

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2016

Jen poučený spotřebitel se může účinně chránit / Only well informed consumers can defend themselves effectively

Úvodem (shrnutí)

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) 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 záručíme odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny. Působíme aktivně na národních i mezinárodních platformách.

V roce 2016 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti (obuv, hřiště), senioři (publikace, web www.seniorombudsman.cz aj.), či osoby se zdravotním postižením (zprostředkování publikací osobám nevidomým a neslyšícím, národní konference o vztahu norem a přístupnosti výrobků a služeb). Kvalita potravin je rovněž již mnohaletou prioritou, s cílem orientace na kvalitu, a nikoliv na cenu.

V r. 2016 došlo k zásadnímu vývoji, když SČS získalo od MPO pověření k výkonu mimosoudního urovnání sporů, které je od počátku roku 2016 nově regulováno v EU i v ČR. SČS má v tomto smyslu stejnou působnost jako ČOI.

SČS vnímá jako svou další prioritu zapojování spotřebitelů do normalizace, ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci. Normy jsou důležitým nástrojem k dosahování kvality a bezpečnosti výrobků a služeb na trhu.

Pro finanční pokrytí části svých aktivit využívá SČS grantů MPO. Oceňujeme podporu aktivit SČS v regionech z rozpočtu krajů. Dotace byly dále získány z prostředků MPSV a také od švýcarské vlády (Fond partnerství z Programu švýcarsko-české spolupráce).

Velký prostor zůstává ale nezbytně pro spolufinancování aktivit z hospodářské činnosti SČS. Významné byly úkoly financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace) z podpory MZE prostřednictvím České technologické platformy pro potraviny, i z dalších zdrojů.

Naše organizace děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2016 a těšíme se na příští. SČS děkuje individuálním dárcům za podporu.

Ing. Libor Dupal, ředitel

Summary to be completed

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

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

For a long time, our activities are developed on professional, expertise basis, both at national as well as international fora.

In the year 2016 we further strengthened our focus on areas that relate to the vulnerable consumers such as children (safety of shoes, playgrounds), elderlies (booklets websites www.seniorombudsman.cz) or persons with disabilities (consumer information for the blinds and the deaf, national conference on accessibility of products and services). Quality of foodstuffs is another example of our priority; we believe that consumers should better understand levels of quality in various food sectors to make their choice.

SČS gained from Ministry of Industry authorization to carry out extra-judicial settlement of disputes. SČS covers the same areas of ADR as the Czech Trade Inspection. ADR mechanisms are newly regulated since 2016 in EU and CzR as well.

Moreover, SČS cooperates with the Cabinet for Standardization on supporting consumer participation into standardization. Standards are an important market tool to support quality and safety of products and services.

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. We also got a substantial support from the Ministry of Labour and also from the Fund of the Swiss-Czech Cooperation Programme.

However, we need to ensure “secondary economic activities”, to get money to cover broad spectrum of our main, non-profit services. Significant tasks were bankrolled mainly from the Czech Office for Standards, Metrology and Testing, the Czech Technology Platform for Foods, etc.

We would like to thank to all of our partners for cooperation in the last year as well as for the next one. We also thank to individual donors for their support.

Libor Dupal, Statutory Director

1. Identifikační údaje:

N á z e v	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Organizační forma	Zapsaný ústav
Adresa sídla	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
Webová stránka	www.konzument.cz
Identifikační číslo/ DIČ	00409871 / CZ00409871
Registrace	Registrované jako občanské sdružení u MV VSP/1-1649/90 ke dni 5. 2. 1990, přeregistrované a zapsané jako zapsaný ústav v ústavním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v odd. U, vložce č. 28 ke dni 30. 6. 2014

Statutární orgán, ředitel: Ing. Libor Dupal

Správní rada, členové: Ing. Ladislav Polák, Dipl. tech. Stanislav Švancar, Blahoslav Husák, Pavla Dušková, Petr Krejcar, Ing. Milan Pražák, Ing. Libor Novák (předseda)

