

entů v oblasti přeshraničních převodů (plateb) a v oblasti elektronických platebních prostředků. Vychází se zde z myšlenky, že klasická soudní cesta není v mnoha případech efektivní, neboť zejména náklady sporu často převyšují spornou částku a složitost soudního sporu je pro klienta-spotřebitele odrazujícím prvkem. Překážkou se může jevit také zdlouhavost sporu.

Tento evropský závazek byl u nás splněn vydáním zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředků a platebních systémech (tzv. zákon o platebním styku). A právě tento zákon předpokládá vznik zvláštního orgánu pro mimosoudní urovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb a jejich klienty.

Kdo jsou poskytovatelé služeb? Jedná se o banky a jiné převádějící instituce a dále o vydavatele tzv. elektronických platebních prostředků, kterými mohou být také banky, ale i jiné osoby. Legislativním naplněním uvedeného právního předpokladu bylo vydání zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Co řeší finanční arbitř? Smyslem právní úpravy je vytvoření podmínek pro rozhodování sporů zákonem vymezených. Přestože zákon používá pojem „spor“, jedná se v podstatě o stížnost klienta-spotřebitele na vybrané bankovní služby. Řízení může být zahájeno jen na návrh klienta. V tomto směru je diametrální rozdíl oproti „klasickému“ pojetí mimosoudního urovnávání sporů, kde se lze na třetí stranu obrátit jen se souhlasem obou „znesvářených“ stran. Řízení upravené zákonem o finančním arbitrovi je určeno k řešení stížností klientů při provádění převodů peněžních prostředků, či na průběh opravného zúčtování nebo inkasní formy placení, jestliže výše částky, která je předmětem sporu, vyjádřená v eurech nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 tis.; arbitř řeší dále spory, které vyplývají mezi vydavatelem elektronických platebních prostředků a jejich držiteli.

Finanční arbitř není reprezentantem žádného státního úřadu, orgánu či jiné právnické osoby. Je

volen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky na dobu pěti let. Jeho postavení lze přirovnat k veřejnému činiteli. Finanční arbitř a jeho zástupce nejsou v pracovním poměru vůči žádné instituci.

Rízení před finančním arbitrem se zahajuje, jak již zmíněno, na základě návrhu klienta-spotřebitele bankovních služeb ve vymezených oblastech. Podmínkou pro zahájení řízení je však přípustnost návrhu. V tom bývá kámen úrazu. Na danou problematiku se zaměřují komplexněji pojaté publikace SČS. Samozřejmě se lze obrátit o radu na kancelář finančního arbitra (Washingtonova 25, 110 00 Praha 1, tel. 221 674 660, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, www.finarbitr.cz). Připomeňme alespoň, že důležitou součástí návrhu je doklad o skutečnosti, že klient-navrhovatel vyzval svou instituci (nejčastěji banku) k nápravě, ta však jeho požadavku buď nevyhověla, nebo na něj vůbec nereagovala.

Ohrada řízení: Přístupnost řešení prostřednictvím finančního arbitra je zajištěna tím, že řízení není zpoplatněno. Každý z účastníků řízení před finančním arbitrem nese své náklady s výjimkou nákladů na případné tlumočení, jež hraď strana žalovaná.

Jaká je doba řízení? Zákon o finančním arbitrovi nestanoví pro vydání rozhodnutí žádnou lhůtu, proto zde platí ustanovení správního řádu. Rozhodnutí by mělo být vydáno v podstatě bezodkladně, příp. do 30 dnů. Protože však návrhem dotčená instituce je povinna se k případu vyjádřit do 30, příp. 60 dnů, praxe při vydání rozhodnutí finančního arbitra byla dosud taková, že vždy docházelo k prodloužení lhůty až na 90 i více dnů. Novela zákona o finančním arbitrovi s účinností od 1. ledna 2005 stanoví kratší lhůtu k vyjádření, takže je naděje na rychlejší řízení.

