bydlení nebo jen drobné spotřebitelské, např. na nákup zboží na splátky. Tato otázka nebyla v tomto šetření zkoumána. Z dotazníkového šetření také vyplynulo, že o 6% jsou ochotnější se zadlužovat muži (87%), než ženy (81%).

Otázka č. 6: Než jste si tento produkt sjednali, udělali jste si srovnání obdobných produktů na trhu, ať již sám nebo za pomoci nějakého nezávislého finančního poradce?

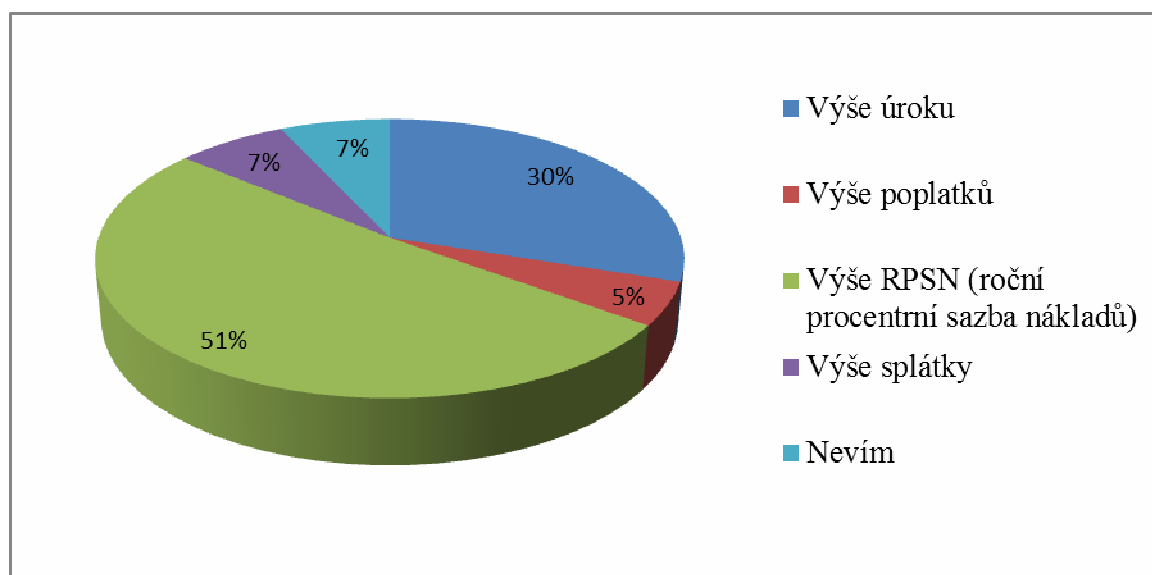
Srovnání produktů			
	muži	ženy	celkem
Ano	28	27	55
Ne	6	13	19



Vzhledem k tomu, že konkurence na finančním trhu v oblasti úvěrů je opravdu velká, je potěšující, že 74% respondentů, kteří mají osobní zkušenost s úvěry, si dělala porovnání mezi obdobnými produkty na trhu. Ať už si dělali průzkum sami nebo prostřednictvím finančních poradců. Již tato skutečnost napovídá o vzrůstající finanční gramotnosti obyvatelstva.

Otázka č. 7: Víte, podle čeho se srovnávají parametry úvěrů?

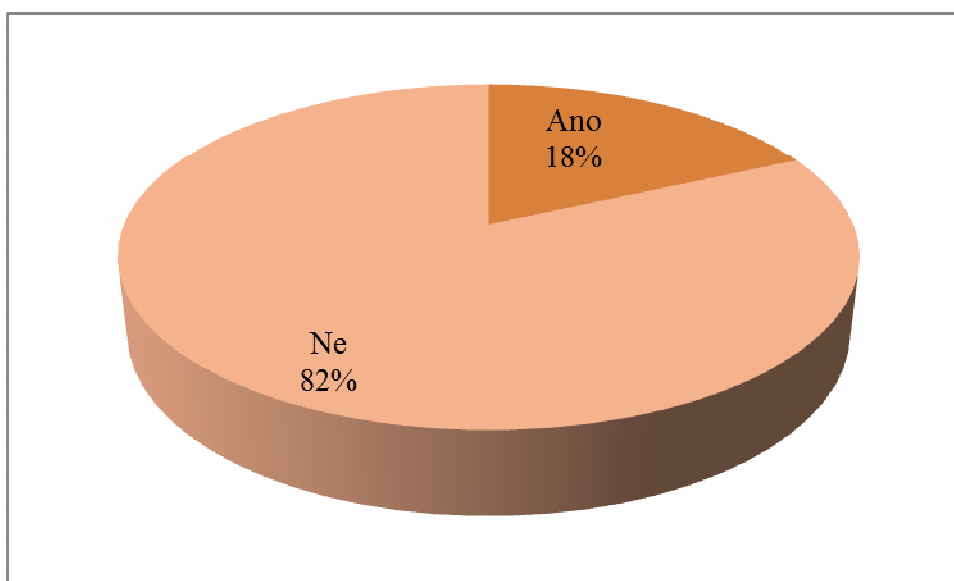
Parametr srovnání úvěrů			
	muži	ženy	celkem
Výše úroku	8	22	30
Výše poplatků	1	4	5
Výše RPSN	24	27	51
Výše splátky	3	4	7
Nevím	6	1	7



U této otázky volilo několik respondentů i více odpovědí. Proto tento údaj není příliš přesný. 51% respondentů odpovědělo správně, že podle RPSN a 30% považuje za srovnávací parametr úvěrů výši úroku. 12% odpovědělo buď podle splátky nebo poplatků a zbývajících 7% dotazovaných nevědělo. To, že 51% respondentů odpovědělo správně, je opět důkazem účinnosti osvěty ve finančním vzdělávání.

Otázka č. 8: Dostal jste se někdy do situace, kdy jste měl problémy se splátkami?

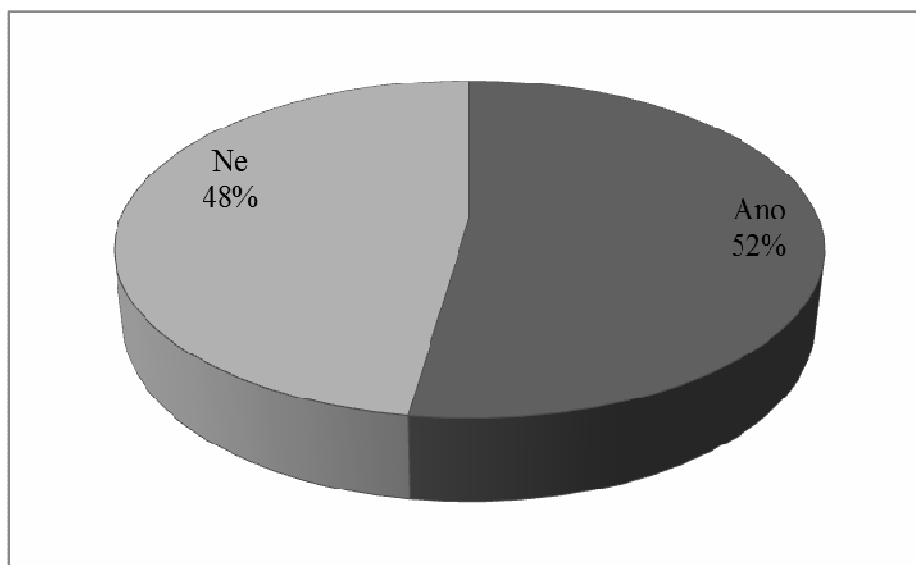
Problém se splácením			
	muži	ženy	celkem
Ano	11	5	16
Ne	32	40	72



Na tuto otázku odpovědělo 18% respondentů, že má zkušenost s opožděnými splátkami. Přičemž téměř 68% z nich byli muži. Hned u první otázky jsme zjistili, že muži jsou ochotnější zadlužovat se, z čehož může také vyplývat vyšší procento problémů se splácením. Nebo jsou muži méně zodpovědní? Tato otázka by mohla být předmětem dalšího výzkumu, ale za dobu mé mnohaleté zkušenosti jako bankovního poradce bych se mohla k této hypotéze přiklonit. Netroufám si však, říct do jaké míry jsou ženy zodpovědnější.

Otázka č. 9: Znáte někoho ve svém okolí, kdo se dostal do tíživé situace a nemohl úvěr řádně splácet?

