



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O. S.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Výroční zpráva o činnosti
Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
za rok 2012



Jen poučený spotřebitel se může účinně chránit

1. Úvodem (shrnutí)

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. Chceme přispívat ke zvyšování právního vědomí a informovanosti spotřebitelů, preventivně působit při zlepšování vztahů mezi poskytovateli služeb a spotřebiteli, i napomáhat radou či pomocí při řešení spotřebitelských sporů. Využíváme k tomu a zúčujeme odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny.

V roce 2012 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti (obuv, hřiště), senioři (varování před nabídkovými akcemi), či osoby se zdravotním postižením (zprostředkování publikací osobám nevidomým a neslyšícím). Prioritou roku byly konkrétní aktivity k posilování podnikatelské etiky na trhu. Kvalita potravin je rovněž již víceletou prioritou, s cílem orientace na kvalitu, a nikoliv na cenu. Finanční služby byly další oblastí našeho zájmu v uplynulém roce.

SČS vnímá setrvale jako prioritu zapojování spotřebitelů do normalizace, nyní ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci.

Pro finanční pokrytí části svých aktivit využívá SČS grantů zejména Ministerstva průmyslu a obchodu. Oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozpočtu krajů. Velký prostor zůstává nicméně pro hospodářskou činnost sdružení. Významné byly zejména projekty financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace) a Potravinářskou komorou.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2012 a těšíme se na příští. Naše sdružení děkuje svým členům za příspěvky a individuálním dárcům za podporu.

Ing. Libor Dupal, předseda představenstva

1. Summary

The Czech Consumer Association (SČS) is a civic association which was established in the year 1990 and so it is the longest operating association in the area of consumer interest's protection in the Czech Republic. SČS sees its priorities in

- Supporting consumer awareness of their rights;
- Preventive acting in improving the relations between service providers and consumers;
- Support to those who need of advice or particular assistance in solving their consumer disputes. Etc.

Our activities are based on professional, expertise potential that we have been developing at a regular basis and for a long time.

In the year 2012 we further strengthened our focus in areas, which are relating to the vulnerable consumers such as children (safety of shoes, playgrounds), elderlies (warnings against offers of products out of business premises) or persons with disabilities (consumer information for the blinds and the deaf). Another crucial priority aimed at strengthening business ethics. Food quality is another several-year priority. Financial services – another are within our focus.

Moreover, SČS cooperates with the Cabinet for Standardization on supporting consumer participation into standardization process.

Main part of the association budget is covered through grants of the Ministry of Industry and Trade. We appreciate support from the budgets of regional self-governments. However, big potential remains in “secondary economic activities”, which is providing “commercial” services to get money for our main, not for profit activities. Significant projects were bankrolled mainly from the Czech Office for Standards, Metrology and Testing, the Food Industry Federation, etc.

Our association would like to thank to all of our partners for cooperation in the year 2012; we are looking forward to the next. Our association also thank to all of our members for contributions and to individual donors for their support.

Libor Dupal, Chairman of the Board

2. Identifikační údaje:

N á z e v	Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Organizační forma	Občanské sdružení, založené podle zákona č. 83/1990 Sb.
Adresa sídla	Budějovická 73, 140 00 Praha 4
Webová stránka	www.konzument.cz
Identifikační číslo/ DIČ	0000409871 / CZ00409871
Registrace u MV ČR	VSP/1-1649/90 ze dne 5.2.1990

Představenstvo

Jméno	Funkce	Počet let ve vedení	Jméno	Funkce	Počet let ve vedení
Dipl. tech. Stanislav Švancar	člen představenstva	22	Blahoslav Husák	člen představenstva	14
Ing. Libor Novák	místopředseda představenstva, ředitel	8	Pavla Valhodovalá	člen představenstva	1
Ing. Ladislav Polák	člen představenstva	22	Ing. Libor Dupal	předseda představenstva	10
Zdeněk Žejda	člen představenstva	8	Petr Krejcar	člen představenstva, regionální ředitel	5

V průběhu roku 2012 nás náhle opustil zakládající člen sdružení a místopředseda představenstva Ing. Karel Novák. Byl aktivně zapojen do práce sdružení v rámci představenstva a zejména při poskytování poradenství a vyřizování spotřebitelských stížností. Budeme vzpomínat výjimečného kolegy a jeho mnohaleté obětavé práce ve prospěch našeho sdružení a neziskového sektoru.

