

Finančníci
wealth management

4. Jak se nenechat napálit

Finanční gramotnost pro základní školy

Osnova

- Praktiky šmejdů
- Nekalé praktiky obchodníků
- Příklady šmejdů
- (Ne)kvalitní finanční poradenství
- Cena a sleva
- Záruční doba a reklamace
- Ochrana spotřebitele
- Finance a kritické myšlení



Praktiky šmejdů

- Zaměření především na neinformované zákazníky
- Orientace na seniory i mladé zákazníky bez zkušeností
- Vydávání se za odborníky
- Přejechod z osobního kontaktu do **telefonických a elektronických nabídek**
- Využití **pohrůžek a strachu** během jednání, zneužití **důvěry**, např.
 - hrozba odpojení elektrické energie, odmontování elektroměrů,
 - vydávání se za zmocněnou osobu osoby blízké, falzifikáty podpisů,
 - zaslání vzorku zdarma, následné odsouhlasení předplatného a pokračování v zasílání placených výrobků,
 - zatajování informací, podpis dodatků smluv, telefonický souhlas apod.

Nekalé praktiky obchodníků

- Obecná nekalá obchodní praktika
- Klamavá obchodní praktika
- Agresivní obchodní praktika

Osoba spotřebitele = definice „průměrný spotřebitel,,

- Osoba průměrně rozumná a s dostatkem informací
- V rozumné míře pozorná a opatrná
- Výše uvedené s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory

Doporučení:

- Seznámit se s informacemi předem
- Číst před podpisem smlouvy i obchodní podmínky, sazebníky apod.
- Nespoléhat se pouze na ústní informaci – následně neprokazatelné

Obecná nekalá obchodní praktika

- O nekalou praktiku jde, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.
- Taková praktika je **zakázána**

Příklad obecné nekalé obchodní praktiky:

Skupina spotřebitelů je po dlouhé cestě autobusem bez jídla a pití pozvána do restaurace, kde je spotřebitelům zdarma nabídnuto jídlo a pití a zároveň při té příležitosti jsou mu prezentována pravdivě a srozumitelně fakta o finančním produktu, kterým však nevěnují dostatečnou pozornost, neboť obědvají. Po obědě však už následuje pouze stručný shrnující blok a spotřebitelům je nabídnuta k podpisu smlouva o pojištění. Nejedná se ani o klamavou ani agresivní praktiku, nýbrž o obecnou nekalou obchodní praktiku.

Klamavá obchodní praktika

- Považuje se za klamavou, pokud obsahuje věcně nesprávnou informaci a je tedy nepravdivá, což vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.
- Taková praktika je **nekalá** a **zakázána**

Příklady klamavé obchodní praktiky:

Je nabízen produkt/služba s tím, že tato exkluzivní nabídka je k dostání (dostupná) pouze u nabízející společnosti. Ve skutečnosti však jde o široce dostupný produkt.

Prodávající tvrdí, že jeho produktu/službě bylo uděleno schválení, či povolení, přestože tomu tak ve skutečnosti není nebo není vůbec v souladu s podmínkami schválení či povolení.

Agresivní obchodní praktika

- Jednání, které s přihlédnutím ke všem okolnostem svým obtěžováním, donucováním nebo nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele.
- Taková praktika je **nekalá** a **zakázána**

Příklad agresivní obchodní praktiky:

Spotřebitel dostane vyrozumění (telefonické, písemné), že je mezi možnými výherci vysoké částky peněz, pokud bude mezi prvními 50, kteří správně vyplní test. Přestože tuto podmínku spotřebitel splní, nevejde se do první „padesátky“. Prakticky se však toto oznámení objeví každému. Cenou útěchy je nabídka zboží, jehož nákupem bude zařazen do dalšího kola o atraktivní ceny.