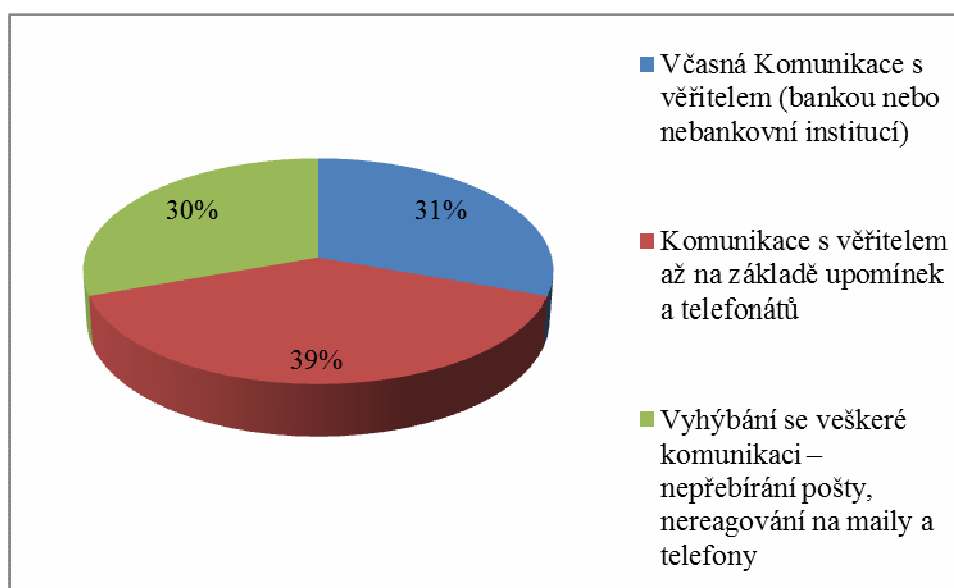
Dostal se známý do problémů se splácením			
	muži	ženy	celkem
Ano	19	27	46
Ne	22	20	42



Podle grafu 52% dotazovaných zná někoho ve svém okolí, kdo se dostal do problémů se splácením úvěrů. I když je dotazník anonymní, mohlo se však stát, že některý z respondentů nepřiznal vlastní problémy a vydává je za problémy ze svého okolí. Považuji toto číslo za vysoké, ale dle mé praxe a zkušenosti, odpovídající skutečnosti. Ve stati o insolvenčním řízení jsem zmiňovala statistiku, podle které neustále vzrůstá počet podaných návrhů na oddlužení fyzických osob nepodnikatelů. S největší pravděpodobností je to i důsledek tohoto výsledku výzkumu.

Otázka č. 10: V případě, že ano, jak byla tato situace řešena?

Způsob řešení opožděných splátek			
	muži	ženy	celkem
Včasná komunikace s věřitelem	4	10	14
Komunikace s věřitelem až na základě upomínek a telefonátů	7	11	18
Vyhýbání se veškeré komunikaci – nepřebírání pošty, nereagování na maily a telefony	8	6	14



Tento výsledek je také poněkud nepřesný, protože na tuto otázku odpověděli všichni respondenti. Pokud už nastala situace s problémy se splácením, tak v 31% klient včas začal komunikovat s bankou a hledat řešení. V 39% klienti reagovali až na upomínky banky a ve zbývajících 30% se klienti vyhýbali komunikaci s věřitelem, nepřebírali poštu, nereagovali na maily ani na telefony. Toto mohlo být způsobeno i přetrvávajícím mýtem, že když si poštu nevyzvednu, tak se považuje za nedoručenou a nemůže se mi nic stát. Mnoho klientů stále ještě neví, že i nevyzvednutá zásilka se po předepsané době uložení, stává doručenou.

Otázka č. 11: Napište, jak vás tato zkušenost obohatila?

Tato otázka byla v dotazníku jediná otevřená. Respondenti, kteří měli nějakou zkušenost s nesplácením, ať již svou nebo ze svého okolí, odpovídali asi takto:

- ✚ *Spíše mě to odradilo, než obohatilo.*
- ✚ *Řešit na rovinu, popřípadě posunout splátku.*
- ✚ *Vše je potřeba řešit zavčasu.*
- ✚ *Na co nemám – to si nebrat.*
- ✚ *Bez finanční jistoty a nutné úspory nejde dobře žít. Úvěr jen takový, který se dá splácet.*
- ✚ *Nevím, asi nijak.*
- ✚ *Nebrat si úvěry na zbytečnosti.*
- ✚ *Uvědomil jsem si, jak je důležité komunikovat s bankou, když je problém.*
- ✚ *Dobře si rozmyslet jestli ta půjčka nebo úvěr stojí za to riziko.*
- ✚ *Nebrat si žádné úvěry u nebankovních společností, které jsou drahé a často nekorektní.*
- ✚ *Nepůjčovat si velké množství peněz, pokud to není zcela nutné.*
- ✚ *Již neplánuji žádný úvěr.*
- ✚ *Potvrdila jsem si jen svůj názor, že si každý má pořídit jen to, na co má. Současný způsob života na dluh považuji za hlavní problém jak mikro tak makroekonomiky současného světa se všemi jeho dalšími důsledky.*
- ✚ *Dávám si více pozor se ne zadlužit.*
- ✚ *Nic není na 100%.*
- ✚ *Rozhodně bych si nebrala půjčku jen tak bezhlavě.*
- ✚ *Nikdy bych si nebrala úvěr na něco, na co nemám (kromě bydlení nebo rozsáhlé rekonstrukce).*
- ✚ *Nebrat žádné půjčky.*
- ✚ *Nijak – může se to stát.*
- ✚ *Nenechávat řešení na bance, aktivně komunikovat.*
- ✚ *Nikdy bych už nedělala ručitele.*

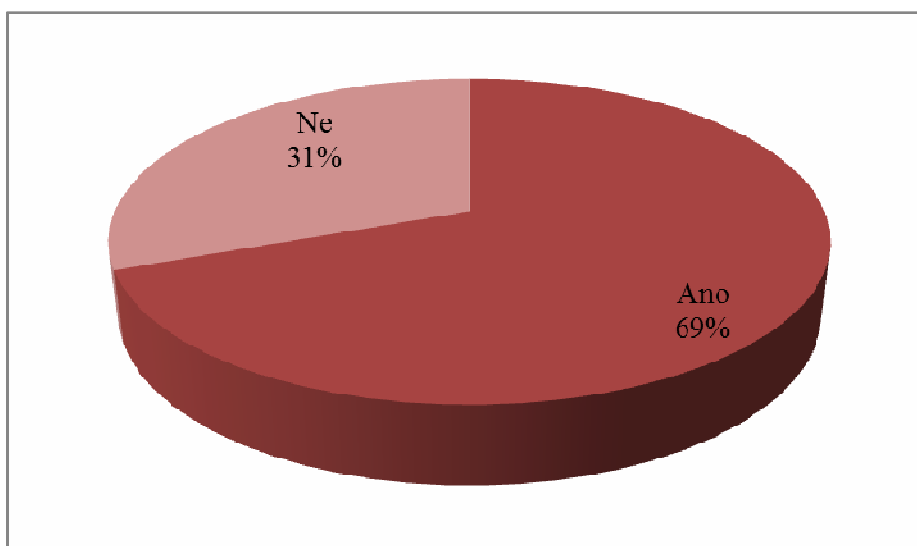
✚ *Vytvářet si rezervu, aby člověk nebyl v prodlení se splácením.*

✚ *Obohatila mě zkušenost se soudy, byl jsem na straně žalující.*

Z těchto odpovědí je zřejmé, že si respondenti uvědomují jak zrádné je se zadlužovat, brát si úvěry na maličkosti a nepodstatné věci a nekomunikovat s bankami. Jak je důležité spočítat si, na co můj rozpočet stačí a nutnost vytvářet si finanční rezervu. Považuji za velice důležité, aby se občané o těchto problémech dovídali a zamýšleli se nad nimi. Mají preventivní a výchovnou funkci. Jak se říká. „Chybami se člověk učí.“ Nemusí však být naše vlastní.

Otázka č. 12: Měl jste možnost před podpisem smlouvy si ji důkladně prostudovat (např. zaslal vám ji poradce domů na mail)?

