

# Ochrana spotřebitele – jak se v tom vlastně vyznat ...

**František Klufa**

Československá obchodní banka, a. s.

Poštovní spořitelna

Ředitel Strategie masového trhu

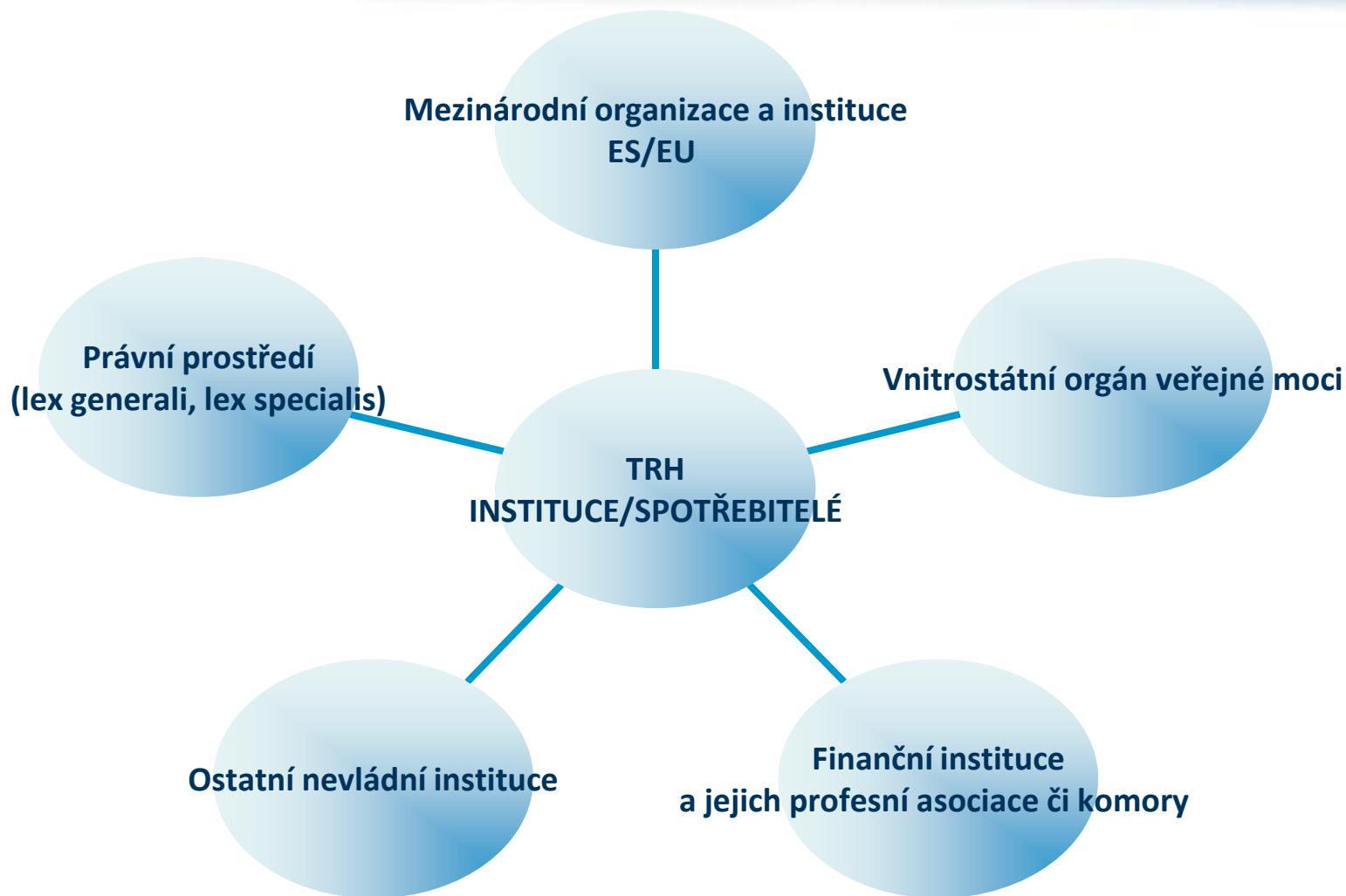
[fkluca@csob.cz](mailto:fkluca@csob.cz)

