

# Ochrana spotřebitele na finančním trhu

**Dr. Ing. František Klufa**

**Finanční arbitr České republiky**

**Čtvrtek 26. května 2011**

**Konferenční centrum City, Praha, Praha**

## Ochrana spotřebitele na finančním trhu

- Jak funguje systém ochrany spotřebitele v ČR ?
- Proč se stále zvyšují tlaky na ochranu spotřebitele?
- Ochrana spotřebitele, distribuce a prodej produktů ?
- Můžeme se časem dočkat podobné ochrany jako v USA?
- Možnosti obrany (finanční arbitr, mediace apod.)



## Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU

- v zakladatelských smlouvách EHS **nebyla o ochraně spotřebitele zmínka**, nebyl rozpočet, pravomoc
- na pařížském summitu 1972 – **výzva k politické akci na toto téma**
- 1975 Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice – základ legislativy Společenství **shrnul 5 základních práv spotřebitele**:
  - *právo na ochranu zdraví a bezpečnosti*
  - *právo na ochranu ekonomických zájmů*
  - *právo na náhradu škody*
  - *právo na informace a vzdělávání*
  - *právo nazastoupení.*
- Jednotný evropský pakt 1986 **zakotvil pojem spotřebitel a stanovil vytvoření jednotného trhu**
- Maastrichtská smlouva 1992 **zavedla ochranu spotřebitele jako samostatnou politiku**, v čl. 129a (dnes čl. 153) položila nezbytný právní základ a pojala ji za plnohodnotnou komunitární politiku

## Strategie spotřebitelské politiky EU 2007 - 2013

- 493 milionů spotřebitelů EU – tahoun ekonomik, spotřeba 58 % HDP EU - růst, zaměstnanost, spojení s obyvatelstvem
- **Cíle:**
  - posílit postavení spotřebitele
  - zvýšit jejich blahobyt
  - účinně chránit spotřebitele před závažnými riziky a hrozbami
- **Opatření:**
  - zlepšit kontrolu spotřebitelských trhů a vnitrostátních spotřebitelských politik
  - lepší právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele
  - zlepšit informovanost a vzdělání spotřebitelů
  - učinit spotřebitele středem zájmu dalších politik a právních předpisů EU
  - lepší ochrana spotřebitele EU na mezinárodních trzích
  - zlepšit vymahatelnost předpisů
    - provádění a prosazování – nekalé obchodní praktiky, bezpečnost výrobků aj.
    - domáhání se práv – EK posílí kontrolu a podpoří existující doporučení EK
      - zajistit způsoby alternativního řešení sporů,
      - mimosoudní řešení sporů

## Jak funguje ochrana spotřebitele na finančním trhu v ČR ?

- Ochrana spotřebitele – gestor Ministerstvo průmyslu a obchodu
  - Priority spotřebitelské politiky 2011 - 2014
- Ústřední gestor sektor finance - **Ministerstvo financí České republiky**
  - od 1. dubna 2006
  - srpen 2007 - Rámcová politika MFČR v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu (dále jen „OSFT“)
- Subjekty OSFT – viz. dále
- Stát – role – zajištění rozvoje, stability a ochrany účastníků trhu
  - Vytváření koncepcí
  - Realizace a podpora
  - Kontrola efektivnosti

## Principy ochrany spotřebitele na finančním trhu v ČR ?

### OBECNÝ CÍL MFČR OSFT

- Spotřebitel činí na finančním trhu odpovědná a adekvátní rozhodnutí ve vztahu k jeho aktuální situaci
- Spotřebitel má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva

### 3 PILÍŘE OSFT

#### A. Informace

- k dispozici informace úplné, srozumitelné, transparentní, vyvážené, v adekvátní okamžik

#### B. Schopnost s informacemi pracovat

- adekvátní úroveň finanční gramotnosti - kvalitní systém vzdělávání
- kvalitní systém finančního poradenství

