



*Výroční zpráva o činnosti  
Sdružení českých spotřebitelů, o.s.  
za rok 2010*



## 1. Úvodem

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je občanským sdružením, které bylo založeno již v roce 1990 a je tak nejdéle působícím sdružením v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů u nás. Dlouho působilo i na dobrovolnickém základě, od roku 2000 byla činnost postupně profesionalizována. Vizí pro soběsamostatná SČS posledních let bylo rozvíjet tuto nezávislou spotřebitelskou organizaci k účinnému hájení zájmů spotřebitelů v rámci vnitřního trhu EU po celé ČR, a to transparentní profilací v zájmu spotřebitelů, orgánů státní správy, hospodářským subjektem, médiím i v evropském a mezinárodním institucionálním a subjektivním vymezených prioritních oblastech. SČS chce přispívat ke zvyšování právního vědomí a informovanosti spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi poskytovateli služeb a spotřebiteli, i napomáhat radou i konkrétní pomocí při řešení spotřebitelských sporů.

V posledním roce se ještě výrazněji projevilo zaměření aktivit SČS na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti, senioři, i osoby se zdravotním postižením. Byl k tomu využito i zúroben odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny. Každá aktivita byla založena na využití Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. Tato společnost, založená v r. 2009 SČS, přispívá k efektivnějšímu působení spotřebitelů v oblasti technické normalizace a průběžných oborů.

Pro finanční pokrytí značné části svých aktivit využívá SČS grant zejména Ministerstva pro myslu a obchodu. Velmi významně přispívají i fondy Evropského hospodářského prostoru a specificky Norska. Velmi oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozvoje kraj, by se jedná jen o dílčí příspěvek z hlediska celkových nákladů. I proto zůstává velký prostor pro hospodářskou činnost sdružení, například pro hledání partnerů pro realizaci kampaní a projektů, aby byly získány prostředky pro spolufinancování aktivit spojených jednak s dotacími tituly, například s dalšími působeními SČS. Významné byly zejména úkoly financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace, podpora rozvoje metrologie). Výsledky finančního hospodaření jsou součástí zprávy.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2010 a těšíme se na pokračování. Naše sdružení děkuje svým členům za příspěvky a individuální dárcům za podporu.

Ing. Libor Dupal, předseda představenstva

## 2. Identifikační údaje:

Název	Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Organizační forma	Občanské sdružení, založené podle zákona č. 83/1990 Sb.
Adresa sídla	Budjovická 73, 140 00 Praha 4
Webová stránka	<a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>
Identifikační číslo/DI	0000409871 / CZ00409871
Registrace u MV ČR	VSP/1-1649/90 ze dne 5.2.1990

### Představenstvo

Jméno	Povolání	Funkce	Počet let ve vedení
Marie Beránková	člen	člen představenstva	8
Ing. Libor Dupal	předseda SČS	předseda představenstva	9
Blahoslav Husák	technik, obchodní zástupce	člen představenstva	11
Petr Krejcar	regionální editel SČS	regionální editel SČS	3
Ing. Karel Novák	člen	místopředseda předst.	20
Ing. Ladislav Polák	člen	člen představenstva	20
Míchaela Sadíki	asistentka, na mat. dovolené	Revizor hospodaření	6
Dipl. Tech. Stanislav Švancar	člen	člen představenstva	20
Zdeněk Zejda	účetní a daňový poradce	člen představenstva	6

### 3. Innost S S v roce 2010

#### a. P sobnost S S v regionech

Práce v regionech je základem strategie S S; je založena na aktivitách regionálních kontaktních míst (RKM) a na navazující síti kontaktních míst (KM). V roce 2009 byla funkčnost této sítě poněkud omezena z důvodu drastického omezení finančních zdrojů. Na počátku roku 2010 se podařilo síť obnovit.

V každém regioně působí Regionální odborné komise pro ochranu spotřebitele (v pěti krajích již více let a nově v Královéhradeckém kraji). Členy komisí jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejtmánem kraje), zástupci municipalit nebo svazu měst a obcí, dozorových orgánů (eská obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), profesních sdružení (Agrární komora, Hospodářská komora), nevládní organizace (YMCA, eský svaz žen aj.).