Odvolání nebo rovnou k soudu? Odchylně od správního řádu je upraveno odvolací řízení. Aby se věci nemusel ihned zabývat soud, dává se účastníkům řízení i finančnímu arbitrovi možnost věc přezkoumat a na základě námitek nálež změ-

nit nebo potvrdit. Oběma stranám sporu je však vždy zajištěna možnost soudního přezkumu jako nástroj je dodržování zákonnosti.

Informování spotřebitele. Efektivní řízení pro vyřizování sporů klientů-spotřebitelů vybraných bankovních služeb může zajistit také důkladná osvěta vůči veřejnosti. Sdružení českých spotřebitelů si pokládá za čest, že uzavřelo s finančním arbitrem memorandum o spolupráci. Jeho vyústěním je i vydání tohoto čísla novin SČS a i spoluautorství finančního arbitra na dalších publikacích SČS. Věříme, že tak účinně napomáháme potřebné osvětě o úloze finančního arbitra. V dalších publikacích SČS lze nalézt mj. v grafickém znázornění zahájení a průběh řízení před finančním arbitrem.

Mezinárodní spolupráce. Důležitou součástí činnosti arbitra, jejíž význam vzrostl po vstupu České republiky do Evropské unie, je mezinárodní spolupráce, zejména s členskými zeměmi Evropské unie. Finanční arbitř by se měl stát součástí komunikační a informační elektronické sítě FIN-NET („Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services“). Jejím prostřednictvím se má spotřebitelům mj. zajistit snadný přístup k mimosoudnímu řešení formou poskytování obsáhlých informací o sporných přeshraničních případech uvnitř EU.



Závěr

Spotřebitelé by měli daleko zodpovědněji přistupovat k úkonům, při nichž vstupují do smluvního vztahu s druhou stranou. K tomu musí být vybaveni i náležitými informacemi a alespoň základním právním povědomím. Věříme, že tato tiskovina k tomu napomůže.

Toto vydání *Konzument Test* bylo zpracováno na základě příspěvků JUDr. Ing. Otakara Schlossbergera (Finanční arbitř ČR), JUDr. Petra Tomana (Advokátní komora ČR) a Ing. Libora Dupala (Sdružení českých spotřebitelů).

Další informace jsou k dispozici v širší pojatých publikacích SČS – viz webová adresa sdružení.

Na realizaci tištěných výstupů pro kampaň Podepsat můžeš, přečíst musíš!

odborně zaštitěnou Sdružením českých spotřebitelů

laskavě spolupracovali a zapojili se Finanční arbitř ČR, Advokátní komora ČR a Provident Financial.



Sdružení českých spotřebitelů kampaň realizuje v rámci činnosti částečně dotované Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR.

Některé organizace aktivně spolupracující s SČS:



Konzument test

Občasník Sdružení českých spotřebitelů

Číslo 2 / prosinec 2004

úvod

Chcete přestavět byt či koupelnu, nebo si necháte na míru vyrobit a zabudovat kuchyňskou linku? Pak uzavíráte smlouvu o dílo.

Nemáte na realizaci svých plánů obězivo, a přesto nemíníte jejich naplnění více odkládat? Můžete uzavřít smlouvu o spotřebitelském úvěru...

Možná byste si nejdříve měli přečíst tuto tiskovinu; v každém případě ale smlouvu, dříve než ji uzavřete.



PODEPSAT TOTIŽ SMLOUVU MŮŽETE, PŘEČÍST MUSÍTE!!!

Ústředním tématem tohoto vydání občasníku Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je

UZAVÍRÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV.

Osvěta v oblasti smluvních vztahů je součástí širšího pojeté vzdělávací a informační kampaně vedené SČS. Výběr dalších témat mohou ovlivnit i spotřebitelé. Jejich náměty i připomínky k této i dalším publikacím sdružení přivítá na adrese spotrebitel@regio.cz (www.regio.cz/spotrebitel). V této tiskovině můžeme vzhledem k omezenému prostoru podat jen dílčí rozsah informací. Sdružení českých spotřebitelů se snaží ve svých komplexněji pojatých publikacích podat i hlubší a důkladnější informace pro spotřebitele. Více o těchto produktech naleznete na uvedené webové adrese.



