

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2019

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

Shrnutí

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) bylo založeno již v roce 1990 a je tak nejdéle působícím sdružením v oblasti ochrany oprávněných zájmů spotřebitelů u nás. Chceme přispívat ke zvyšování informovanosti a právního vědomí spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi výrobcí, poskytovateli služeb a spotřebiteli a být při řešení spotřebitelských sporů nápomocni radou a konkrétní pomocí i těm, kteří ji potřebují.

Využíváme k tomu na národní úrovni i na různých mezinárodních fórech náš odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě založeny, a tento postupně rozvíjíme ve prospěch férových podmínek na trhu. I v loňském roce jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se přímo dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou senioři, děti a osoby se zdravotním postižením, a přispívali jsme k větší viditelnosti obecně prospěšných společností (Kabinetu pro standardizaci a Poradny při finanční tísní), které jsme založili.

Dvojí kvalita potravin, opravitelnost spotřebního zboží a hromadné žaloby byly v roce 2019 dalšími příklady našich priorit, které jsme naplňovali a v rámci kterých jsme se znovu soustředili na to, jak spotřebitelé mohou rozpoznat kvalitu a jak se podle ní mohou v běžné praxi rozhodovat.

Naše aktivity v roce 2019 podpořily dotace Ministerstva průmyslu a obchodu, některé soukromé instituce, a velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtů krajů a v neposlední řadě i z darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od spotřebitelů.

Děkujeme tímto velmi také i všem našim partnerům a sympatizantům za jejich spolupráci v loňském roce a těšíme se na další společnou práci.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel

Summary

The Czech Consumer Association (SČS) was established in 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 the consumers' rights awareness, in taking preventive actions to improve the B2C relations and in providing advice and particular assistance to those who need or deserve it when solving their consumer disputes.

SČS activities are, at national level as well as at the international fora, developed on professional basis and on our long-term expertise, which we gradually foster in favour of the fair market conditions. Last year we further strengthened our focus on areas that relate directly to the most vulnerable consumers such as the elderly, children and persons with disabilities, and contributed to the better visibility of the public service companies (the Cabinet for Standardisation and the Advisory Centre Counselling in Stringency), which we have founded.

Dual-quality of foodstuffs, reparability of consumer goods or collective redress actions were in the year 2019 further examples of our priorities that we have implemented and where we have concentrated again on how the consumers can recognize the quality and how they can make their daily choices based on it.

In the year 2019, our activities were supported by grants from the Ministry of Industry and Trade, other private institutions and we also greatly appreciate the financial support from regional budgets as well as private donations that we have received directly from consumers to fulfill our mission.

We would like to thank herewith to all of our partners and supporters for their cooperation last year and we are looking forward for the next one.

Viktor Vodička, Director

1. Identifikační údaje

Název organizace:	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Forma organizace:	zapsaný ústav
Adresa sídla:	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
www stránky:	www.konzument.cz
IČO / DIČ:	00409871 / CZ00409871
Registrace organizace:	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

K 1. květnu 2019 došlo ke změně ve složení orgánů SČS. Orgány SČS jsou:

Statutární orgán:	Mgr. Viktor Vodička (ředitel)
Správní rada:	Ing. Libor Dupal (předseda), Ing. Ladislav Polák (člen), Blahoslav Husák (člen), Ing. Milan Pražák (člen)
Revizor hospodaření:	Ing. Irena Michalová

2. Vize a poslání

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

Východiskem pro naši činnost je věcná, odborná a 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 nutně pouze jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů bez ní totiž nelze účinnou ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu společenské potřeby zajistit transparentnost, čistotu trhu a rovné konkurenční prostředí.

Zakládací listina ústavu je přístupná na webových stránkách SČS (www.konzument.cz) a stanovuje konkrétní činnosti k naplňování našeho základního poslání, kterým je hájení oprávněných zájmů a práv spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR.

Naše jednotlivé činnosti provozujeme tak, aby jejich **výsledky** byly dostupné každému rovnocenně ve veřejném zájmu, a to nikoli za účelem vytváření zisku.