Nyní již v šesti krajích je vyhlašována Cena S S „Spokojený zákazník“ – v krajích Jihoeském, Karlovarském, Ústeckém, Moravskoslezském, Jihomoravském a nově v Královéhradeckém; ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Návrhy byly projednány a schváleny v Odborných komisích v rámci těchto krajů a ocenění je tradičně předáváno krajskými hejtmány i jimi pověřenými osobami. Až na výjimky hejtmáné akce finančně podporují. Celkem byla tedy cena udělena 84 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a občanských služeb a servisu; více viz též [www.regio.cz/cena](http://www.regio.cz/cena).

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servisy	Stavebnictví, výroba, Služby	Ostatní	Celkem
Kraj								
Jihoeský	9	1		1	6	3	1	21
Karlovarský	2			1	6	2	2	13
Ústecký	5	2		1	3	1		12
Jihomoravský	3	2	1		4	1	2	13
Moravskoslezský	5	3			2	2		12
Královéhradecký	7				3	2	1	13
<b>Celkem</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>84</b>

#### b. Poradenství, vzdělávání, kampaně a poskytování informací

Byly rozvíjeny předjímané formy poradenství (elektronický on-line způsob, telefonické poradenství, osobní kontakt /zejména Hradecko a Pardubicko, kde v průběhu prvního pololetí byla obnovena innost osobních poradenství i místních úřadů). S S sešlo v roce 2010 3.323 poradenských případů. 17% případů se týkalo stížností na zboží informační a komunikační technologie, 13 % na obuv i textil, 11% bytového vybavení a zařízení domácnosti, v 8 % služeb pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu – atd.

S S se zapojilo do realizace projektu MPO mimosoudní urovnání sporů. V průběhu roku S S zajišťovalo zastoupení v Platformě pro mimosoudní urovnání případů MPO a zajišťovalo funkci jednoho kontaktního místa (Hradec Králové).

Důležitou součástí řešených témat sdružení byla oblast finančních služeb. Byl vytvořen e-learningový program na zvýšení finanční gramotnosti střední generace (viz [www.prevencepodvodu.cz](http://www.prevencepodvodu.cz)). Již šestým rokem byla vedena kampaň s cílem upozornit spotřebitele na rizika spojená s podpisem smluv, zejména při přijímání půjček, viz [www.vaspodpis.cz](http://www.vaspodpis.cz). Zaměření bylo orientováno na místní úřady, kterým byl distribuován osvětový leták o odpovědném půjčování si.

Vydávání publikací na známá témata je přirozenou a tradiční aktivitou S S. Jsou zaměřeny nejen na konečného spotřebitele, ale využívány jsou i výrobci, obchodníky, poskytovateli služeb, úředníky i místními orgány, správními, dozorovými orgány atd. Zaměření se tentokrát ve spolupráci s eskou technologickou platformou pro potraviny výrazně orientovalo na kvalitu potravin a zvláštní technologie používané v potravinářství (GMO, radiofrekvenční identifikace, kvalita masných výrobků).

Další leták byl vydán na téma zdravotní nezávadné domácí obuvi, určený rodičům a distribuovaný prostřednictvím škol. Obdobník Konzument Test byl tentokrát zaměřen na téma nových upravených požadavků pro klasifikaci ubytovacích zařízení.

Stejným tématem roku se pro SCS stala bezpečnost domácích hřišť. Ve spolupráci s partnery (SOTKVO, Kabinet pro standardizaci) byla vyvinuta a zavedena nová značka, která garantuje kvalitu a bezpečnost provedení domácího hřiště, sportoviště a tělocvičny (více na [www.overenehriste.cz](http://www.overenehriste.cz)). Na toto téma byla vydána tiskovina a zorganizován mezinárodní seminář v Praze.

Ve vztahu k elektronické komunikaci a šíření informací byly udržovány domovské webové stránky SCS [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz). Výsledky vyhlášení Ceny spokojeného zákazníka v regionech jsou podrobně zpracovány na samostatných stránkách [www.regio.cz/cena](http://www.regio.cz/cena). Podobně má své stránky kampaň Podepsat mě žeš, pešišť, a sice [www.vaspodpis.cz](http://www.vaspodpis.cz), a také kampaň na prevenci proti podvodům a nehotovostním platbách – [www.prevencepodvodu.cz](http://www.prevencepodvodu.cz). Vlastní doména byla dále rozvíjena pro oblast zapojení spotřebitelů do standardizace [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz). Nově byla otevřena doména pro bezpečnost hřišť [www.overenehriste.cz](http://www.overenehriste.cz). Všechny tyto adresy jsou snadno přístupné i z domovských stránek sdružení.