Princip nákupu: Informace předem

V dnešní společnosti je občan-spotřebitel vystaven prakticky průběžně potřebě uzavírat smluvní vztahy. Zřejmě je tomu „od nepaměti“: V okamžiku, kdy člověk provedl první směnný obchod, je prodej a nákup nedílnou součástí jeho života se všemi výhodami i strastmi, které to provází. O to je překvapivější, že zůstáváme nepoučení, mnohdy ani nevíme, že smluvní vztah uzavíráme, náležitostem smlouvy nevěnujeme odpovídající pozornost.

Nejběžnějším typem smlouvy, s níž spotřebitel přichází do styku, je smlouva kupní. Jedná se o klasický případ, kdy si většina spotřebitelů ani neuvědomuje, zejména v případě „občejných“ levnějších nákupů, že při zaplacení nakupovaného zboží uzavírá a stvrzuje smluvní vztah. Je v zájmu spotřebitele před nákupem, kterým uzavírá a realizuje kupní smlouvu, získat objektivní informace a také si ujasnit, co koupí sleduje (technická kvalita, ekonomická, tj. cenová náročnost, účel použití, ekologické hledisko atd.). Od prodávajícího by pak měl spotřebitel požadovat objektivní a úplné informace o zboží (výrobek či služba). Rizikům uzavírání kupní smlouvy či smlouvy o dílo se Sdružení českých spotřebitelů věnovalo v jiných publikacích (informace na výše uvedené webové adrese).

V tomto vydání občasníku *Konzument Test* se přednostně zaměříme na jiný typ smluv. Uchylujeme se k nim, abychom mohli realizovat své, obvyklé hmotné, představy a záměry, a přitom pro to nemáme dostatek finančních prostředků. Jedná se tedy o **půjčky a úvěry**.

Půjčky podle občanského zákoníku

Co je to půjčka?

Půjčkou jsou míněny všechny případy, kdy jedna strana smluvního vztahu (věřitel) půjčí na dobu určitou druhé smluvní straně (dlužníkovi) věci určené podle druhu. Těmito věcmi jsou právě nejčastěji peníze. Půjčené peníze přecházejí z vlastnictví věřitele do vlastnictví dlužníka s tím, že po uplynutí dohodnuté doby je dlužník povinen je vrátit.

Smlouva o půjčce je jedním z typů smluv upravených v občanském zákoníku (č. 40/1964 Sb., ustanovení §§ 657 a 658). Těmito dvěma zákonnými ustanoveními se řídí právní vztahy mezi věřitelem, který přenechal dlužníkovi peníze, a dlužníkem, který takové peníze přijme a zaváže se je dlužníkovi po uplynutí dohodnuté doby vrátit (dále jen půjčka). Pokud půjčka splňuje současně podmínky spotřebitelského úvěru stanovené v zákoně o spotřebitelském úvěru (č. 321/2001 Sb.; spotřebitelský úvěr podrobněji viz další kapitola), pak se právní vztahy mezi věřitelem a dlužníkem řídí rovněž ustanoveními zákona o spotřebitelských úvěrech. Mimo dosah tohoto speciálního zákona zůstává ovšem široká oblast peněžního styku, která se tedy řídí „občejnými“ ustanoveními občanského zákoníku.

Jaké náležitosti musí obsahovat smlouva o půjčce?

Kromě obecných náležitostí všech právních úkonů nestanoví občanský zákoník žádné speciální požadavky na smlouvu o půjčce. Smlouva o půjčce může tedy být uzavřena ústně i mlčky. I přesto je nutné doporučit všem, kteří poskytují nebo přijímají peněžitou půjčku, aby smlouvu o půjčce uzavřeli písemně a velmi přesně a podrobně v ní uvedli vše, na čem se spolu dohodli. Především pak výši půjčky, výši úroku z půjčky a dobu její splatnosti.

