

# Ochrana spotřebitele

# Význam ochrany spotřebitele

- Informovanější spotřebitelé na finančním trhu.
- Napomáhá k rozvoji konkurence v nabídce finančních služeb.
- Omezuje nekalé obchodní praktiky.
- Prevence před nežádoucími sociálními jevy.

# Práva spotřebitele

- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele:

vymezuje účastníky finančního trhu:

- *spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání*
- *prodávajícím se rozumí podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.*

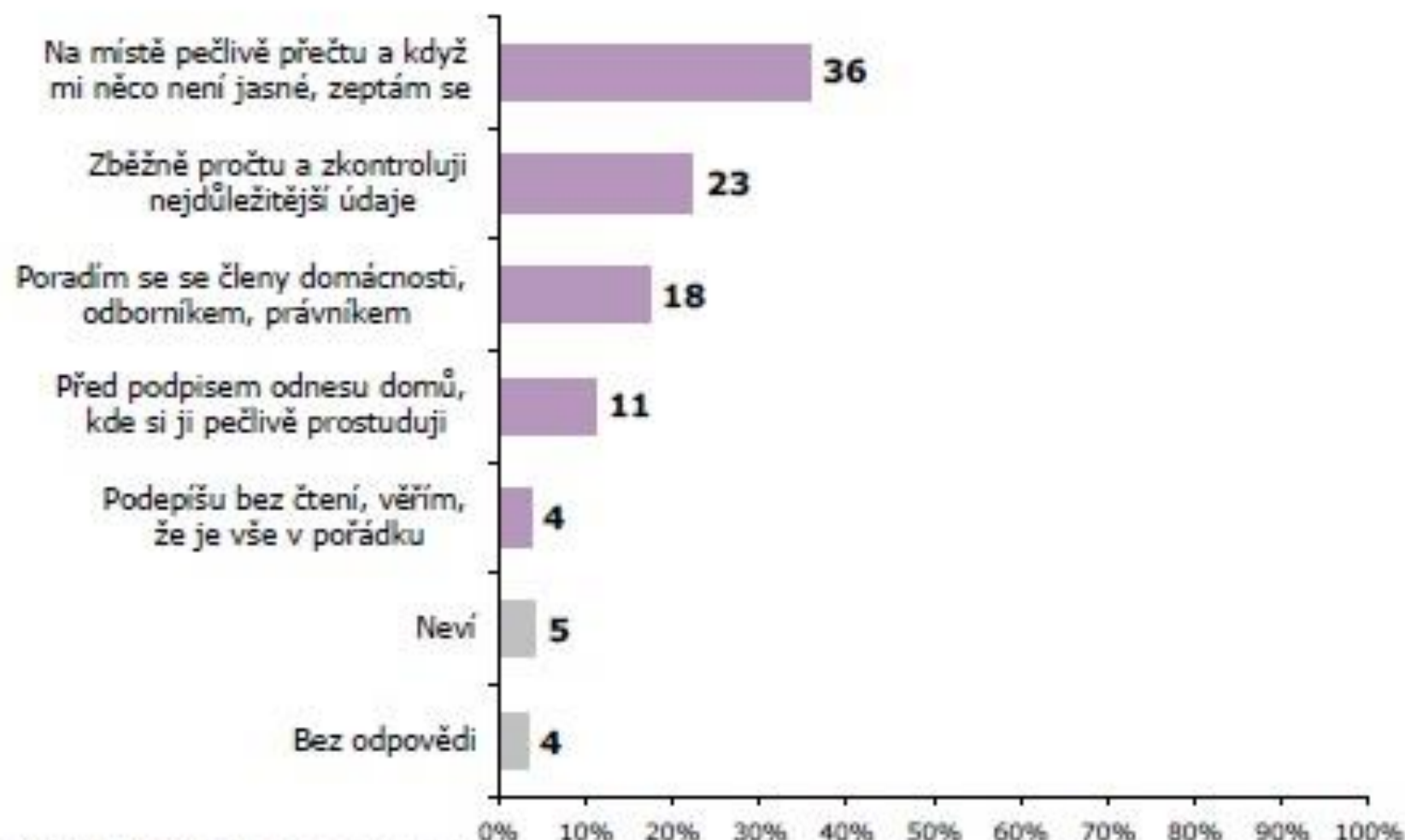
<http://www.zakonycr.cz/seznamy/634-1992-sb-zakon-o-ochrane-spotrebitele.html> .

# Základní práva spotřebitele

- Právo na bezpečnost
- Právo na poctivý prodej výrobků a poskytování služeb
- Právo na informace o výrobku nebo službě

## Který z výroků nejlépe odpovídá situaci, kdy je Vám v nějaké finanční instituci předložena nějaká smlouva?

ZÁKLAD: Všichni respondenti, n=1005



ZDROJ: STEM/MARK, Finanční gramotnost, 2010

# Základní práva spotřebitele

- Právo na reklamaci
- Právo na ochranu osobních údajů
- Právo na ochranu v případě uzavření smlouvy na dálku

# Realizace ochrany spotřebitele

## 1. Reklamace přímo u finanční instituce

- Podmínky reklamace
- Etické kodexy
- Interní ombudsman

# Realizace ochrany spotřebitele

## 2. Instituce ochrany spotřebitele

- Evropské spotřebitelské centrum pro ČR
- Poradna při finanční tísni



# Realizace ochrany spotřebitele

## 3. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- finanční arbitr
- Rozhodčí řízení vedené před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR.

## 4. Soud