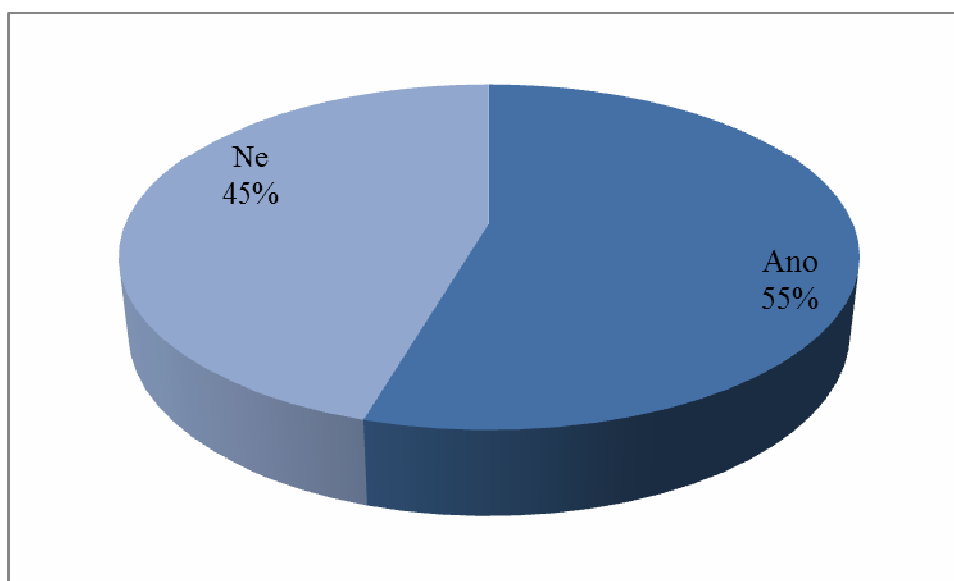
Smlouva k dispozici v předstihu			
	muži	ženy	celkem
Ano	28	33	61
Ne	13	14	27



Z dat, která jsem získala odpověďmi na tuto otázku je zřejmé, že na jedné straně obezřetnost občanů při sepisování smluv vzrůstá a na druhé také vzrůstá proklientský přístup poradců v bankách. 69% respondentů odpovědělo, že mělo možnost si před podpisem důkladně prostudovat smlouvu v klidu domova.

Otázka č. 13: Podepisoval jste smlouvu o bankovním produktu ihned na přepážce banky nebo obchodním místě?

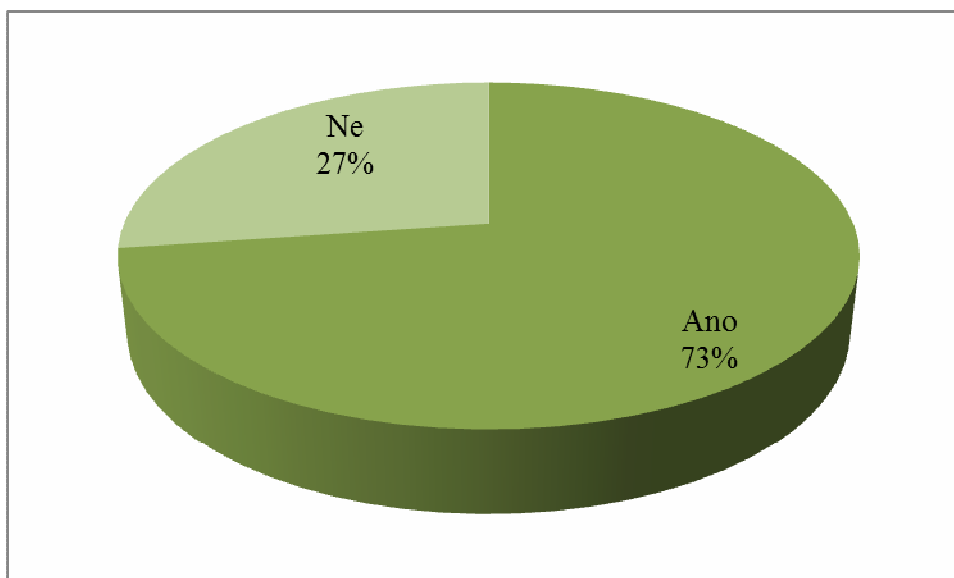
Podpis smlouvy ihned na přepážce			
	muži	ženy	celkem
Ano	23	25	48
Ne	19	21	40



Podle odpovědí na tuto otázku, kdy 45% respondentů ještě nikdy nepodepisovalo smlouvu ihned na přepážce banky nebo na obchodním místě nějaké splátkové společnosti, lze usuzovat, že jsou občané opatrnější při podepisování jakékoliv smlouvy. V dobách ne dávno minulých, bylo obvyklé, že klienti podepisovali smlouvy ihned na přepážce, mnohdy bez rozmyslu. Pro mě je to opět signál vzrůstající finanční gramotnosti, ale i konkurenčního boje bankovních institucí.

Otázka č. 14: Prostudoval jste si nebo konzultoval s někým smlouvu a obchodní podmínky než jste podepsal smlouvu?

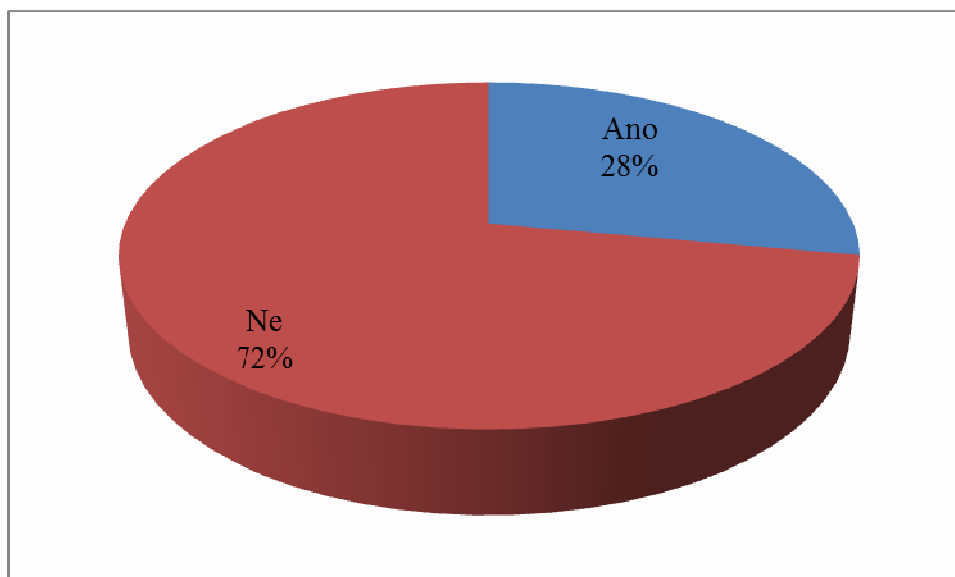
Studium smlouvy před podpisem			
	muži	ženy	celkem
Ano	31	33	64
Ne	10	14	24



73% klientů před podpisem smlouvu sám studuje nebo konzultuje s nějakým odborníkem. U obchodních podmínek, dle své dlouholeté praxe, si tímto výsledkem nejsem jistá. Málokdy se mi stalo, že by si klient dopodrobna nastudoval obchodní podmínky. Snad jen u hypoték, kde je částka úvěru opravdu vysoká.

Otázka č. 15: Podepsal jste smlouvu pouze na základě stručné informace poradce nebo obchodníka o jejím obsahu?

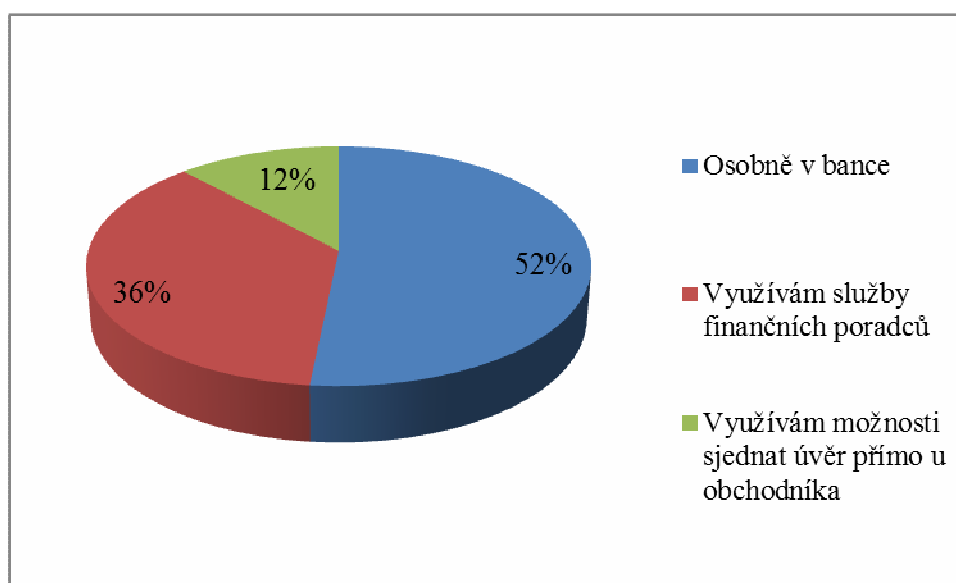
Smlouva podepsaná na základě informací poradce			
	muži	ženy	celkem
Ano	12	12	24
Ne	28	34	62



Naopak potěšující je, že pouze 28% respondentů, někdy podepsalo smlouvu jen na základě stručných informací podaných poradcem. Opět bych mohla ze své praxe říct, že se v tomto případě jedná spíše o lidi s nižším stupněm vzdělání anebo mladé lidi (kromě studentů práv a někdy i ekonomie), kterým je údajně „trapné“ smlouvu pročitat na přepážce a zdržovat poradce.

Otázka č. 16: Jaký způsob sjednávání bankovních produktů preferujete?