Úrok z půjčky. Půjčení peněz lze dohodnout jak bezúročně, tak s úroky. V případě bezúročně půjčky je dlužník povinen vrátit věřiteli pouze přesně stejné množství peněz, jaké si půjčil. V případě půjčky s úrokem musí dlužník vrátit i, co si od věřitele půjčil, ale navíc i dohodnutý úrok. Úrok je vlastně odměna věřiteli za to, že svoje peníze dlužníkovi poskytl a že je dlužník mohl užívat jako svoje. Při peněžité půjčce se úroky sjednávají nejčastěji určitým procentem počítaným z půjčených peněz za stanovenou dobu (den, měsíc či rok). Úroky z půjčky je třeba odlišit od úroků z prodlení.

Vrácení půjčky. Doba, dokdy je dlužník povinen věřiteli půjčku vrátit, závisí pouze na dohodě mezi dlužníkem a věřitelem. Pokud se dlužník s věřitelem nedohodl, na jak dlouho má dlužník peníze půjčeny a kdy je povinen je věřiteli vrátit, musí je vrátit prvního dne poté, kdy byl věřitelem o vrácení půjčky požádán. Jsou možné i další způsoby ujednání. Pokud dlužník nevrátí půjčku ve stanoveném termínu, dostává se do tzv. prodlení a vedle dosavadních povinností vrátit věřiteli půjčku a zaplatit mu případně dohodnutý úrok mu vzniká i povinnost zaplatit věřiteli úrok z prodlení. Vrácení půjčky může být jednorázové i ve splátkách.

Předčasné vrácení půjčky. Pokud to neodporuje dohodě uzavřené s věřitelem, je dlužník oprávněn vrátit půjčku ještě před dohodnutým termínem. Stejně tak je oprávněn zaplatit jednotlivou splátkou více, než kolik bylo dohodnuto. Věřitel je povinen takové předčasné plnění od dlužníka přijmout.

Potvrzení o vrácení půjčky. Pokud si to dlužník přeje, je věřitel povinen vydat mu písemné potvrzení o tom, že dluh byl zcela nebo zčásti (dosavadními splátkami) splněn, a to ihned (z ruky do ruky) při vrácení půjčky. Takové potvrzení je ovšem pro dlužníka nezbytné, neboť do budoucna prokazuje, že svoji půjčku či její část věřiteli vrátil.

Úroky z prodlení. Úroky z prodlení jsou jistým druhem postihu dlužníka v případě, že nevrátí věřiteli půjčku ve stanoveném termínu. Výše úroků z prodlení je stanovena právními předpisy, přičemž výše úroků z prodlení činí dvojnásobek diskontní sazby, stanovené Českou národní bankou a platné k prvnímu dni prodlení s vrácením půjčky. Výši diskontní sazby České národní banky můžete najít na adrese <http://www.cnb.cz/d.php#d4>.

Lichva. Někteří věřitelé požadují po dlužnících úroky z půjček, které několikanásobně překračují obvyklou výši úroků požadovanou českými bankami i většinou dalších soukromých subjektů poskytujících půjčky. Pokud takto vysoký úrok požaduje věřitel zneužíváe tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti nebo rozrušení dlužníka, dopouští se trestného činu lichvy podle § 253 trestního zákona a hrozí mu až pět let odnětí svobody. Dohoda o takto vysokých úrocích by pak byla neplatná pro rozpor s dobrými mravy a dlužník by nebyl povinen je platit. To by však nic neměnilo na povinnosti vrátit půjčku.

Spotřebitelský úvěr

Jak zmíněno v předcházející kapitole, na některé finanční půjčky se kromě občanského zákoníku vztahuje zvláštní zákon – zákon o spotřebitelském úvěru. Jeho cílem je vytvoření jednotných a průhledných pravidel pro realizaci spotřebitelského úvěru, která povedou k vyloučení aplikace nepřiměřených podmínek při sjednávání spotřebitelského úvěru. V případech nepodléhajících tomuto zákonu nemusí mít spotřebitel takovou právní ochranu zajištěnou. To ale neznamená, že taková smlouva není v souladu s právním řádem ČR. Půjčka musí v každém případě být v souladu s ustanoveními občanského zákoníku. Spotřebitel



má však vždy pečlivě zvážovat nabízené podmínky ve smlouvě a dosah svých závazků.