Příklady šmejdů

Energetičtí šmejdi

- Nabízejí přechod k údajně levnějšímu dodavateli plynu či elektřiny
- Po podpisu smlouvy často klienti zjistí, že musí zaplatit mnohem více, navíc jim hrozí další sankce, poplatky a pokuty. Vše může skončit i exekucí majetku či příjmů.
- Některé obce vyhláškou zakazují podomní a pochůzkové prodeje

Finanční šmejdi

- Nabízejí prodeje finančních smluv, například s mnohem vyšším, „bezpečným a garantovaným“ zhodnocením (desítky procent ročně) i „výhodnějších“ finančních produktů
- Po podpisu smluv mohou klienti zjistit, že se jedná o podvod, smlouvy garantované zhodnocení neobsahují a mohou přijít o všechny vložené prostředky
- Situace se týká nejen investic, ale i prodeje komodit (zlata), pojistných a úvěrových produktů

(ne)kvalitní finanční poradce

- Rozdíly mezi poradci placenými od klienta (faktura, zpracování ekonomického plánu) a poradci, kteří jsou odměňováni za prodej finančních produktů, tzv. provizí
- Rozdíl mezi poradci se zkušenostmi a nováčky na trhu
- Důležitost registrací pro vlastní činnost, kontrola na stránkách České národní banky

Nejčastější odkazy

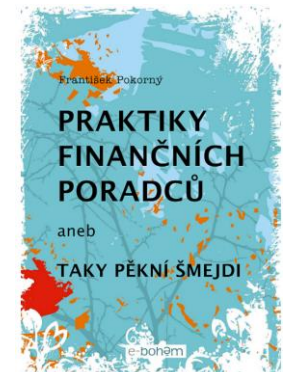
» [Výměna poškozených peněz](#)

» [Seznamy regulovaných a registrovaných subjektů](#)

» [Kurzy devizového trhu](#)

Nekalé praktiky obchodníků s finančními produkty

- Vysoké předplacené poplatky (od výše poplatku se odvíjí provize obchodníka)
- Prodej produktů, které zákazník nepotřebuje
- Předplácení poplatků na dlouhé horizonty, často i desítky let (provize z objemu)
- Rušení stávajících a uzavírání nových produktů (provize z nového sjednání)



Finančníci
wealth management

Cena, záruční doba a reklamace

Označení zboží cenou

- Zákon o cenách ve své úpravě prodávajícímu stanoví povinnost při nabídce a prodeji zboží poskytnout **informaci spotřebiteli tak, aby měl možnost seznámit se s cenou před jednáním o koupi zboží**, pokud tento zákon nestanoví jinak, a to **označit zboží cenou, kterou uplatňuje v okamžiku nabídky a vztaženou k prodávanému jednotkovému množství zboží a určeným podmínkám.**

The diagram shows a yellow price label for '7DAYS CROISSANT 60G KAKAO 30x'. The label includes the following information and annotations:

- 403 1 4 1**: EAN-Code prefix
- 111 408 15201360521217**: EAN-Code (labeled as **Číslo zboží** and **EAN-Kód**)
- 7DAYS CROISSANT 60G KAKAO 30x**: Product name and quantity
- DPH 15.00 %**: Tax rate
- Počet kusů v balení**: Quantity in package (30.00)
- 2272 6919**: Barcode
- SW**: Typ (Type)
- Uvedené ceny jsou v Kč**: Prices are in Czech Koruna
- 7.60**: Price per unit (Cena bez DPH za ks.)
- 228.00**: Price per package without DPH (Cena zboží za balení bez DPH)
- 262.20**: Price per package with DPH (Cena zboží za balení s DPH)
- 8.74**: Price per unit with DPH (Cena zboží za ks s DPH)
- 126.67**: Price per unit without DPH (Cena zboží za ks bez DPH)
- Jednotková cena bez DPH**: Unit price without DPH