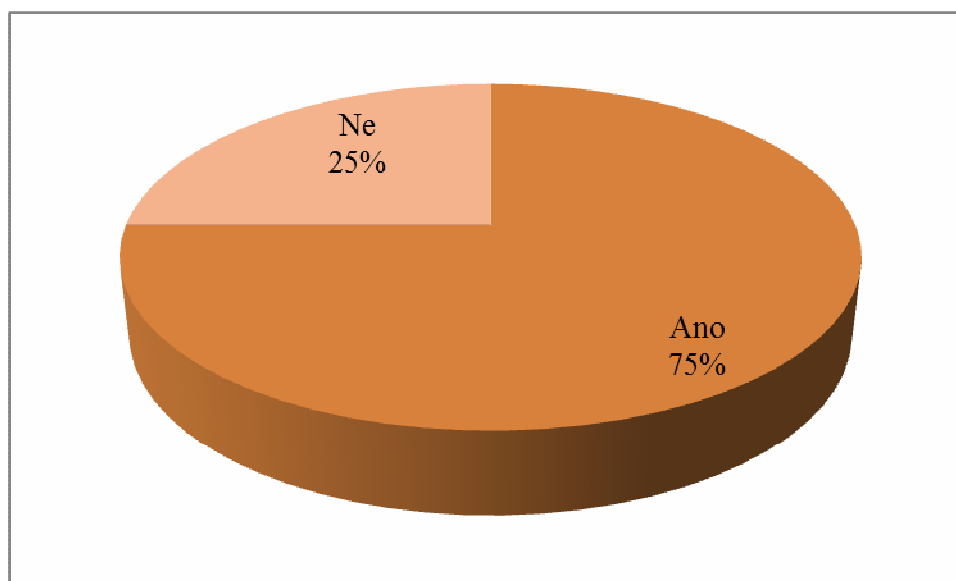
Preference způsobu sjednávání bankovních produktů			
	muži	ženy	celkem
Osobně v bance	19	29	48
Využívám služby finančních poradců	16	18	34
Využívám možnosti sjednat úvěr přímo u obchodníka	10	1	11



52% respondentů preferuje sjednávání bankovních produktů přímo v bance. Tento ukazatel je pochopitelný, protože stále většina klientů preferuje pocit jistoty u kamenné instituce – banky. Tím se však někteří zbavují možnosti porovnání s ostatními konkurenčními produkty. Pokud si však nenajdou čas a neoběhnou více bank nebo nestráví hodiny hledáním na internetu. Toto však může mít svá úskalí, protože ne vždy inzerované parametry jsou pro klienta laika vypovídající. Mnohdy jsou inzerované podmínky podmíněné ještě související vedlejší náklady. Oproti tomu mě těší, že 36% klientů, což je podle mého názoru celkem vysoké číslo, využívá služeb finančních poradců. Ti jsou schopni poskytnout srovnání a doporučit pro klienta to nejvhodnější, jak se říká „šité na míru“. Činnost těchto poradců je kontrolována ČOI. 12% klientů uzavírá smlouvy přímo u obchodníků (např. splátkový prodej). Toto číslo mě moc netěší, i když obezřetný a poučený klient, tak může ušetřit někdy mnoho času. Výsledky opět svědčí o vzestupném trendu snahy občanů o získávání informací.

Otázka č. 17: Vytváříte si nějakou finanční rezervu pro případ nenadálých výdajů?

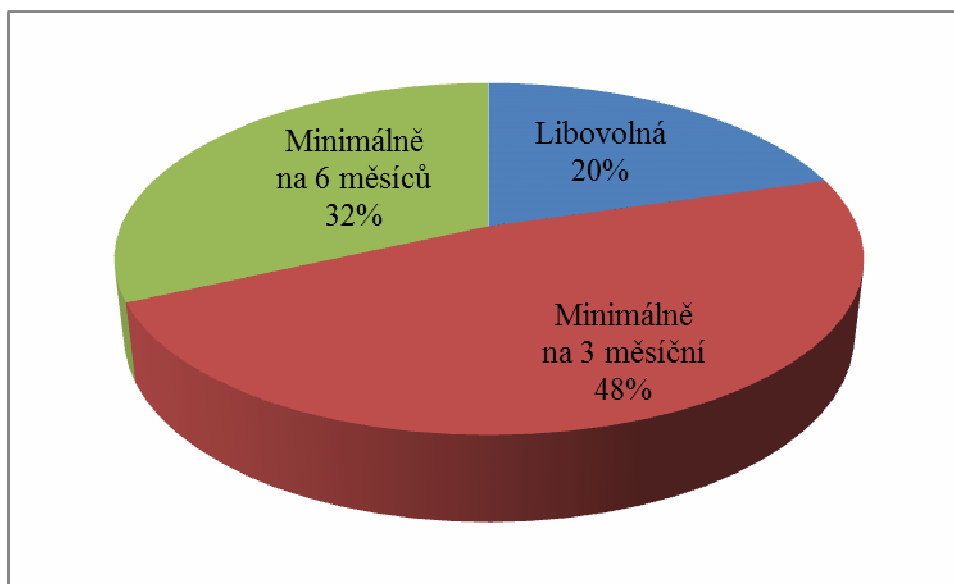
Vytváření finanční rezervy			
	muži	ženy	celkem
Ano	31	35	66
Ne	9	13	22



Na tuto otázku odpovědělo 75% respondentů kladně. Nutnost vytváření rezervy vyplynula už při zkoumání zkušeností vzniklých z platební neschopnosti respondentů nebo jejich okolí.

Otázka č. 18: Víte, jak vysoká by tato rezerva měla být?

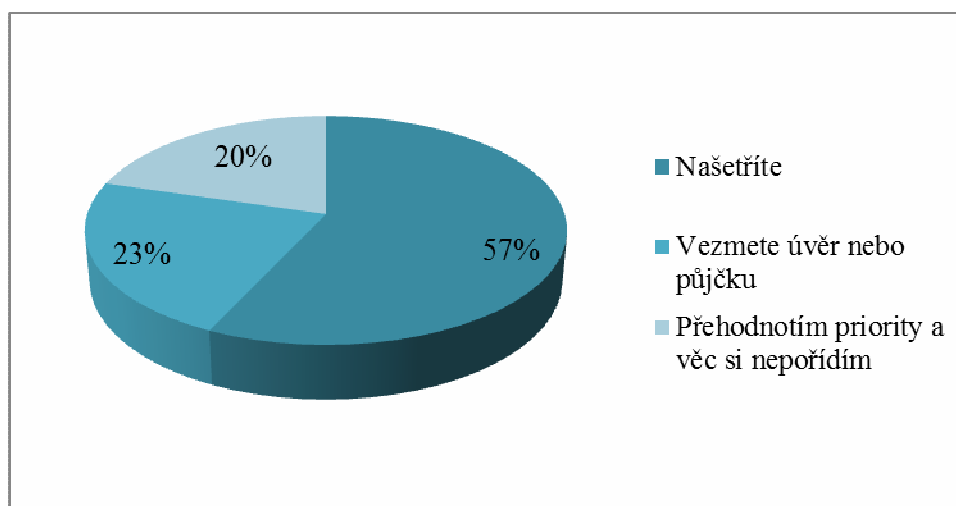
Výška rezervy			
	muži	ženy	celkem
Libovolná	8	10	18
Minimálně na 3 měsíce	22	20	42
Minimálně na 6 měsíců	10	18	28



Názory na to, jak velká by měla být finanční rezerva, se různí. Já osobně zastávám názor, že minimálně ve výši 3 měsíčních výdajů. Samozřejmě 3 měsíce nejsou dogma. Je důležité posoudit každého klienta individuálně. Každý máme jiné potřeby a jsme zvyklí na jiný životní standard. V tom případě bych pak doporučovala rezervu vyšší. Potěšující však je, že 48% respondentů si uvědomuje alespoň tříměsíční minimální hranici a dalších 32% se kloní dokonce k ještě vyšší potřebné rezervě.