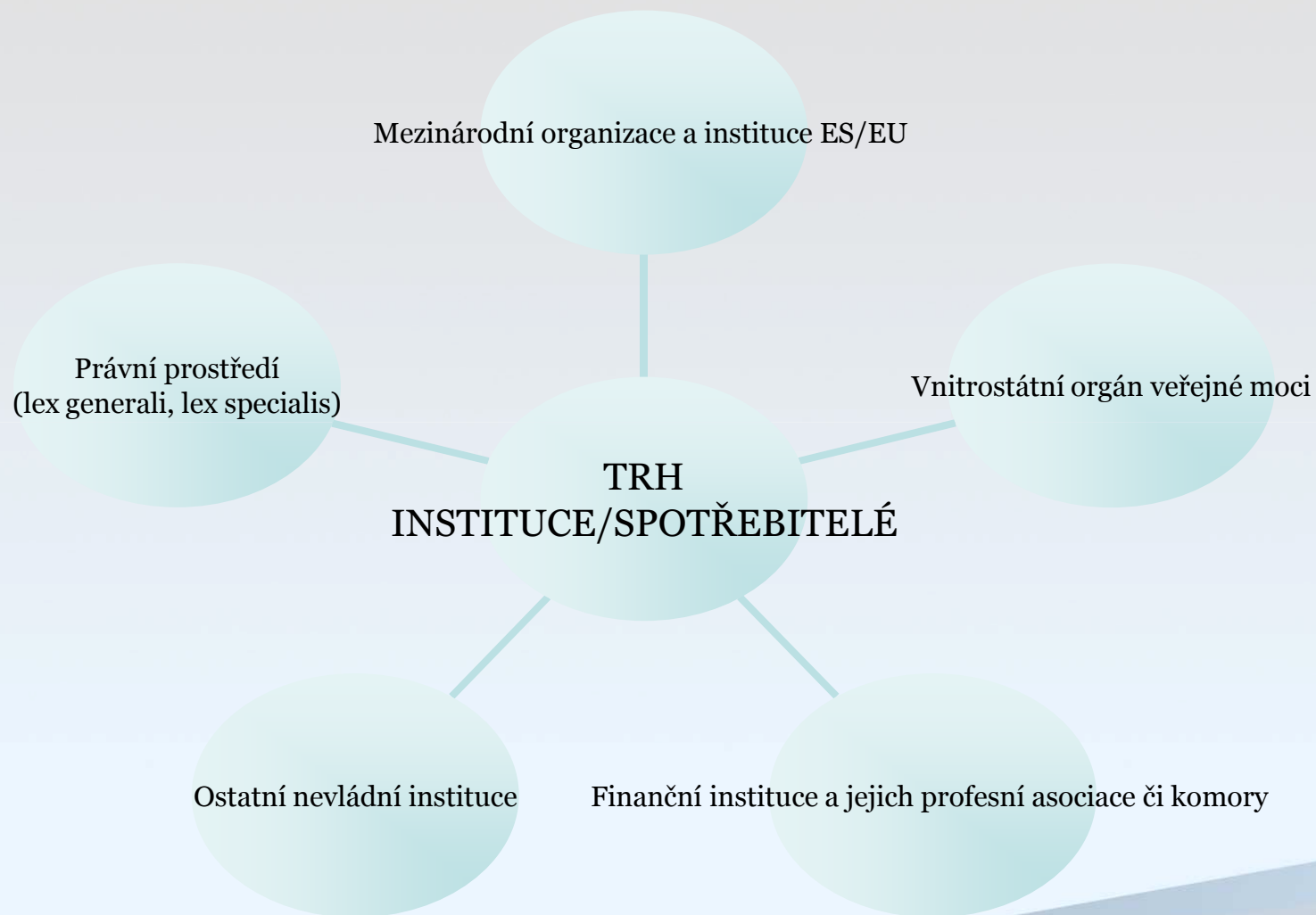
#### C. Možnost spotřebitele prosazovat a chránit své zájmy a práva

- legislativní rámec – přehledný, jednotný, srozumitelný
- efektivní a transparentní mechanismy řešení stížností v institucích

## Subjekty zainteresované v OSFT v ČR

- 1) **Mezinárodní organizace a instituce ES/EU** (EK, OECD, Světová banka, OSN, DG SANCO, DG MARKT ...)
- 2) **Vnitrostátní orgány veřejné moci**
  - a) Regulující instituce (MF, ČNB)
  - b) Dohledové instituce na FT (ČNB, MF, ČOI)
  - c) Ostatní vládní instituce (ost. ministerstva – MPO, MŠMT, MSp, MV, dále ÚOOÚ, ÚOHS, Rada pro rozhlas a televizní vysílání)
  - d) Instituce MŘS (Finanční arbitr, rozhodci, ADR při MPO či MSp ?)
  - e) Obecné soudy
- 3) **Finanční instituce a jejich profesní asociace či komory** – kodexy (ČBA, AFIZ, AČSS, ČAP, AKAT, APM ČR ...)
- 4) **Ostatní nevládní instituce**
  - a) Spotřebitelské organizace (SČS, SOS)
  - b) Média
  - c) Vzdělávací instituce
  - d) Další instituce (ESC ...)
- 5) **Spotřebitelé**