### c. Odborná spolupráce, komunikace, další činnosti

Vysoká priorita byla v nově nastaveném vztahu spotřebitele a technické normalizace. Bylo to naprosto zásadní téma našeho sdružení v uplynulém roce. Byl realizován projekt (dotováno granty Evropského hospodářského prostoru a norské vlády) na implementaci evropských technických předpisů s důrazem na technickou normalizaci do národního právního řádu. Tím se mohl realizovat nový vytvořený model pro zapojení spotřebitelů do standardizace založený na funkci spotřebitelského Kabinetu pro standardizaci. O modelu bylo informováno ve zprávách ISO a ANEC a vzbudil živý ohlas (Kanada, Argentina).

V rámci podpory technické normalizace za finanční podpory ÚNMZ byla sdružením zajištěna koordinace zapojení v ISO COPOLCO (viz [www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz)). SCS také zajišťuje zastupování ČR v evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (ANEC). Na národní úrovni je zástupce SCS členem Technické normalizační komise pro výrobky pro děti.

Samoregulační mechanismy a podporu spolupráce a komunikace rozvíjí SCS zejména na platformě již výše zmíněných Regionálních odborných komisí pro ochranu spotřebitele ustavených v dohodě s krajskými úřady. Na SCS působilo v uplynulém roce ve více pracovních a poradních orgánech státní správy i ve veřejných organizacích, ale i na půdě profesních asociací, s cílem zlepšování právního prostředí a čistoty podnikatelského prostředí. Příklady takového zapojení:

Komise pro technické předpisy obchodu při MPO; Pracovní skupina pro obecnou bezpečnost výrobků při MPO; pracovní technické skupiny a výbory při ÚNMZ (hračky a stavební výrobky); Meziúřadní koordinace pracovní skupina pro bezpečnost potravin při MZe; Hodnotitelská komise pro udělování značky KLASA; Rada pro akreditaci při eském akreditacním institutu; Etický výbor AFIZ (Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR); Klasifikační komise při národních hotelových a ubytovacích asociacích pro udělování klasifikace poskytovatelům služeb; pracovní skupina při eské bankovní asociaci pro zavedení SEPA aj.

Významným tématem se stala pro SCS kvalita potravin. Na základě bližší spolupráce s Potravinářskou komorou, resp. eskou technologickou platformou pro potraviny zajišťuje sdružení gesci za funkci pracovní skupiny Potravinářská spotřebitelů. O tiskovinách bylo hovořeno výše a skupina zajišťovala další aktivity (semináře, besedy, tisková konference).

SCS má zastoupení v Radě kvality ČR a koordinuje funkci Odborné sekce pro kvalitu v ochraně spotřebitele (OsKOS). Aktivně je SCS zapojeno i v Odborné sekci pro kvalitu v normalizaci. V souvislosti s Národní politikou kvality pak SCS koordinovalo úkoly v rámci podpory rozvoje metrologie financované ÚNMZ ve vazbě na hotové balené zboží, stojany pohonných hmot a taxametry. Partnery zde byly obchodní inspekce a metrologický institut.

### d. Spolupráce na vnitřním trhu EU, mezinárodní spolupráce

Zástupce SCS se zúčastnil několika zasedání ANEC, Evropské organizace pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (General Assembly a Steering Committee), kde reprezentuje české spotřebitelské organizace.

Vztahy s ISO COPOLCO byly úspěšně rozvinuty na základě miniprojektu podpořeného ÚNMZ na koordinaci spotřebitelů při zapojení ČR do ISO COPOLCO. SCS řídilo funkci pracovní skupiny, byl zpracován sada dokumentů pro národního člena ISO COPOLCO resp. přímo pro sekretariát.

Nově získal zástupce SCS členství do pracovní skupiny Evropské komise pro uživatele finančních služeb (FSUG).

V rámci projektu na vytvoření modelu na zapojení spotřebitelů do standardizace byly rozvinuty vztahy s partnerem projektu Standard Norge, v etn vým ných pracovních návštěv.

Díky tímto reprezentacím se zviditeluje nejen SCS, ale i ÚNMZ a R obecní.