Otázka č. 19: Před koupí a splněním vašeho snu (koupě auta, dovolená, studijní pobyt, vybavení domácnosti) si:

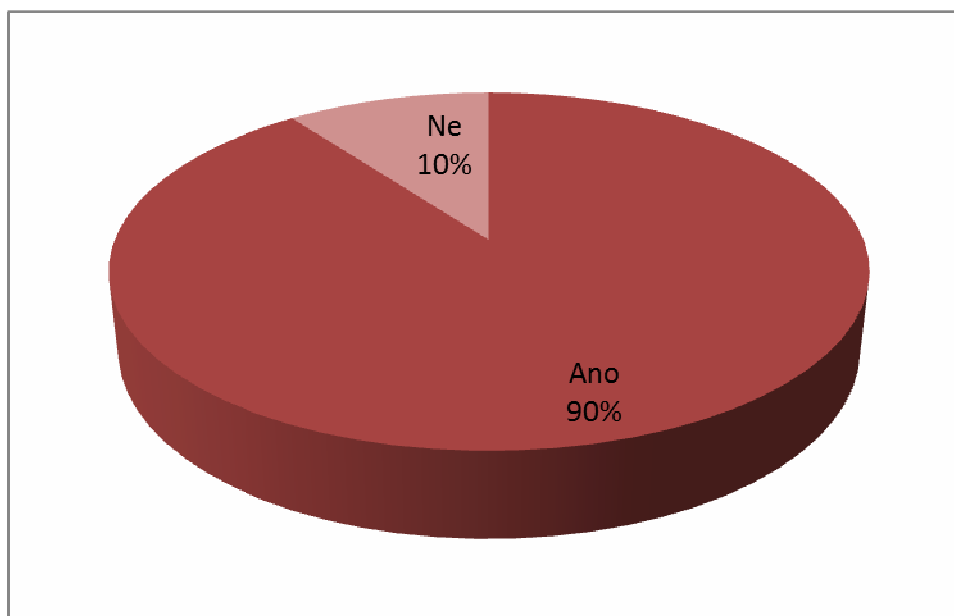
Zdroje financování			
	muži	ženy	celkem
Našetříte	25	28	53
Vezmete úvěr nebo půjčku	12	9	21
Přehodnotím priority a věc si nepořídím	7	12	19



57% respondentů našetří, 23% vezme úvěr a 20% přehodnotí priority a věc si nepořídí. 5% respondentů volilo variantu jak spoření, tak i možnosti úvěru. Jejich preference pak vyplývali z povahy pořizované věci.

Otázka č. 20: Využíváte nějaký finanční produkt na který si spoříte (např. běžný účet, spořicí účet, stavební spoření)?

Spoření na účet			
	muži	ženy	celkem
Ano	37	42	79
Ne	3	6	9



Téměř 90% respondentů již využívá nějaký bankovní produkt, na který si spoří a jen 10% jich nemá žádný účet. Je to výrazným pokrok oproti stavu na začátku 90. let minulého století. Je to dáno hlavně tím, že většina zaměstnavatelů již posílá mzdy bezhotovostním převodem na účty klientů. Jen malé procento firem vyplácí mzdu v hotovosti. Pak i zaměstnanci těchto firem si chodí na účty vkládat hotovost, aby ušetřili čas strávený na poště při placení složenek. Pokud už klient do banky přijde, tak mu určitě poradce nabídne nějaký vhodný spořicí produkt. Zkrátka jsme v dnešní době „masírování“ všemi možnými způsoby k tomu, abychom si spořili.

Otázka č. 21: Kdy a od koho jste dostal první informace a základy o vytváření finančních rezerv (spoření a pojištění) a o financování prostřednictvím úvěrů? (např. od rodičů, učitele, v bance, kurzy finanční gramotnosti)

Období získání prvních informací o financích			
	muži	ženy	celkem
V dětství	7	8	15
Na základní škole	3	0	3
Na střední škole	10	12	22
Na vysoké škole	3	1	4
Po nástupu do zaměstnání	3	7	10
Nedostal jsem žádné, musel jsem se naučit sám v průběhu života	15	19	34

Z pohledu vývoje finančního vzdělávání je, podle mého názoru, jednou z nejzajímavějších otázek doba a způsob, kdy dostali respondenti první informace o spoření a úvěrech. Výstupy verifikují teze, které byly napsány o vývoji a úrovni finančního vzdělávání v teoretické části. Největší počet respondentů, 39%, získávalo informace a průběhu života, nikdo je s touto problematikou dříve neseznámil. Druhou nejpočetnější skupinou, celých 25%, bylo období studia na středních školách nebo učilištích. Tyto informace dostávali studenti jak od rodičů, tak i od učitelů. V tomto období většina studentů chodí na první brigády nebo praxe. Dostáváme první „tvrdě“ vydělané peníze. Také na mnoha středních školách se v minulém desetiletí začala vyučovat finanční gramotnost. Ta je zařazena jako povinných předmět i na druhý stupeň základních škol. Myslím si, že potěšujícím výstupem bylo 17% respondentů, kteří dostali první informaci o financování již v dětství. Obvykle to byli rodiče nebo prarodiče a u příležitosti prvních úspor ukládaných buď do prasátka nebo na vkladní knížku. Další velká skupina respondentů získala první informace až po nástupu do zaměstnání – 11%, kdy jim zaměstnavatel začal posílat mzdu na účet nebo přispívat na penzijní nebo životní pojištění. Období studia na vysokých školách tvoří 5% respondentů a 3% tvoří období základní školy.

4.2. Vyhodnocení výzkumu

Vyhodnocením výstupů celého dotazníkového výzkumu byla zjištěna ochota respondentů se zadlužovat, avšak se značnou mírou obezřetnosti. Zvažují, co si koupí z úspor a na co si vezmou úvěr. Také je vysoké procento těch (74%), kteří využívají možností srovnávání finančních produktů v rámci celého finančního trhu, ať už sami nebo prostřednictvím finančních poradců. Většina respondentů důkladně studuje a konzultuje smlouvy před jejich podpisem. Tento fakt přikládám tomu, že 18% dotazovaných má vlastní zkušenost a 52% zprostředkovanou zkušenost s platební neschopností. Na ostatní respondenty i celou naši společnost pak působí medializované osudy těch, kteří se dostali až do spárů exekutorů nebo na sebe vyhlásili osobní bankrot.

Druhá část dotazníku je zaměřená spíše na tvorbu finančních rezerv. Celých 75% dotazovaných považuje za nutné si finanční rezervu vytvářet a 80% si vytváří rezervu v minimální výši tří měsíčních výdajů. 90% respondentů pak využívá nějaký účet, kde si rezervu tvoří. Jako zajímavý považuji také výstup, který nám dokládá, že nejvíce respondentů ve věkové kategorii od 36 let výše nedostalo do života žádné informace o financování a získávali je až v průběhu dospělosti (39%) a 11% po nástupu do zaměstnání. Naopak povzbudivý je údaj, že většina mladé generace získala informace již v dětství (17%) nebo na střední škole (25%). Tím byli nebo jsou daleko lépe vybaveni na vstup do světa financí. A je tu naděje nebo snad i předpoklad, že budou lépe zvažovat své možnosti a potřeby a nepadnou do spárů neseriózních podnikatelů, kteří se budou chtít obohatit na nevědomosti a zoufalství finančně negramotných občanů.

4.3. Zhodnocení výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, do jaké míry jsou naši občané ochotni se zadlužit a jestli studují a konzultují úvěrové smlouvy před jejich podpisem nebo je podepisují jen na základě stručných informací od poradce. Jak jsou schopni poučit se z negativních zkušeností a jestli si vytváří finanční rezervu.

Na základě získaných a následně vyhodnocených informací pak mohu v souvislosti s následujícími stanovenými hypotézami vyvodit a předložit tyto závěry:

H1: Většina občanů, kteří uzavírali smlouvu o spotřebitelském úvěru, ji před podpisem nečetli a věřili doporučení a informacím poradců.

K ověření této hypotézy sloužily především otázky č. 9, 10 a 11. Z dat vyplynulo, že 55% respondentů uzavíralo smlouvy o úvěru ihned na přepážce. 73% respondentů si pak smlouvu důkladně studuje případně i s někým konzultuje. 27% respondentů smlouvu nečetlo a podepsalo jen na základě stručné informace o obsahu smlouvy od poradce. Tento výsledek mě překvapil a zároveň potěšil. V období mé působnosti jako poradce v bance, bylo totiž zcela běžné, že klienti smlouvy číst nechtěli. Jednalo se spíše o klienty s nižším vzděláním nebo studenty (kromě právníků a z části ekonomů), kterým bylo žinantní smlouvu pročitat před poradcem a zdržovat. **Hypotéza byla vyvrácena.**

H2: Občané jsou v dnešní době obezřetnější při zadlužování, a to díky negativním zkušenostem svým nebo jejich okolí.

70% respondentů má buď osobní (18%) nebo zprostředkovanou (52%) negativní zkušenost s neschopností splácet. Uvědomují si možná úskalí zadlužení a přehodnocují priority, co si na dluh koupit a co ne. V případě problému vědí, jak je důležité zavčas komunikovat s bankami, problémy řešit a hlavně si vytvářet finanční rezervu. **Hypotéza byla potvrzena.**

H3: Finanční gramotnost obyvatelstva u nás má vzrůstající tendenci. Většina obyvatelstva v ČR si již dělá srovnání produktů napříč bankovním trhem a vytváří finanční rezervy.