- Evropská unie - 1975 – *(Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele - základ spotřebitelské legislativy)*
- Ochrana spotřebitele v EU: 10 základních principů
  1. Kup si co chceš a kde chceš
  2. Když to nefunguje, vrať to
  3. Vysoké standardy v oblasti bezpečnosti potravin a spotřebního zboží
  4. Vězte, co jíte
  5. Smlouvy by měly být fair vůči zákazníkům
  6. Spotřebitelé mohou někdy měnit svá rozhodnutí
  7. Snadnější porovnání cen
  8. Spotřebitelé by neměli být klamáni
  9. Ochrana spotřebitele během dovolené
  10. Účinné urovnávání přeshraničních sporů



- Ústřední gestor : Ministerstvo průmyslu a obchodu
- Finanční trh: Ministerstvo financí České republiky (od dubna 2006)  
srpen 2007 - Rámcová politika MFČR v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu (dále jen „OSFT“)
- Stát – role: Vytváření koncepcí  
Realizace a podpora  
Kontrola efektivity
- **OBEČNÝ CÍL:**  
**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  
Informace  
Schopnost s informacemi pracovat  
Možnost spotřebitele prosazovat a chránit své zájmy a práva

- Mezinárodní organizace a instituce ES/EU (EK, OECD, Světová banka, OSN, DG SANCO, DG MARKT ...)
- Vnitrostátní orgány veřejné moci (vláda, PSP ČR ...)
- Regulující instituce (MF, ČNB)
- Dohledové instituce na FT (ČNB, MF, ČOI)
- Ostatní vládní instituce (ost. ministerstva – MPO, MŠMT, MSp, MV, dále ÚOOÚ, ÚOHS, Rada pro rozhlas a televizní vysílání)
- Instituce MŘS (finanční arbitr, rozhodci, ADR při MPO, mediátoři)
- Obecné soudy, advokáti
- Profesionální asociace či komory – kodexy (ČBA, AFIZ, AČSS, ČAP, AKAT, APM ČR ...)
- Ostatní nevládní instituce
- Spotřebitelské organizace (SČS, SOS)
- Média
- Vzdělávací instituce
- Další instituce (ESC, EUROSOP, D-Test ...)
- **Subjekty finančního trhu** (banky, pojišťovny, družstevní záložny, investiční společnosti, obchodníci s cennými papíry, finanční zprostředkovatelé, makléři ...)
- **Spotřebitelé**



Podíl stížností spotřebitelů v ČR a průměr členských zemí EU v roce 2009 (v %)

	ČESKÁ REPUBLIKA	EU27
Spotřebitelé, kteří si stěžují u obchodníka či dodavatele	10,9 %	10,3 %
Spotřebitelé, kteří se domnívají, že mají důvod si stěžovat, ale nestěžovali si	9,5 %	4,0 %
Spotřebitelé, kteří po neúspěšném vyřešení první stížnosti nic dalšího neučinili	68,5 %	46,4 %

*Pramen: Evropská komise, zpráva The Consumer Markets Scoreboard*

- Principy ochrany spotřebitele potřebné ctít ...
- Přínosné pro spotřebitele, tak pro instituce ...
- Potřeba racionálních legislativních návrhů a jejich transformací ...
- Systém ochrany spotřebitele složitý a nepřehledný ...
- Nízká finanční gramotnost ...
- Potřeba efektivity systému (ekonomicky, funkčně, kompetenčně )...

---

- **PROSTŘEDÍ, PREVENCE, DOHLED, POSTIH**

- Potřebná regulace přístupu na trh ...
- Efektivní dohled na trhu ...
- Efektivní systém domáhání se práv ...
- Potřeba následné a důsledné restrikce ...
- **DRŽET SE ZDRAVÉHO ROZUMU !!!**



# Děkujeme za pozornost

František Klufa  
Československá obchodní banka, a. s.  
Poštovní spořitelna  
Ředitel Strategie masového trhu  
fklufa@csob.cz

[www.csob.cz](http://www.csob.cz)  
Infolinka 800 300 300

Člen skupiny KBC