Revizor hospodaření: Ing. Irena Michalová

2. Vize a poslání

Východiskem pro činnost SČS je věcná, odborná, profesionální analýza podstaty problému s předností konstruktivních řešení a uplatňováním zásady, že regulace trhu je obvykle až poslední formou řešení, když selhávají samoregulační mechanismy a nástroje. To ale neznamená, že regulace obecně má být chápána jako a priori zátěž pro podnikání. Často je nejen nezbytností z hlediska ochrany zájmů spotřebitelů, ale i z důvodů potřeb čistoty trhu a rovné konkurence.

SČS poskytuje **obecně prospěšné činnosti** s cílem prospěchu veřejnosti a ve prospěch celku, přičemž misí ústavu je ochrana zájmů spotřebitelů, rozvoj a kultivace čistého podnikatelského a konkurenčního prostředí, vysoce respektujícího spotřebitelské zájmy.

Zakladací listina ústavu, přístupná na webu SČS, stanovuje konkrétní kroky a činnosti k naplňování cíle, což je hájení oprávněných zájmů a práv spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR - v širokém spektru poradenských činností a preventivních nástrojů.

3. Příklady profilace SČS a realizovaných výstupů v roce 2016

- Značné kapacity SČS jsou věnovány udržování a rozvíjení poskytování **služeb spotřebitelského poradenství a šíření informací**.
 - K tomu udržujeme a rozvíjíme síť regionálních středisek a kontaktních míst k podpoře možností osobního, telefonického a zejména elektronického způsobu kontaktu.
 - Aktuálně se nejčastěji se stížnosti spotřebitelů týkají výrobků a služeb informačních a komunikačních technologií (12 %) a odívání či obuvi (10,5 %). Trendy se příliš nemění. Na základě poradenské činnosti SČS byla řada podnětů předána k řešení dozorovým orgánům.
- Důležitou součástí aktivit SČS je **působení v regionech**.
 - Aktivity v regionech se týkaly např. **přednáškové činnosti**. SČS pořádalo soubor přednášek určených pro seniory s osvětou na témata nabídkových akcí a dalších rizikových situací, do nichž se seniory mohou dostat, ale také se zaměřením na kvalitu potravin. Pro provozovatele dětských hřišť a sportovišť (školní zařízení, obecní úřady) byly organizovány vzdělávací semináře o bezpečném provozu těchto zařízení. SČS pořádalo národní konferenci o vztahu norek k přístupnosti výrobků a služeb pro zvláště zranitelné spotřebitele. Pro prodejce obuvi jsme přednášeli o normalizaci ve vztahu ke zdravotně nezávadné obuvi či o funkci nového legislativního rámce pro mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů.
 - V pěti krajích byla vyhlášena a předána **cena SČS „Spokojený zákazník“**. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Akce byla finančně podpořena a zaštitěna hejtmany krajů. Ve stejných krajích působí **regionální odborné komise** pro ochranu spotřebitele. Členy jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejtmánem kraje), a dále obvykle zástupci municipalit nebo jejich svazů, dozorových orgánů (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), profesních sdružení (Agrární Komora, Hospodářská komora), nevládní organizace (YMCA).