Z výzkumu vyplynulo, že 51% respondentů ví, jaký je srovnávací parametr úvěrů (RPSN), 74% si jich dělá srovnání bankovních produktů napříč finančním trhem, ať už osobně nebo prostřednictvím finančních poradců, 90% respondentů vlastní nějaký účet (běžný nebo spořicí) a 75% respondentů si vytváří finanční rezervu. Potěšující je zjištění, že se snižuje věková hranice, kdy začínají občané s finančním vzděláváním. U ročníků od 36 let výše, je zcela běžné, že se učili zacházet s penězi až po nástupu do zaměstnání a v průběhu aktivního života. V dnešní době je stále rozšířenější a také běžnou součástí výuky na druhém stupni základních škola a na středních školách finanční vzdělávání jako předmět. To dokazuje fakt, že 25% respondentů dostalo první informace na střední škole a 3% na základní. 17% respondentů bylo poučeno již v dětství od rodičů nebo prarodičů. Také si myslím, že na úroveň finanční gramotnosti stále více působí medializace odstrašujících případů těch, kteří se dostali do dluhové pasti. Nebo různé vzdělávací a osvětové programy, ať už v televizi, rozhlase, nebo vzdělávací kurzy. **Hypotéza byla potvrzena.**

První hypotéza nebyla potvrzena, ale podle mého názoru je to pozitivní zpráva. Podporuje moje dvě další hypotézy o vyšší obezřetnosti klientů. Statistiky o vzrůstajícím počtu podaných návrhů na insolvenční řízení sice hovoří trochu jinak, ale já tato čísla přikládám důsledku doznívajícího období expanze neopatrného zadlužování a vzrůstající nezaměstnanosti v minulém desetiletí. Podle závěrů z výzkumu snad mohu napsat odvážné tvrzení, že se blýská na lepší časy.

Závěr

Ochrana spotřebitele se dostává stále více do popředí zájmu nejen u nás, ale i v celé Evropské unii a vyspělých zemích světa. Za posledních dvacet let bylo v naší zemi přijato mnoho zákonů a opatření, která mají za úkol posílit pozici spotřebitele vůči podnikatelským subjektům, a tím vyrovnat síly.

Spotřebitelé jsou chráněni mnoha státními institucemi, které vykonávají dohled nad podnikateli, bankami, obchodníky, atd. Vznikla také řada sdružení, poraden a jiných nestátních organizací, které jsou spotřebiteli schopny a ochotny poskytnout radu nebo i pomoc. Spotřebitelé mají svá práva, kterých se musí domáhat, ale mají také své povinnosti. Spotřebitel se proto ve vlastním zájmu musí nejen svých práv domáhat, ale také se aktivně podílet na vzdělávání a získávání informací. Aktivně jich využívat. Podílet se na prevenci, odpovědně se rozhodovat při výběru, porovnávat zboží či služby na základě aktivně získaných informací, aktivně se účastnit v ochraně spotřebitele, uplatňovat nároky na základní potřeby, atd. Zkrátka nesmí být pasivním a spoléhat na to, že se o něho někdo postará. Žijeme v demokratické společnosti, kde každý zodpovídá sám za sebe a hlavně zde platí zásada, že právo přeje bdělým.

Jako nosné téma této bakalářské práce jsem pak zvolila, stále palčivější problém naší společnosti, zadlužování. To mnohdy vede až k předlužení. Tím se spotřebitelé, klienti nebo chcete-li občané mohou dostat do dluhové pasti. Jak z ní ven? Existují různé poradny, které se touto problematikou zabývají a jsou schopny a ochotny klientům poradit. Existuje i několik způsobů mimosoudního řešení sporů. V případě, že tíha předlužení přeroste až v sociálněpatologické jevy, jsou mnohdy narušené vztahy v rodině, nastupuje na pomoc multidisciplinární sociální pedagogika. Ve spolupráci, např. s lékaři, psychology, pedagogy, sociálními pracovníky, právníky se snaží postiženému jedinci i jeho rodině nastítnit pozitivní perspektivu a tím jim vrátit chuť do života. Nezabývá se však jen následným řešením problému, ale i prevencí.

Podle mého názoru jednou z nejdůležitějších forem prevence je finanční vzdělávání. To by mělo být zaměřeno na všechny věkové kategorie, od dětí až po seniory. Z dotazníkového výzkumu v empirické části vyplynulo, že 50% respondentů nedostalo v dětství nebo dospívání žádné informace o financování. Získávali je až v průběhu aktivního života nebo po nástupu do zaměstnání. Z toho pak může plynout mnohdy neuvážené zadlužování

na nepodstatné věci a nevytváření finanční rezervy pro nenadálé životní situace. Pozitivním krokem byl projekt, kterým MŠTM, MF a MPO od roku 2005 zařadili finanční gramotnost jako samostatný předmět jak na středních školách, tak i na druhém stupni základních škol. Tato ministerstva pak také podporují aktivity dalších společností, jako např. společnost FINANČNÍ GRAMOTNOST, o.p.s. nebo COFET, a.s., které se podílejí na finančním vzdělávání nejen na školách, vydávají učebnice pro finanční vzdělávání a také pořádají různé kurzy finanční gramotnosti pro všechny věkové kategorie. Celoživotní finanční vzdělávání by mělo naučit občany správnému zacházení s penězi a tím zabránit nežádoucímu zadlužování.

„Základem finanční stability rodiny by mělo být finanční plánování a schopnost stanovit si jasný dlouhodobý plán. V opačném případě může jakákoliv drobná nestabilita ohrozit celou rodinu – stačí se jen podívat na tisíce rodin, které se dostaly do dluhové pasti jen proto, že zanedbali tvorbu rezervy na nenadálé výdaje nebo zajištění rizik ztráty příjmů živitele rodiny. Pro začátek však stačí, aby si každá rodina nebo jednotlivec udělal vlastní inventuru příjmů a výdajů a přemýšlel nad tím, co chce se svými penězi dosáhnout. Poctivě provedená inventura je nejdůležitějším krokem k finanční gramotnosti.“¹⁰⁶ Finanční plánování a tvorba rodinného rozpočtu by v sobě měla zahrnovat pohotovostní finanční rezervu, plánování krátkodobých cílů, dlouhodobých cílů, finanční nezávislost, jistotu a pohodu ve stáří.

V empirické části bakalářské práce byl proveden výzkum zaměřený na ochotu a opatrnost při zadlužování, zda klienti, spotřebitelé, čtou a konzultují smlouvy před podpisem, zda si dělají porovnání produktů napříč finančním trhem a zda si vytváření finanční rezervy. Vyplývalo z něho, že jsou opatrnější a více myslí na budoucnost.

Opatrnější však nejsou jen klienti, ale také banky. Určitou formou ochrany obou stran jsou i již zmiňované úvěrové registry, kde si každý klient vytváří svou úvěrovou historii. Ať už pozitivní nebo negativní. Klienti by si měli uvědomit, že pokud jim banka nepůjčí, je to pro ně varovný signál, že něco není v pořádku. Měli by přehodnotit své priority, zamyslet se na rodinném rozpočtem a co nejdříve „zabrzdit“. Mohou vyhledat případně pomoc v nějaké poradně, která jim pomůže získat přehled o tom, co mohou dělat a jak z těžké situace ven. Ne shánět úvěr za každou cenu. Tudy cesta ke šťastnému životu nevede.

¹⁰⁶ E15.cz, Zprávy, Byznys, Prouza, T., Ve finanční gramotnosti Češi zaostávají [on-line], 21.2. 2012, [cit. 26. 2. 2012]. Dostupné z [www < http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/ve-financi-gramotnosti-cesi-zaostavaji >](http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/ve-financi-gramotnosti-cesi-zaostavaji)

Resumé

Teoretická část této práce byla věnována ochraně spotřebitele zejména při poskytování úvěrů, řešení mimosoudních sporů, a důsledků předlužování, které mohou vyústit až v sociálně patologické jevy. Dotkli jsme se i motivace, výchovy a důležitosti prevence především pomocí zvyšování finanční gramotnosti občanů.

V první kapitole práce jsou nejdříve vymezeny klíčové pojmy. Největší důraz je kladen na spotřebitele a jeho postavení ve světě finančních institucí, z čehož plyne důležitost jeho ochrany. Dále se zabýváme pojmem ochrana spotřebitele, finanční instituce i finanční gramotnost.

V druhé části práce se setkáváme s organizacemi a instrumenty, které pomáhají chránit spotřebitele ve finanční sféře a alternativní možností řešení sporů.

Třetí část pojednává o motivaci, výchově a dopadech finanční tísně, které mohou vyústit až v sociálně patologické jevy.

Čtvrtá část – empirická - zkoumá míru ochoty a obezřetnosti našich spotřebitelů při zadlužování. Jak moc myslí na budoucnost a snaží se o tvorbu finančních rezerv. Jak jsou naši spotřebitelé důkladní v prostudování podmínek, než podepíší jakoukoliv smlouvu, zda porovnají více nabídek, než jednu přijmou, atd. V závěru empirické části jsou shrnuty a vyhodnoceny výsledky výzkumu, včetně potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na ochranu spotřebitele v oblasti finanční sféry, především při poskytování úvěrů. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy jako spotřebitel, ochrana spotřebitele, finanční sféra, finanční gramotnost. Je zde nastíněna ochrana spotřebitele a subjekty, které se jí zabývají a také možnosti mimosoudního řešení sporů. Pojednává také o motivaci a předlužování, které může vyústit až v sociálněpatologické jevy. Na konci teoretické části se pak dočtete o roli sociální pedagogiky v následné pomoci, ale i při prevenci v souvislosti s finančním celoživotním vzděláváním. V empirické části je proveden kvantitativní výzkum zaměřený na obezřetnost spotřebitelů zadlužovat se a ochotu vytvářet si finanční rezervu.