3. Vize a poslání

Vizi Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je rozvíjet SČS jako nezávislou spotřebitelskou organizaci přispívající k hájení zájmů spotřebitelů v rámci vnitřního trhu EU po celé ČR. SČS se chce transparentně profilovat v konkurenci dalších občanských organizací, ale též v preferované, efektivní spolupráci s nimi, vůči spotřebitelům, orgánům státní správy, hospodářským subjektům, médiím i vůči evropským a mezinárodním institucím a subjektům.

Posláním SČS je přispívat ke zvyšování právního vědomí a informovanosti spotřebitelů i napomáhat radou či konkrétní pomocí při řešení spotřebitelských sporů; zejména ale chceme preventivně působit při zlepšování vztahů mezi poskytovateli služeb a spotřebiteli, tedy při dotváření tržního prostředí vysoce tolerujícího svého zákazníka ze strany poskytovatele služby.

4. Profilace sdružení v roce 2012

- Koncepční a strategické postupy** jsou formulovány ve strategii SČS zpracované jako dlouhodobý koncepční dokument v r. 2008 a aktualizované v r. 2011. Strategie formuluje jak směry a priority aktivit, tak způsoby a přístupy k řešení spotřebitelských kauz na trhu; tyto přístupy vycházejí z věcných analýz podstaty problému, s předností konstruktivních řešení a zásady, že regulace je až poslední formou řešení.
- SČS zakládá své **činnosti na profesionalizaci jejich zajišťování a zvyšování expertní úrovně**. Za úspěch naplňování tohoto záměru považujeme rozšíření počtu pracovníků ústředí SČS i Kabinetu pro standardizaci, jehož je SČS zřizovatelem a který je důležitým technickým a odborným zázemím SČS. Ve většině dále popisovaných činností je praxe prosazování a uplatňování odbornosti zakotvena; posilování expertního zázemí SČS je prioritní snahou SČS.
- Orientace na skupiny spotřebitelů zvláště zranitelných**
 - Děti a mládež:** Byla vydána tiskovina o správném výběru bezpečné dětské obuvi; byla distribuována do školek krajů Středočeského a Jihočeského. Je vystavena na webu SČS¹, tak jako všechny tiskoviny SČS. Aktivita ve vztahu k bezpečnosti dětských hřišť byly v r. 2012 jednou z hlavních priorit. Vydali jsme dvě tiskoviny k podpoře nezávislé kontroly provozu hřišť a sportovišť a značky pro jejich bezpečný provoz²; byla zorganizována řada seminářů v regionech. K užívání bylo přiděleno více než deset dalších značek kvality pro bezpečné hřiště, celkem bylo ke konci roku 2102 patnáct držitelů licence. V dalším projektu se SČS zaměřilo na školní a středoškolskou či učňovskou mládež. Rozvinuli jsme spolupráci se Školním informačním kanálem,

¹ <http://www.konzument.cz/users/publications/3-mimo-edice/44-obouvame-spravne-sve-deti.pdf>

² http://www.konzument.cz/publikace/mimo-edice.php?pag_n_3=2

který komunikuje s mládeží (a pedagogy) nejrůznější témata, která vyžadují osvětu, vysvětlení, další doplnění vzdělání. SČS stalo se grantem spotřebitelských témat, byla realizována dvě témata pro projekt.

- **Senioři:** SČS má uzavřenou smlouvu o spolupráci se Svazem důchodců, má zastoupení v Radě seniorů. Konkrétním výstupem je široce distribuovaný osvětový leták s varováním před nabídkovými akcemi. SČS pořádalo nebo se aktivně účastnilo více seminářů na toto téma.
- **Osoby se zdravotním postižením:** SČS má sepsanou smlouvu o spolupráci s více organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením. V r. 2012 jsme velmi posílili své vazby i konkrétní výstupy ve vztahu k osobám nevidomým a neslyšícím. Publikace SČS, přizpůsobené potřebám těchto skupin zdravotně postižených osob, jim zprostředkovány na našem webu a webech partnerů.
- Oblast **služeb finančního trhu** je v návaznosti ekonomickou krizí prioritou orgánů Evropské komise, národních autorit i spotřebitelských organizací. SČS pokračovalo v projektu „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“ včetně provozu stránek www.vaspodpis.cz, které byly kompletně přepracovány. Byla revidována tiskovina k tématu odpovědného zadlužování³, zajištěna aktivní účast na konferenci VŠE k finančnímu vzdělávání aj.