Záruční doba a reklamace

Záruční doba

- 24 měsíců – spotřební zboží – ode dne převzetí (nákup v prodejně nebo dodání domů)
- Při nákupu on-line možné do 14 dnů vrátit zboží bez udání důvodu – odstoupení od smlouvy
- Výjimky: zboží krátké spotřeby (potravin), zvířata, rostliny, zboží a služby zakoupené právnickou osobou

Reklamace

- V případě, že služba nebo výrobek nejsou v pořádku
- Uplatnění u prodejce nebo v servisní opravně (určena v záručním listu)
- U dražšího zboží lépe provádět písemnou formou
- Nutný doklad o koupi a nejlépe i záruční list
 - Vzít si a zkontrolovat písemný doklad o reklamaci – tzv. reklamační protokol
- O dobu vyřizování reklamace (např. opravy) se prodlužuje záruční doba
- Povinnost prodejce vyřešit do 30 dní od reklamování – následně se jedná o neodstranitelnou vadu
 - A) Výměna věci za **novou** - nová záruční doba od počátku
 - B) Odstoupení od smlouvy - **vrácení peněz**
 - C) Požadování **přiměřené slevy** ze zboží

Zamítnutá reklamace:

- možnost odvolání,
- zajištění znaleckého posudku apod.

Finančníci
wealth management

Ochrana spotřebitele

Finanční arbitr

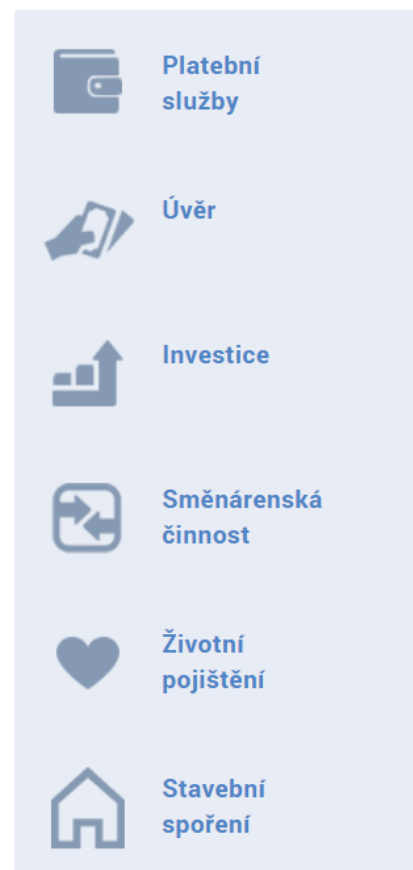
- **Mimosoudní orgán** k řešení sporů
- **Bezplatně** rozhoduje spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi

Oblasti sporů FA (zjednodušeně):

- Platební služby a stavební spoření
- Úvěrové služby
- Investiční služby, fondy kolektivního investování a zahraniční investiční fondy
- Životní pojištění
- Směnářská činnost

Finanční arbitr **nemůže** rozhodnout např. pokud:

- ve věci samé již rozhodl soud, arbitr nebo bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení
- nebo pokud v téže věci řízení probíhá
- nejedná se o oblast působnosti FA – např. pojištění majetku či penzijní produkty



Česká obchodní inspekce

- Orgán státní správy podřízený Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR
- Kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky, zboží a služby, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržišť (tržnice)

Oblasti kontroly:

- Zabezpečení jakosti zboží nebo výrobků (kromě potravin)
- Používání ověřených měřidel (pokud ověření podléhají) a jejich odpovídání příslušným předpisům, normám či schválení
- Dodržování podmínek stanovených právními a jinými příslušnými
- Opatření výrobků náležitým povinným označením, certifikátem, odpovídání technickým požadavkům a podobně
- Bezpečnost výrobků uvedených na trh
- Dodržování povinností stanovených právními předpisy při sjednávání spotřebitelského úvěru (pokud dozor v daném případě nevykonává Česká národní banka).