- **Kvalita a bezpečnost výrobků a služeb** jsou prioritními oblastmi zaměření SČS.
- SČS podporuje a zajišťuje **hájení zájmů spotřebitelů v nejrůznějších platformách**, pracovních a poradních skupinách.
 - V některých z nich zajišťujeme předsednictví a jejich činnost i řídíme – např. Česká technologická platforma – PS Potraviny a spotřebitel, Odborná sekce Rady kvality ČR – Kvalita v ochraně spotřebitele). Právě v oblasti kvality je SČS velmi angažováno. Rada kvality Ředitel SČS předsedá Řídicímu výboru Programu Česká kvalita.
 - V dalších meziresortních či profesních orgánech se účastníme práce jako členové – jsou to např. dozorčí rada Poradny při finanční tísni, klasifikační komise Klasa, klasifikace ubytovacích zařízení – Klasifikační komise AHR, Rada pro akreditaci při ČIA, Rada pro techn. normalizaci při ÚNMZ či etické komise / výbory AFIZ a USF). Důležité je zastoupení SČS v Radě seniorů ČR.
 - V oblasti podpory kvality postoupilo SČS k zásadnímu pokroku ve vztahu k **deklaraci životnosti výrobků**. Byla úspěšně zavedena nová značka kvality – Životnost Plus.
- SČS dlouhodobě zdůrazňuje a posiluje **vztah spotřebitele k technické normalizaci**. Při tom úzce spolupracuje s Kabinetem pro standardizaci, o.p.s. Tuto společnost SČS založilo k podpoře zapojení spotřebitelů do normalizace (www.top-normy.cz). V uplynulém roce byly tyto činnosti výrazně posíleny ze zdrojů Fondu partnerství Švýcarsko-české spolupráce.
- SČS se věnuje intenzivní publikační činnosti se zaměřením na **kvalitu potravin**. Ediční řada byla v uplynulém roce doplněna o témata luštěniny a obiloviny, čaje či nealkonápoje. S ohledem na záplavu dezinformací i v oficiálních médiích, nemluvě o internetu, ohledně výživy, vydali jsme publikaci Vyvážená strava a zdraví.
- Další publikace se týkaly jiných **spotřebitelských témat**, např. výrobků domácí chemie, dodávání energií, chápaní označení CE, či podomního obchodu.
- Specificky se SČS orientuje na skupiny **spotřebitelů zvláště zranitelných** – na preventivní ochranu dětí, seniorů a osob se zdravotním postižením. Na toto téma jsme i vydali publikaci, která pojem zranitelného spotřebitele vymezuje, anebo dětských autosedaček. Ve vztahu k **dětem a mládeži** se aktivity SČS týkaly také dalšího vydání tiskoviny o správném výběru dětské obuvi. V rámci **vzdělávacích aktivit** směrem k mládeži se SČS specificky zaměřuje i na školní a středoškolskou mládež. Zde se velmi osvědčuje spolupráce se Školním informačním kanálem (ŠIK.CZ), který produkty a nástroje vzdělávání šíří do více než 400 školních zařízení. Zpracovaná spotřebitelská témata pro ŠIK.CZ se letos týkala značení obuvi a textilu a aplikace nového občanského zákoníku - rozdíl záruky za vadu a záruky za jakost.
- Již jsme zmínili specifické zaměření některých aktivit na **seniory**. Podařilo se zajistit finanční zdroje na rozvíjení portálu <http://seniorombudsman.cz/>, na němž pomoc této zvláště zranitelné skupině spotřebitelů koncentrujeme. SČS provedlo průzkum mezi seniory ohledně otevřítelnosti obalů. Úsilí SČS zahrnuje též **osoby se zdravotním postižením**. Naše aktivity se zaměřují na zpřístupnění našich publikací osobám nevidomým a neslyšícím.
- **Mezinárodní zastoupení a iniciativy**
 - Ředitel SČS byl první půlrok 2016 členem reprezentujícím české spotřebitele v Koordinační skupině evropských spotřebitelů při Gen. ředitelství EK pro spravedlnost a spotřebitele (ECCG), na další období je alternátem českého člena. Zastoupení zájmů spotřebitelů zajišťuje SČS také v ANEC – (Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace), jak v řídicích orgánech, tak na pracovní úrovni.
 - Podpora zapojení spotřebitelů pro Výbor pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO) je úkol, který zajišťuje SČS již po několik let pro národního člena ISO (ÚNMZ).
- **Publicita**: V průběhu roku vydalo SČS cca 30 **tiskových zpráv**, ve kterých jsme upozorňovali na specifická témata ve vztahu k ochraně spotřebitele (mimosoudní urovnání sporů, zavedení značky kvalit Životnost PLUS, výsledky průzkumu Senior a neotevíratelný obal, výsledky průzkumu Umí radnice ochránit děti a mládež před úrazy na hřištích a sportovištích, Energie ke spotřebiteli – jaká práva, jaká rizika?, Publikace a národní konference K posílení přístupnosti prostřednictvím norem atd.