Co je to spotřebitelský úvěr? Zákon o spotřebitelském úvěru definuje spotřebitelský úvěr jako „poskytnutí peněžních prostředků nebo odloženou platbu, například ve formě úvěru, půjčky nebo koupě najaté věci, za které je spotřebitel povinen platit“. Z působnosti zákona jsou vyjmuty některé druhy úvěrů v zákoně vyjmenované. Zdůrazněme, že se například jedná o hypoteční úvěry. Jedním z hlavních problémů spotřebitele při uzavírání půjčky je, že neumí srovnat nabídky různých poskytovatelů. Proto evropská legislativa zavedla pojem **Roční procentní sazba nákladů** (dále též RPSN). Jedná se o procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli za období 1 roku. Tento údaj umožňuje spotřebitelům kvalifikovanější a objektivnější porovnání úrovně v rámci jednotlivých druhů spotřebitelských úvěrů nabízených na trhu a posoudit výhodnost spotřebitelského úvěru. Ukazatel RPSN není totožný s ukazatelem „roční úroková sazba (míra)“.

Výpočet RPSN: Vzhledem k tomu, že podoba vzorce vyžaduje, aby RPSN byla vypočtena metodou opakovaných aproximací, je nevhodnější k výpočtu použít počítačový program pro tento účel. Několik takových programů je k dispozici na stránkách www.coi.cz/Spotuver/uver.htm. Základními vstupními parametry pro stanovení tohoto ukazatele je výše úvěru, údaj o termínu poskytnutí úvěru, informace o výši jednotlivých splátek, poplatků a případných dalších plateb a informace o lhůtě splatnosti těchto splátek, poplatků a případných dalších plateb. RPSN, nebo příklad jejího výpočtu, musí být součástí jakékoliv nabídky spotřebitelského úvěru nebo zprostředkování smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, a to formou aké součástí reklamy

nebo nabídky zboží nebo služby obsahující úrokovou sazbu nebo jakýchkoliv údajů týkajících se nákladů na úvěr. Tedy Avšak pouze taková reklama, která obsahuje úrokovou sazbu (nap.. roční, měsíční, týdenní atd.) nebo jakékoli údaje týkající se nákladů na úvěr, musí obsahovat RPSN nebo příklad jejího výpočtu. Konkrétní hodnota RPSN musí odpovídat konkrétním platebním podmínkám, které si ujednal věřitel a spotřebitel (nebo které nabízí věřitel spotřebiteli). Maximální výše není nijak stanovena.

Existují dvě hlavní výhody **ukazatele RPSN** oproti ukazateli úroková sazba:

- Při výpočtu RPSN se zohlední nejen platba jistiny a úroků, ale rovněž platby některých dalších nákladů, které stanoví zákon o spotřebitelském úvěru.
- Jednotnost – ukazatel procentní sazba nákladů (RPSN) jsou všichni věřitelé povinni uvádět na roční bázi, což usnadní orientaci spotřebitelů. V případě ukazatele „úroková sazba“ se lze setkat s úrokovou sazbou počítanou na různé bázi (roční, měsíční, týdenní atd.), což některým spotřebitelům může ztěžovat orientaci v nabídce úvěrů.

Spotřebitel by si měl nejdřív ujasnit požadované parametry úvěru – výše úvěru, nevhodnější délku splácení (splácet věci krátkodobé spotřeby nebo dovolenou ještě několik let po jejich užití asi není příjemné), míru přijatelného zatížení rodinného rozpočtu splátkami úvěru, ale i případnými dalšími souvisejícími poplatky, nutnost ručení nebo jiné formy zajištění, další garance nebo závazky vyplývající z úvěru, administrativní náročnost, možná rizika v případě problémů se splácením a způsob ochrany před nimi a pod. PakPoté by měl mezi sebou srovnávat produkty, které se nejvíc přibližují jím zadaným parametřům. Spolehnání se výlučně na ukazatel roční úrokové sazby nebo i hodnoty RPSN může vést k volbě z hlediska potřeb a rizik ne toho

nejvhodnějšího produktu. V konečném důsledku spoléhání se na „zdravý selský rozum“ napoví více než hra čísel. Rozhodující je – kolik si potřebuji půjčit, na jak dlouho, kolik si mohu dovolit splácet, kolik mě to bude celkově stát a jaká jsou s moji volbou spojená rizika.