Český telekomunikační úřad

- Regulátor trhu elektronických komunikací a poštovních služeb

Spory týkající se reklamací:

- **Služby elektronických komunikací**
 - Vyúčtování ceny nebo poskytovanou veřejně dostupnou službu elektronických komunikací
 - Nutno podat reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování** nebo vadně poskytnuté služby, jinak právo zaniká
- **Poštovní služby**
 - Vady poskytovaných poštovních služeb lze reklamovat
 - Pokud provozovatel reklamaci nevyhoví, nebo ji nevyřídí včas, může se odesílatel nebo adresát obrátit na ČTÚ s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, nejpozději **do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace**, nebo ode dne, kdy **reklamace být vyřízena měla**

Ochrana spotřebitele

Organizace zabývající se ochranou spotřebitele

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10 - Vršovice



Generation Europe

Vratislavova 30/8
128 00 Praha 2



Sdružení českých spotřebitelů

Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 - Strašnice



Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska

Přemyslovců 832/50
709 00 Ostrava



Asociace občanských poraden

Sabinova 3
130 00 Praha 3



Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace

Mečová 5
602 00 Brno



GLE, o.p.s.

Školská 694/32
110 00 Praha 1



Západočeské sdružení obrany spotřebitelů

Majerova 1904/4
301 00 Plzeň



Další „organizace“ zabývající se ochranou spotřebitele

Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)

- Ochrana osobních údajů, dozor a dodržování povinností při šíření obchodních sdělení
- Řešení nevyžádaných obchodních nabídek (spam)



Ombudsman

- Veřejný ochránce práv
- Ochrana osob před jednáním úřadů a dalších institucí vykonávající státní správu



Příslušná ministerstva

- Odkazy na mimosoudní řešení sporů, odborná pomoc, poskytnutí informací

Policie České republiky (PČR)

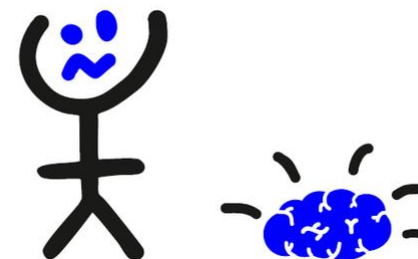
- Podání trestních oznámení, nahlášení přestupků, pomoc s řešením na místě sporu



Finance a Kritické myšlení

Doporučení:

- Nepodepisovat dokumenty bez přečtení
 - Vzít si dokumenty k prostudování nebo kontrole odborníka
- Nechat si dokumenty zkontrolovat advokátem
- Důsledně se seznámit s podmínkami (právy a povinnostmi)
- Nejednat emočně
- Před finančně náročným rozhodnutím si vzít čas na rozmyšleno
- Nesouhlasit ihned
 - Po telefonu ani osobně
- Používat selský rozum
 - Když si něčím nejsem jistý nebo se mi něco nezdá – ověřuji, zjišťuji, nechám si vysvětlit
- Poradit se s odborníkem
- Zjistit si další informace – např. na internetu
- Mít povědomí o svých právech a vědět, na koho se obrátit



**„HĚJTE HLAVU OTEVŘENOU, ALE NE
NÁTOLIK, ABY VÁM VYPADL MOZEK.“
WALTER KOTSCHNIG**

Zdroj: GrowJOB institut

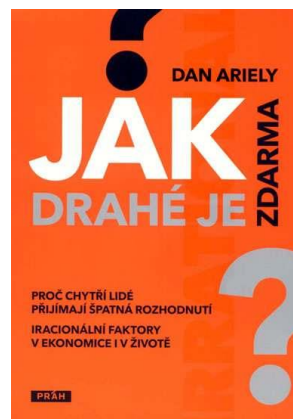
Závěrečné shrnutí

Co jste se dozvěděli nového?

Co bylo pro vás zajímavé?

Doporučená literatura:

- Dan Ariely – Jak drahé je zdarma



Finančníci
wealth management

Následující téma:

5. Vliv peněz na osobní život

Vznik dluhů, osobní bankrot, riziko exekuce, způsoby řešení úpadku a oddlužení