SČS se aktivně podílí na kontrolní a revizní činnosti ve vztahu k Poradně při finanční tísní, o.s., jejíž je spoluzakladatelem. Předseda SČS je členem pracovní skupiny Evropské komise (při DG MARKT) FSUG - Skupina uživatelů finančních služeb. Práce v FSUG je nemírně důležitá – máme okamžitou informaci o vývoji v EU a zároveň vývoj můžeme ovlivňovat. SČS má zástupce v pracovních skupinách MF pro oblast finančních služeb. Další oblastí působnosti SČS je zapojení zástupce v etických výborech dvou profesních uskupení služeb finančního trhu (AFIZ, USF).

- SČS dlouhodobě zdůrazňuje a posiluje **vztah spotřebitele** k technické normalizaci, posuzování shody, akreditaci a k dalším **aspektům infrastruktury kvality**. SČS považuje technické normy za důležitý nástroj pro prosazení kvality výrobků i služeb. Pracuje aktivně v Odborné sekci při Radě kvality pro kvalitu normalizaci. Pokračuje ve vydávání publikací cílených na různé skupiny uživatelů norem, v r. 2012 pro osoby se zdravotním postižením. SČS realizovalo úkol hrazený ÚNMZ (analýza normalizace služeb, definice bezpečnosti služeb).

Předseda SČS je členem Rady pro akreditaci při ČIA, Rady pro technickou normalizaci při ÚNMZ a zástupci SČS jsou aktivně účastní činností dalších platform souvisejících s tvorbou a aplikací norem. Napojení na Evropské struktury je zajištěno prostřednictvím ANEC (Hlas spotřebitelů v evropské normalizaci); SČS je členem ANEC. Pro ÚNMZ je SČS garantem koordinace aktivit Výboru pro spotřebitelské politiky ISO (COPOLCO).

K podpoře zapojení spotřebitelů do normalizace byla využita spolupráce s již etablovaným Kabinetem pro standardizaci, o.p.s., který SČS k takovému účelu založilo.

- Není potřeba zdůrazňovat, jakou prioritu si díky vývoji v roce 2012 vydobily **potravin, jak z hlediska kvality, tak i bezpečnosti**. SČS pracuje jako koordinátor Pracovní skupiny Spotřebitel a potraviny při České technologické platformě pro potraviny. Vydali jsme několik publikací, kterými podporujeme orientaci spotřebitele na kvalitu (čerstvé maso, káva, lahůdky⁴). Bylo organizováno několik seminářů a besed, organizovali jsme kulatý stůl se zastoupením výroby, obchodu, novinářů. Na vývoj jsme reagovali několika tiskovými zprávami.

Předseda SČS je členem Koordinační skupiny pro bezpečnost potravin při MZe. Členy skupiny jsou nejvyšší zástupci veřejných a kontrolních orgánů, profesních organizací atd. Úzkou vazbu k tématu vnímáme také ohledně regulace reklamy (viz www.nekorektni-hunuti.cz).

- Služby související s turizmem (**ubytovací služby, stravovací služby** aj.) jsou rovněž v zájmu sdružení. SČS je zapojeno do Klasifikační komise při AHR pro klasifikaci ubytovacích zařízení. Pracujeme též v Odborné sekci Rady kvality pro kvalitu v cestovním ruchu.
- Značné kapacity SČS jsou věnovány udržování a rozvíjení poskytování **spotřebitelských poradenských a informačních služeb**. K tomu udržujeme a rozvíjíme síť regionálních středisek a kontaktních míst k podpoře možností osobního, telefonického a zejména elektronického způsobu kontaktu. Nenahraditelným komunikačním nástrojem jsou samozřejmě internetové síť. SČS otevřelo v r. 2012 zcela přepracované a nově strukturované webové stránky. Zahrnují v nové struktuře elektronické poradenství ale i další informace, kde nacházet pomoc v životních situacích. Řada podnětů byla předána orgánům tržního dozoru. V roce 2012 poskytovali naši poradci celkem téměř 3.700 porad.