#### 4. Personální zajištění a organizace členské základny

SCS měla ke konci roku 2010 v pracovním poměru 6 pracovníků v plném pracovním poměru, externě bylo smluvně vázáno 25 osob. editel SCS je Ing. Libor Novák.

innost SCS byla organizována v souladu se stanovami přijatými valnou hromadou SCS v roce 2007. Na základě stanov byly v minulých letech ustaveny dvě regionální pobočky SCS – jedna v Jižních Čechách a druhá společně ve Středním území a Praze. Po etělen ke konci roku 2010 činil 580 osob. Odborná práce v regionech je organizována na bázi regionálních kontaktních míst, jak popsáno výše.

#### 5. Finanční zpráva

##### a. Zajištění finančních zdrojů

ada výše uvedených aktivit byla konána v rámci projektu dotovaného MPO. Pro projekt byly pro rok 2010 poskytnuty prostředky do výše 70%.

Aktivita ve vztahu k podpoře zapojení do standardizace byly podpořeny grantem EHP a Norska, a to do výše 90% nákladů.

Aktivita související s inností v regionech zejména s ohledem na vyhlášení cen spokojeného zákazníka bylo podpořeno několika krajskými úřady, resp. hejtmany (kraje Moravskoslezský, Jihomoravský, Karlovarský, Královéhradecký a Jihočeský).

Významné kapacity SCS se soustředily na innosti související se spolufinancováním projektů, popř. dalších aktivit.

##### b. Zpráva o hospodaření SCS v roce 2010 (finanční uzávěrka)

Opis finanční uzávěrky SCS za rok 2010 je v příloze ke zprávě.

#### 6. Poděkování

SCS vyjadřuje též poděkování svým členům za podporu a dalším partnerům - fyzickým i právnickým osobám, organizacím, institucím i jednotlivcům, jež se sdružením v uplynulém roce spolupracovali a umožnili tak r zným způsoby, v etn případě finančního výnosu i úspěchu, rozvíjet innost sdružení popsanou v této zprávě.

Libor Dupal, předseda

Libor Novák, editel

Petr Krejcar, regionální editel

V Praze dne 28. 3. 2011

Schváleno představenstvem dne 30. 3. 2011

Příloha:

OPIS FINANČNÍ ÚZÁVĚRKY 2010

Položka	částka tis K
<b>Celkové příjmy (výnosy)*</b>	<b>7 138</b>
z toho:	
Provozní dotace	4 650
Tržby za vlastní výkony	2 135
Přijaté příspěvky a dary	350
Výnosy ostatní (úroky, kurzové zisky)	3
<b>Náklady</b>	<b>6 368</b>
z toho:	
Spotřební materiál	66
Služby	4 069
Osobní náklady celkem	2 095
Odpisy	128
Ostatní náklady (kurzové ztráty, bankovní poplatky)	10
<b>Provozní výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>770</b>
<b>Daň z příjmů</b>	<b>33</b>
<b>Provozní výsledek hospodaření po zdanění</b>	<b>737</b>

\* Specifikace zdrojů - viz Apendix

V Praze, dne 25.3.2011

Za správnost:

.....  
 Ing. Jan Kervitcer  
 Vedení účetnictví

.....  
 Ing. Libor Novák  
 editel

.....  
 Michaela Sadíková  
 člen předsednictva,  
 revizor hospodaření

## Appendix - členění a specifikace zdroj

<b>Předmět aktivity, spolupráce</b>	<b>Partner</b>	<b>částka (tis. Kč, zaokr.)</b>
<b>Dotační tituly</b>		<b>4 650</b>
Z toho:		
	MPO	3 300
	EHP-Norsko	1 300
	Regiony – krajské úřady	50
<b>Příspěvky, dary apod.</b>	Krajské úřady, osobní dary aj.	<b>350</b>
<b>Tržby ze služeb</b>		<b>2 135</b>
Z toho:		
Mezinárodní spolupráce	Refundace ANEC	12
Hospodářská činnost	Potravinářská komora (aktivity české technologické platformy), IFA, ÚNMZ, místní úřady, TÚ, Potravinářská komora, Hospodářská akademie, Asociace hotelů a restaurací aj.	2 103
Prodej zboží	OKA	20
<b>Výnosy ostatní</b>		<b>3</b>
<b>Celkem</b>		<b>7 138</b>