Náležitosti smlouvy o spotřebitelském úvěru: Spotřebitelský úvěr nemůže být sjednáván ústně či dokonce mlčky, nýbrž jen písemně. Zákon o spotřebitelském úvěru uvádí, že smlouva, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, musí obsahovat mj. položky:

- a) stanovení roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr...
- b) stanovení podmínek, za kterých může být roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr upravena a které nesmí být závislé pouze na vůli věřitele,
- c) stanovení maximální výše spotřebitelského úvěru, stanovení výše jednotlivých splátek, jejich počtu a přesného časového rozvržení,
- d) stanovení jednotlivých plateb ...,
- e) závazek věřitele informovat spotřebitele v průběhu plnění smlouvy o všech změnách roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr,
- f) u smluv, ve kterých se sjednává koupě najaté věci, výši spotřebitelského úvěru,
- g) ustanovení o právu na splacení spotřebitelského úvěru před stanovenou lhůtou,
- h) podmínky, za kterých lze předčasně ukončit smluvní vztah,
- i) způsob placení.

V případě, že smlouva sjednávající spotřebitelský úvěr nebude splňovat určité náležitosti a spotřebitel se rozhodne tuto skutečnost uplatnit u věřitele, bude spotřebitelský úvěr nadále považován za úvěr úročený diskontní sazbou České národní banky (platnou v době uzavření smlouvy). Diskontní sazba České národní banky bývá obvykle ze všech úrokových sazeb z úvěrů nejnižší. Aktuální výši diskontní sazby ČNB můžete najít na adrese http://www.cnb.cz/faq_o4.php.

Dozor a pomoc: Kam se obrátit v případě pochybností o tom, zda smlouva sjednávající spotřebitelský úvěr obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti? První kontakt a radu jistě nabídnou kterékoliv spotřebitelské sdružení (např. SČS – www.regio.cz/spotrebitel). Nicméně dozorovým orgánem pro tyto případy je Česká obchodní inspekce, na niž se s důvěrou obraťte. Řadu informací naleznete na jejich internetových stránkách, z nichž byly čerpány odpovědi i pro tuto publikaci (www.coi.cz).

Zákon o spotřebitelském úvěru se nevztahuje na „hypoteční úvěry“. Na tyto půjčky je proto třeba aplikovat občanský zákoník. Avšak i na smlouvy na hypotéky se vztahují určitá evropská pravidla, být tentokrát nejsou zavedena formou směrnice, nýbrž doporučením. Členské státy je tedy nemusí provést formou zákona, jako tomu bylo v předcházejícím případě. To neznamená, že se uplatnit nemají a nemusí. Komise bude kontrolovat soulad s tímto doporučením a posuzovat jeho účinnost. Nicméně vymahatelnost takového předpisu je daleko menší než v případě směrnice či nařízení. Tato pravidla byla na evropské úrovni zavedena, aby bylo možno využívat hypotečních úvěrů „přes hranice“.

Stavební půjčky a hypotéky

Co je to stavební půjčka? Stavební půjčka je úvěr poskytovaný spotřebiteli za účelem koupě nebo přeměny soukromého nemovitého majetku, který vlastní nebo chce získat, zajišťovaný buď hypotékou na nemovitý majetek, nebo zárukou běžně v členském státě pro tento účel používanou.

Co je třeba vědět při sjednávání hypotéky?