Klíčová slova

Spotřebitel, ochrana spotřebitele, finanční sféra, finanční gramotnost, předlužení, mimosoudní řešení sporů, insolvence, motivace, sociálně-patologické jevy.

Annotation

The bachelor thesis is focused on consumer protection in the financial sector, especially in providing loans. In the theoretical part are defined basic terms as a consumer, consumer protection, financial sector, financial literacy. It describes the protection of consumers and entities who address it and also the possibility of ADR. It also deals with motivation and uncontrolled indebtedness, which may result in socially pathological phenomena. At the end of the theoretical part, then you can read about the role of social pedagogy in the follow-up assistance, but also in relation to the prevention of lifelong financial education. In the empirical part is carried out a quantitative research on the indebted consumer caution and willingness to create a financial reserve.

Keywords

Consumer, consumer protection, financial sector, financial literacy, overindebtedness, alternative dispute resolution, insolvency, motivation, socio-pathological phenomena.

Seznam použité literatury a informačních zdrojů

Tištěné zákony

1. ZÁKON č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
1. ZÁKON č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
2. ZÁKON č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)
3. ZÁKON č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Literatura

4. Bakošová, Z. Sociální pedagogika ako životná pomoc, 3. vyd., Bratislava, Public promotion, s.r.o., 2008, s. 251, ISBN 978-80-969944-0-3.
5. Dvořáková, I. Komunitární právní úprava spotřebitelského úvěru v praxi, 1. vyd. KEY Publishing s.r.o. Ostrava 2010, 79 s., ISBN 978-80-7418-091-0.
6. Eriksen, T. H., Syndrom velkého vlka Hledání štěstí ve společnosti nadbytku (Přel. Zouňková, D.S.), 1. vyd., DOPLNĚK, Brno 2010, s. 214, ISBN 978-80-7239-244-5.
7. Horová, O. Ochrana spotřebitele. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 2004. 136 s. ISBN 80-245-0690-4.
8. Hulva, T. Ochrana spotřebitele, 1. vyd. Aspi, a.s., Praha: 2005, s. 452, ISBN 80-7357-064-5.
9. Kejdová, M. Základy správního práva, 1.vydání, BonnyPress, Brno 2009.
10. Kraus, B., et al., Člověk-prostředí-výchova k otázkám sociální pedagogiky, Paido, Brno 2001, 199 s., ISBN 80-7315-004-2.
11. Maršíková, J. Insolvenční řízení z pohledu dlužníka a věřitele příručka zejména pro neprávnický, Linde, Praha 2009, s. 394, ISBN 978-80-7201-780-5.
12. Noveský, I. , et al. Slabikář finanční gramotnosti 1. vyd. COFED, 2009, 448 s. ISBN 80-254-4207-4.
13. Polanský, I., Křeháčková, Z. Praktický finanční příručka pro každý den, SOS – Sdružení obrany spotřebitele, o.s., Praha 2008.
14. Radvan, E., Vavřík, M. *Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách*, 1. vyd. : Institut mezioborových studií Brno, 2009.
15. Rejnuš, O. Peněžní ekonomie (finanční trhy), 4. vyd. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 2009. 352 s. ISBN 978-80-214-3703-6.

16. Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady, 2. vyd Linde Praha, a.s., 2011, s. 203, ISBN 978-80-7201-864-2.
17. Vízdal, F. Základy psychologie, 1.vydání, BonnyPress , Brno 2008, 186 s.
18. Vrbková, L. Už nikdy dlužníkem, 3. vyd. COFET, a.s., Praha 2009, s. 97, ISBN 978-80-904396-0-3.
19. Zwettlerová, I. Aktuální aspekty ochrany spotřebitele v bankovníctví (příručka pro management banky), 1. vyd. Brno: KEY Publishing s.r.o., 2009. 138 s. ISBN 978-80-7418-009-5.
20. Doležalová, E. Ochrana spotřebitele na finančním trhu, Diplomová práce, Brno 2009.

Časopisy

21. Kolektiv autorů, Vývoj insolvenčí v lednu 2012, Bankovníctví, 2012, č. 7.

Internetové zdroje

22. Bussines center.cz, Zákony, Zákon o spotřebitelském úvěru [on-line], 28. 10. 2011, [cit.28. 10. 2011]. Dostupné z www < <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/spotrebitelsky-uver/cast1.aspx>>
23. Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, mediace [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://business.center.cz/business/pojmy/p2457-mediace.aspx>>
24. Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, mediace [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://business.center.cz/business/pojmy/p2458-mediacni-dolozka.aspx>>
25. Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, arbitráž [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://business.center.cz/business/pojmy/p2455-arbitraz.aspx> >
26. Bussines center.cz, Pojmy, Slovník pojmů, rozhodčí doložka [on-line], 8. 1. 2012, [cit. 8. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://business.center.cz/business/pojmy/p2460-rozhodci-dolozka.aspx>>
27. CBCB Czech banking credit bureau, Desatero odpovědného zadlužování [on-line], 14. 1. 2012, [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://www.cbcb.cz/cz/desatero-odpovedneho-zadluzovani-1404041422.html>>
28. CBCB Czech banking credit bureau, Záruky bezpečnosti vašich dat [on-line], 14. 1. 2012, [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://www.cbcb.cz/cz/zaruky-bezpecnosti-vasich-dat-1404041435.html>>

29. Česká národní banka, Dohled nad finančním trhem [on-line], [cit. 1.1.2012]. Dostupné z www < http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/>
30. Česká národní banka, Ochrana spotřebitele [on-line], [cit. 1.1.2012]. Dostupné z www < http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitele/>
31. dTest komplexní servis pro spotřebitele, O dTestu [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>>
32. E15.cz, Zprávy, Byznys, Prouza, T., Ve finanční gramotnosti Češi zaostávají [on-line], 21.2. 2012, [cit. 26. 2. 2012]. Dostupné z www < <http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/ve-financni-gramotnosti-cesi-zaostavaji>>
33. Finanční noviny, ČNB: Podíl nesplácených úvěrů klesl nejnižší od května 2010 [on-line], 2. 1. 2012, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://www.financninoviny.cz/zpravy/cnb-podil-nesplacenyh-uveru-klesl-nejniize-od-kvetna-2010/735348>>
34. Fond pojištění vkladů, Kolik je pojištěno [on-line], [cit. 21.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.fpv.cz/cs/kolik-je-pojisteno.html>>
35. IHNEED.cz, HNbyznys, Zamrazilová z ČNB: Zadlužení českých domácností je nízké, hrozí ale sociální problém [on-line], 25. 11. 2011, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z www < <http://byznys.ihned.cz/analyzy-a-komentare/c1-53816650-zamrazilova-z-cnb-zadluzeni-ceskych-domacnosti-je-nizke-hrozi-ale-socialni-problem>>
36. Knoblochová, V. Ministerstvo průmyslu a obchodu, Obecně ke spotřebitelské legislativě [on-line], 12. 1. 2006, [cit. 29.12.2011]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument4369.html>>
37. Odbor 04200, Ministerstvo průmyslu a obchodu. Kontakty na spotřebitelské organizace, Adresář spotřebitelských organizací [on-line], 24. 8. 2011, [cit. 3.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument5724.html>>
38. Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Statut Spotřebitelského poradního výboru [on-line], 29 9. 2011, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < Finanční gramotnost, O Finanční gramotnost, o.p.s. [on-line], 1. 1. 2012, [cit. 17.1.2012]. Dostupné z www <http://www.financnigramotnost.eu/blob.php/220210+FINAN%C4%8CN%C3%8D+GRAMOTNOSTops++info.pdf?story_soubory=1>
39. Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Informace o výsledcích projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [on-line], 14. 10. 2010, [cit. 8.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument79754.html>>
40. Odbor 05300, Ministerstvo průmyslu a obchodu, Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Informace o výsledcích projektu mimosoudního řešení

spotřebitelských sporů, příloha Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů [on-line], 14. 10. 2010, [cit. 8.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.mpo.cz/dokument79754.html>>

41. Sdružení českých spotřebitelů, Novinky [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.konzument.cz/index.php> >
42. Sdružení obrany spotřebitelů, SOS – sdružení obrany spotřebitele [on-line], 2.1.2012, [cit. 2.1.2012]. Dostupné z www < <http://www.spotrebitele.info/informace-o-sos.html>>
43. SOLUS zájmové sdružení právnických osob, Hlavní stránka [on-line], 27. 12. 2012, [cit. 18. 1. 2012]. Dostupné z www < <https://www.solus.cz/hlavni-stranka/>>
44. SPES Poradna pro dlužníky, Kdo jsme [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < http://www.pomocsdluhy.cz/SPES_o_nas.html>
45. Společně, obecně prospěšná organizace, Úvod [on-line], 4.1.2012, [cit. 4.1.2012]. Dostupné z www < <http://spolecne.org/>>
46. § ley.cz zákony on-line, právní poradna, Občanský zákoník, Úplné znění občanského zákoníku [on-line], 28. 10. 2011, [cit. 28. 10. 2011]. Dostupné z www < <http://zakony-online.cz/?s6&q6=all>>
47. § ley.cz zákony on-line, právní poradna, Zákon o ochraně spotřebitele [on-line], 28. 10. 2011, [cit. 28. 10. 2011]. Dostupné z www < <http://zakony-online.cz/?s18&q18=all> >

Seznam příloh

1. Desatero odpovědného zadlužování
2. Dotazník

Přílohy

„Desatero odpovědného zadlužování“, které můžeme najít v brožůře „Stručný průvodce úvěrovými registry“, kterou vydává společnost CBCB, a.s., ve spolupráci s LLCB.