## Subjekty zainteresované v OSFT v ČR

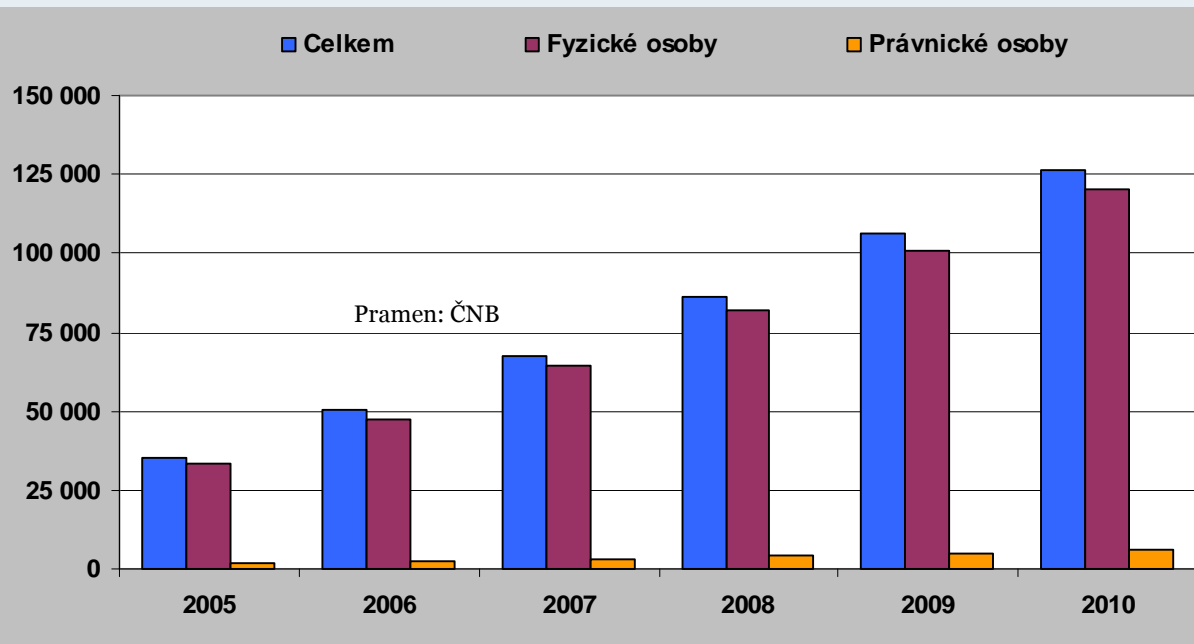


## Distribuce a prodej produktů v. principy ochrany spotřebitele

**Ochrana spotřebitele je jedním z cílů regulace finančního trhu**

- je potřebné finanční trh regulovat a chránit spotřebitele trvale a účinně
- zamezit selhání
  - trhu
  - otázky distributivní spravedlnosti
  - paternalismu a společenských hodnot

Vývoj počtu pojišťovacích zprostředkovatelů (Pramen: ČNB)





## Jaká je predikce vývoje v ochraně spotřebitele ?

### Evropský rámec pro stanovení priorit - Akční program Společenství v oblasti ochrany zdraví a spotřebitele 2007 – 2013

- Lepší znalost spotřebitelů a trhů
- Lepší právní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele
- Lepší vymáhání právních předpisů, kontrola a domáhání se práv
- Zlepšit informovanost a vzdělání spotřebitelů

### MPO Priority spotřebitelské politiky 2011 - 2014

- 1) Bezpečnost výrobků a služeb – efektivní dozor
- 2) Odpovídající míra regulace ochrany spotřebitele - legislativa jasná, transparentní, sjednocená
- 3) Zvyšování znalostní úrovně spotřebitelů, rozvoj informačních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelů; vzdělávání v oblasti životního prostředí
- 4) Podpora samoregulace, dialogu veřejných institucí se spotřebiteli a dialogu mezi podnikateli a spotřebiteli
- 5) Zvýšení účinnosti dozoru na trhu, posílení vymahatelnosti práva
- 6) etc. etc.



## Mimosoudní řešení sporů na finančním trhu v ČR

### Finanční arbitr České republiky

- od ledna 2003 – ex lege
- kompetence – spory z platebního styku
- sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc arbitra
- odstraněna limitace 50.000 EUR
- arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně
- nově spory ze spotřebitelských úvěrů, kolektivního investování
- v dohledném budoucnu – pojištění, hypotéky ...

### Rozhodčí řízení

- „oblíbené“ zejména u úvěrových a pojistných smluv
- využíváné i renomovanými finančními institucemi
- novela zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů a další související zákony

### Projekt MPO ve spolupráci s HK ČR

- od dubna 2008
- nastavit účinný systém, k zrychlení a zjednodušení spotřebitelských sporů
- není příliš vhodný pro finanční služby
- mediační (náklad MPO) nebo rozhodčí řízení (žalující platí popl. 3 % z hodnoty sporu, min. 800 Kč)
- pilotní projekt na 2 roky
- přesun projektu na MSp



**FA** | FINANČNÍ ARBITR  
ČESKÉ REPUBLIKY

**Děkuji za Vaši pozornost !!!**

**Washingtonova 25, Praha 1, 110 00**

**Tel.: + 420 221 674 600**

**E-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)**

**Web: [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)  
[www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz)**