Evropská pravidla vyžadují, aby poskytovatel „hypotečního úvěru“ sdělil spotřebiteli komplexní informace, které zahrnují identifikaci půjčovatele a popis stavební půjčky. Tento popis zahrnuje např. účely, ke kterým může být půjčka použita, formu záruky, typ úrokové míry, která může být fixní, proměnná, nebo jejich kombinace, seznam příslušných nákladových položek, různé alternativy splácení úvěru půjčovatel (zahrnující počet, frekvenci, popř. částku zaplacená v rámci splátek) aj.

Jaké údaje mají být poskytnuty v případě půjček poskytovaných výhradně na úrok?

Půjčovatel má poskytnout reálné nebo názorné údaje o velikosti pravidelných splátek úroků v závislosti na frekvenci splácení a velikosti každé pravidelné platby v rámci splátkového kalendáře v závislosti na frekvenci splácení. V případě potřeby je třeba uvést varování, že v rámci splátkového kalendáře nemusí být pokryta dlužná částka. Jestliže půjčovatel uvádí splátkový kalendář a učinil jej součástí nabídky, pak je třeba jasně uvést, zda je tato nabídka součástí spotřebitelské smlouvy o tomto splátkovém kalendáři nebo nikoliv.

Jaké jsou případné dodatečné jednorázové náklady, které nejsou součástí splátek?

Tam, kde je velikost nákladů přímo nebo nepřímo řízena půjčovatelem, má být poskytnut předběžný odhad nákladů. Popřípadě by mělo být zřejmé, zda se mají náklady platit bez ohledu na výsledek realizace žádosti o stavební půjčku. Takové náklady mohou např. zahrnovat administrativní náklady, právní poplatky či zhodnocení vlastnictví. Půjčovatel má poskytnout údaje o možnostech a termínech **předčasných splátek**. Tam, kde není možné v tomto stadiu smluvně sjednat poplatky, by měly být poskytnuty informace o tom, že má být uhrazena suma postačující pro kompenzaci nákladů půjčovatele vzniklých při zkrácení transakce.

Jak se vyznat v umořování dluhu:

Od půjčovatele se vyžaduje, aby zájemci o půjčku poskytl „*názornou soubornou tabulku umořování dluhu*“, která má zahrnovat:

- měsíční nebo čtvrtletní splátky (pokud přicházejí v úvahu) pro první rok,
 - roční číselné údaje pro celou dobu platnosti půjčky.
- A dále číselné údaje o
- uhrazené kapitálové částce,
 - úrokové částce,
 - nezaplacené kapitálové částce,
 - velikosti každé splacené částky,
 - součtu kapitálu a úroků.

Může půjčovatel podmiňovat poskytnutí výše uvedených údajů podepsáním smlouvy?

Nikoli. Tyto informace musí půjčovatel poskytnout, aby se spotřebitel mohl svobodně rozhodnout, zda úvěr za daných podmínek přijme. Zdůrazňujeme, že výše uvedené informace se netýkají náležitostí smlouvy o hypotečním úvěru. Jedná se naopak o informace, které zájemci o půjčku mají být poskytnuty předem, když se rozhoduje a zvažuje mezi nabídkami.



Ombudsman pro finanční záležitosti v nouzi pomůže

Institut **mimosoudního urovnání sporů** má v řadě zemí Evropské unie dlouhou tradici; ve všech „starých“ členských zemích EU, ale i v některých státech nově přistoupičích začíná být hojně využíván. Bohužel to není případ České republiky. Alespoň v jedné oblasti však i u nás spotřebitel má možnost řešit spor s poskytovatelem služby je předložením sporu třetí nezávislé straně, aniž je nezbytné zdlouhavé soudní řízení, které nicméně zůstává poslední instancí. V oblasti finančních služeb má český spotřebitel svého ombudsmana, kterým je finanční arbitř ČR. Jeho pravomoci a působnost jsou ovšem omezené a následující řádky by měly spotřebiteli přiblížit podstatu a možnosti využití tohoto důležitého institutu, umožňujícího využití mimosoudního vyrovnavání sporů ve vybraných oblastech bankovních služeb. Evropské právo vyžaduje, aby členské státy zajistily existenci vhodných a účinných nápravných postupů pro řešení stížností kli-