1. NEPŮJČUJI SI NA ZBYTEČNOSTI

Vždy si nejdříve rozmyslím, zda předmět nebo služba, které si chci s pomocí úvěru pořídit, v současné době skutečně potřebuji. Nekupuji si novou plazmu jen proto, že ji mají sousedé. Za vlastní mohu chtít, za půjčené musím potřebovat.

2. NEPŘEPLÁCÍM ŽIVOTNOST

Nekupuji si na úvěr žádný produkt nebo službu, které budu splácet delší dobu, než je budu reálně užívat. Nebudu například splácet rok čtrnáctidenní dovolenou.

3. NERISKUJI BANKROT

Propočítám si, kolik korun měsíčně si mohu vzhledem ke své ekonomické situaci dovolit splácet. Vždy myslím i na zadní vrátka v podobě finanční rezervy na horší časy.

4. NEDŮVĚŘUJI VŠEM

Pečlivě si prověřím subjekt, který mi úvěr nabízí. Vždy myslím na to, že půjčky může poskytovat v podstatě kdokoliv. Společnosti, které neprověřují žadatele v úvěrových registrech, si kompenzují riziko vyšší úroků nebo jinými sankcemi.

5. NEJSEM UNÁHLENÝ

Neberu automaticky první nabídku úvěru, kterou dostanu. Pečlivě zvážím, který typ úvěru je pro mé potřeby nejvhodnější. Nechvátám s výběrem a porovnávám různé podmínky.

6. NEPOROVNÁVÁM POUZE ÚROKY

Vždy si zjistím, kolik mě bude úvěr reálně stát včetně všech poplatků za správu úvěru, uzavření smlouvy a dalších. Neporovnávám úrokové sazby, ale sazby RPSN a celkový objem peněz, které zaplatím.

7. NEPODEPISUJI NEZNÁMÉ

Vždy se podrobně seznámím se smlouvou a úvěrovými podmínkami včetně případných

sankcí či pokut. Nepodepisuji nic, čemu nerozumím. V případě potřeby se poradím s odborníky.

8. NEMYSLÍM JEN NA SOUČASNOST

Své závazky splácím řádně a včas a tím si buduji pozitivní úvěrovou historii do budoucna. V případě potřeby se pojistím pro případ neschopnosti splácet v budoucnu.

9. NEPŮJČUJI SI NA PŮJČKU

Pokud přes všechna opatření nastane situace, kdy nejsem schopný úvěr splácet, nepůjčuji si další peníze na vyrovnání dluhu. Snažím se domluvit řešení přímo s věřitelem.

10. NEVĚŘÍM NA ZÁZRAKY

Pokud jsem u seriózní finanční instituce se žádostí o úvěr odmítnut, zamyslím se znovu nad svou ekonomickou situací dříve, než budu jinde žádat o dražší úvěr. Pamatuji na to, že tím nechrání jen sebe, ale i mě.¹⁰⁷

¹⁰⁷ CBCB Czech banking credit bureau, Desatero odpovědného zadlužování [on-line], 14. 1. 2012, [cit. 14. 1. 2012]. Dostupné z www <<http://www.ccb.cz/cz/desatero-odpovedneho-zadluzovani-1404041422.html>>

Dotazník

Tento dotazník slouží jako podklad k získání statistických údajů pro bakalářskou práci na téma „Ochrana spotřebitele ve finanční sféře“. Jeho vyhodnocení má za úkol zjistit úroveň finanční gramotnosti, ochoty zadlužit se a míry obezřetnosti při uzavírání úvěrových smluv. Bude zachována naprostá anonymita respondentů. Předem děkuji za jeho vyplnění, které Vám nezabere více jak 5 minut.

1. Jakého jste pohlaví?

- a. Žena
- b. Muž

2. Kolik je vám let?

- a. 15-20
- b. 21-25
- c. 26-35
- d. 36-49
- e. 50-60
- f. Nad 60

3. Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?

- a. Základní
- b. Střední
- c. Středoškolské s maturitou
- d. Vysokoškolské

4. Kde žijete?

- a. Ve městě
- b. Na venkově

5. Máte nebo jste měl v minulosti poskytnutý nějaký úvěr nebo půjčku (spotřebitelský, hypoteční, úvěr ze stavebního spoření, kontokorent, kreditní měř kartu)? V případě, že ne, tak pokračujte otázkou č. 7.

- a. Ano
- b. Ne

6. Než jste si tento produkt sjednali, udělali jste si srovnání obdobných produktů na trhu, ať již sám nebo za pomoci nějakého nezávislého finančního poradce?

- a. Ano
- b. Ne

7. Víte, podle čeho se srovnávají parametry úvěrů?

- a. Výše úroku
- b. Výše poplatků
- c. Výše RPSN (roční procentní sazba nákladů)
- d. Výše splátky
- e. Nevím

8. Dostal jste se někdy do situace, kdy jste měl problémy se splátkami?

- a. Ano
- b. Ne

9. Znáte někoho ve svém okolí, kdo se dostal do tíživé situace a nemohl úvěr řádně splácet?

- a. Ano
- b. Ne

10. V případě, že ano, jak byla tato situace řešena? Pokud vaše odpověď na otázku č. 8 a 9 zní ne, tak přejděte na otázku č. 12.

- a. Včasná Komunikace s věřitelem (bankou nebo nebankovní institucí)
- b. Komunikace s věřitelem až na základě upomínek a telefonátů
- c. Vyhýbání se veškeré komunikaci – nepřebírání pošty, nereagování na maily a telefony

11. Napište, jak vás tato zkušenost obohatila.

.....
.....

12. Měl jste možnost před podpisem smlouvy si ji důkladně prostudovat (např. zaslal vám ji poradce domů na mail)?

- a. Ano
- b. Ne

13. Podepisoval jste smlouvu o bankovním produktu ihned na přepážce banky nebo obchodním místě?

- a. Ano
- b. Ne

14. Prostudoval jste si nebo konzultoval s někým smlouvu a obchodní podmínky než jste podepsal smlouvu?

- a. Ano
- b. Ne

15. Podepsal jste smlouvu pouze na základě stručné informace poradce nebo obchodníka o jejím obsahu?

- a. Ano
- b. Ne

16. Jaký způsob sjednávání bankovních produktů preferujete?

- a. Osobně v bance
- b. Využívám služby finančních poradců
- c. Využívám možnosti sjednat úvěr přímo u obchodníka

17. Vytváříte si nějakou finanční rezervu pro případ nenadálých výdajů?

- a. Ano
- b. ne

18. Víte, jak vysoká by tato rezerva měla být?

- a. Libovolná
- b. Min. na 3 měsíční
- c. **Min. na 6 měsíců**

19. Před koupí a splněním vašeho snu (koupě auta, dovolená, studijní pobyt, vybavení domácnosti) si:

- a. Našetříte
- b. Vezmete úvěr nebo půjčku
- c. Přehodnotím priority a věc si nepořídím

20. Využíváte nějaký finanční produkt na který si spoříte (např. běžný účet, spořicí účet, stavební spoření)?

- a. Ano
- b. Ne

21. Kdy a od koho jste dostal první informace a základy o vytváření finančních rezerv (spoření a pojištění) a o financování prostřednictvím úvěrů? (např. od rodičů, učitele, v bance, kurzy finanční gramotnosti)

- a. V dětstvíod koho
- b. Na základní škole.....od koho
- c. Na střední škole.....od koho
- d. Na vysoké škole.....od koho
- e. Po nástupu do zaměstnání.....od koho
- f. Nedostal jsem žádné, musel jsem se naučit sám v průběhu života

Děkuji za vyplnění dotazníku.