Představitel SČS byl pozván do televizních či rozhlasových vysílání k diskuzi či představení různých témat (povánoční výprodeje, kvalita potravin na trhu – např. nealkonápoje, spotřebitelské rady pro neslyšící, atd.

4. Personální zajištění

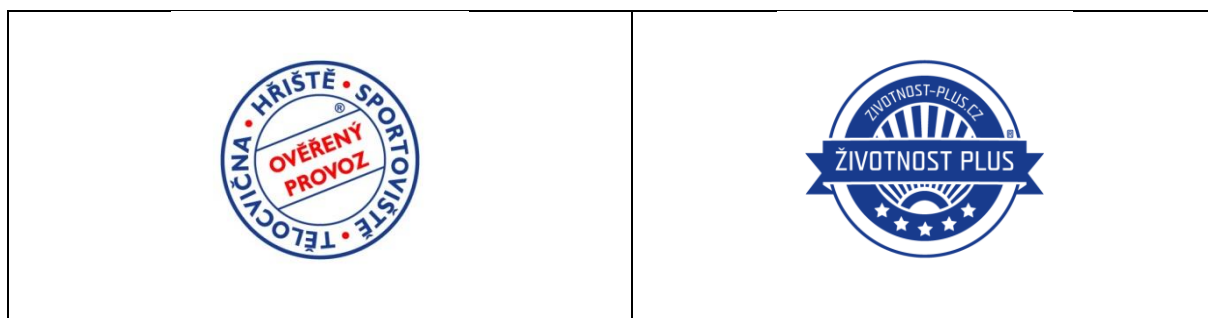
- SČS mělo v průběhu roku 7 pracovníků (pracovní poměr i dohody o provedení práce), externě bylo vázáno 15 osob (v dohodách o provedení práce a ve smlouvách o dílo). Činnost SČS byla organizována v souladu se zakládací listinou zapsaného ústavu přijatou v roce 2014 v návaznosti na předcházející statut.

5. Ekonomické zajištění

- Výše uvedené aktivity byly realizovány v rámci projektů podpořených MPO, MPSV, švýcarskou vládou či hejtmany vybraných krajů. Pro své činnosti muselo SČS najít další zdroje z prodeje služeb.
- V roce 2016 se podařilo dosáhnout v hospodářském výsledku mírného přebytku, který byl převeden do rizikového fondu.

- FINANČNÍ UZÁVĚRKA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. - ZA ROK 2016	
Položka	Částka Kč
Náklady	
z toho:	6 447 075,01
Spotřebované nákupy (materiál)	130 427,74
Služby celkem	4 795 417,08
Osobní náklady vč. odvodů zaměstnavatele celkem	1 475 295,00
Ostatní náklady celkem	45 935,19
Celkové příjmy (výnosy)	
z toho:	6 701 023,42
Tržby za vlastní výkony	1 446 745,56
Provozní dotace, čerpání	5 097 587,68
Přijaté příspěvky a dary	155 632,96
Výnosy ostatní	1 057,22
Provozní výsledek hospodaření před zdaněním	253 948,41

Značky kvality ve vlastnictví či spoluvlastnictví SČS



Poděkování

SČS děkuje všem donátorům a partnerům za spolupráci a podporu v roce 2016 a těšíme se na příští.

Předseda Správní rady a ředitel (statutární orgán) ústavu děkují členům Správní rady a Revizorovi hospodaření za podporu a spolupráci – jejich činnost v těchto orgánech je dobrovolná.

V Praze, březen 2017, Ing. Libor Dupal, ředitel SČS, v. r.

Schváleno Správní radou dne 21. 3. 2017