³ <http://www.konzument.cz/users/publications/3-mimo-edice/83-odpovedne-pujcovani-jak-nespadnou-do-dluhove-pasti.pdf>

⁴ <http://www.konzument.cz/publikace/jak-pozname-kvalitu.php>

- Z výše uvedeného výčtu aktivit SČS je zřejmá působnost sdružení na úrovni mezinárodní, evropské, celostátní. Chceme specificky zdůraznit naše **působení v regionech**. Ta je základem dlouhodobé strategie SČS; je založena na aktivitách regionálních kontaktních míst (RKM) a na ně navazující síť kontaktních míst (KM). V šesti regionech působí Regionální odborné komise pro ochranu spotřebitele. Členy jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejtmánem kraje), zástupci municipalit nebo jejich svazů, dozorových orgánů (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), profesních sdružení (Agrární Komora, Hospodářská komora), nevládní organizace (YMCA, Český svaz žen aj.).



V šesti krajích byla vyhlašována Cena SČS „Spokojený zákazník“, např. v Ústeckém kraji proběhl již 12. ročník, v Jihočeském, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji šlo o 11. ročník atd. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Většina hejtmánů akci finančně podporuje. Celkem byla cena udělena 76 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb a servisu a hotelů a restaurací.

Podrobné informace o ceně, včetně fotodokumentace z předání, jsou zcela nově zpracovány na nových webových stránkách SČS⁵.

5. Personální zajištění a organizace členské základny

SČS mělo v průběhu roku 15 pracovníků (pracovní poměr, dohody o provedení práce), externě bylo vázáno 13 osob ve smlouvách o dílo. Ředitelem SČS je Ing. Libor Novák.

Činnost SČS byla organizována v souladu s novými stanovami přijatými valnou hromadou SČS v roce 2011. Na základě stanov byly v minulých letech ustaveny dvě regionální pobočky SČS – jedna v Jižních Čechách a druhá společná ve Středočeském kraji a Praze. Počet členů ke konci roku 2012 činil 590 osob. Odborná práce v regionech je organizována na bázi regionálních kontaktních míst.

6. Ekonomické zajištění

Řada výše uvedených aktivit byla konána v rámci projektu dotovaného MPO. Pro projekty byly pro rok 2012 poskytnuty prostředky 3.340 tis Kč, které pokryly projekt MPO ze 70% a cca 65% celkových nákladů sdružení.

Aktivity související s činnostmi v regionech zejména s ohledem na vyhlášení cen spokojeného zákazníka byly podpořeny několika krajskými úřady, resp. hejtmany (kraje Moravskoslezský, Jihomoravský, Ústecký, Královéhradecký a Jihočeský).

Zkrácený opis finanční uzávěrky SČS za rok 2012 je v příloze ke Zprávě.

Libor Dupal, předseda (v.r.);

Libor Novák, ředitel (v.r.);

Petr Krejcar, regionální ředitel (v.r.)

V Praze dne 1. 2. 2013

Schváleno představenstvem dne 13. 3. 2013

Příloha: OPIS FINANČNÍ UZÁVĚRKY 2012 (zkráceno)

Položka	Částka tis Kč
Celkové příjmy (výnosy)*	4 771
z toho:	
Provozní dotace, včetně úhrady za r. 2012	3 452
Tržby za vlastní výkony	1 214
Uhrazené pohledávky	0
Přijaté příspěvky a dary	97
Výnosy ostatní (úroky, kurzové zisky)	8
Náklady	5 099
z toho:	
Spotřeba materiálu	61
Služby	2 468
Osobní náklady celkem	2 543
Ostatní náklady (příspěvky, kurzové ztráty, bankovní poplatky)	27
Provozní výsledek hospodaření před zdaněním	- 328

V Praze, dne 31. 1. 2013; Za správnost: (ověřeno podepsáno účetní firmou, ředitelem SČS a revizorem hospodaření)

⁵ <http://www.konzument.cz/spotrebitel-v-kraji/cena-spokojeneho-zakaznika.php>