3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2019

- Za účelem informování veřejnosti shromažďujeme a zprostředkováváme každoročně informace o trhu, o kvalitě sortimentu a služeb a také o podmínkách pro výkon podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU a ČR. V roce 2019 jsme vydali celkem 281 novinek, mediálních výstupů a prohlášení, ve kterých jsme širokou odbornou i laickou veřejnost upozorňovali na události, fakta a významné otázky z oblasti ochrany spotřebitele. **Šíření informací** je naším základním komunikačním nástrojem a velmi nás těší pozitivní odezva, se kterou se pravidelně setkáváme:
 - V roce 2019 jsme znovu zjednodušili strukturu, zvýšili zabezpečení a zavedli i sledovatelnost našich kmenových stránek. Jen ve 4. čtvrtletí naše stránky zaznamenaly přes 19.300 aktivních přístupů.
 - Ke dvojí kvalitě potravin, k přípravě hromadných žalob či k delší životnosti a lepší opravitelnosti spotřebního zboží jsme vystupovali v loňském roce na TV Prima i v pořadech České televize a opakovaně i na vlnách Českého rozhlasu. V roce 2019 jsme se zúčastnili také celé řady veřejných debat a kulatých stolů.
 - Předseda Správní rady SČS v roce 2019 i nadále působil v Evropském úřadu pro bezpečnost potravin a stal se zástupcem českých spotřebitelů i členem Valného shromáždění ANEC, a to na základě jednomyslné volby všech členských organizací Spotřebitelského poradního výboru.
- V roce 2019 jsme rozšířili naše edice o další tištěné tituly a stranou nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně seniorů a osob se zdravotním postižením) stejně tak jako **vzdělávání, prevence a osvěta**. Prostřednictvím našich publikací, přednášek a školení se snažíme pravidelně shrnout naše poznatky nejen pro samotné spotřebitele, ale působit i na výrobce a poskytovatele služeb, jejich profesní zástupce, místní samosprávy a dozorové orgány, aby vybraným otázkám ochrany spotřebitele věnovali zvýšenou pozornost a aby se u nás zvýšila nejen kvalita a bezpečnost výrobků a služeb dostupných na trhu, ale aby se posílil i obecný respekt k ekonomickým zájmům spotřebitelů v ČR:

- Edici „Průvodce spotřebitele“ jsme rozšířili o 2 nové publikace, a to o tituly „Spotřebitelský úvěr aneb jak se nedostat do problému“ (č. 38) a „Možnosti odstoupení od smluv uzavřených spotřebiteli“ (č. 39).
 - Tématy Konzument-Testu bylo vyhodnocení ceny Spokojeného zákazníka (č. 24) a také velmi důležité téma Přístupnosti výrobků, služeb a prostředí pro zvlášť zranitelné spotřebitele (č. 25).
 - Pro neslyšící spoluobčany se nám podařilo zpracovat překlad do znakového jazyka publikace Spotřebitelský úvěr aneb jak se nedostat do problému a pro nevidomé jsme oba tituly z edice Průvodce spotřebitele vydané v roce 2019 umístili v Knihovně digitálních dokumentů. V obou případech jsme publikace představili i v rámci Mezinárodního dne neslyšících a Mezinárodního dne nevidomých.
 - Pro rodiče a děti jsme opětovně zajistili vydání publikace Obouváme správně své děti?, která byla distribuována do 730 mateřských školek, 50 mateřských center a 95 pediatrických ordinací.
 - Pro spotřebitele z řad seniorů a zdravotně postižených jsme uspořádali v průběhu loňského roku i 9 speciálních besed a vzdělávacích seminářů, jak uplatňovat spotřebitelská práva včetně ukázek konkrétních postupů z praxe, které navštívilo přes 320 spotřebitelů, a to nejen v Praze, ale i v dalších 6 městech ČR (Kolín, Písek, Havlíčkův Brod, Jičín, Zlín a Hulín).
- Chceme, aby naše práce a doporučení vycházely i z konkrétní praxe a panující nálady na trhu, a proto se věnujeme i sběru dat a průzkumům, což nám zajišťují **pravidelná šetření mezi českými spotřebiteli:**
- V roce 2019 jsme provedli ve spolupráci s agenturou SC&C 4 výzkumy veřejného mínění mezi spotřebiteli, a to v následujících oblastech: 1) Dvojitá kvalita potravin i spotřebního zboží, 2) Životnost průmyslových výrobků, 3) Kolektivní žaloby a 4) Zákon o ochraně spotřebitele. Všechny výsledky těchto průzkumů, které jsme opatřili i příslušnými komentáři, jsou veřejně dostupné na našich webových stránkách.
- Značné kapacity byly věnovány v loňském roce i **poskytování spotřebitelského poradenství a řešení sporů:**
- V roce 2019 jsme vyřídili konkrétní problémy a poskytli spotřebitelům rady u více než 12.130 případů. K tomu jsme rozvinuli především elektronický kontakt se spotřebiteli, ale nezapomněli jsme ani na telefonické a osobní poradenství.
 - Na základě podnětů od spotřebitelů jsme jako pověřený subjekt zahájili další řízení v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a uzavřené případy i stávající praxi jsme ze svého pohledu zrekapitulovali v již druhé výroční zprávě o ADR.
- Nedílnou součástí našich aktivit je i **oceňování podnikatelských aktivit** naplňujících očekávání spotřebitelů:
- V roce 2019 jsme připravili a vyhlásili nové Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník, a tuto cenu vyhlásili v Jihočeském, Ústeckém, Královéhradeckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji. Pod záštitou hejtmanů jsme v těchto krajích loni ocenili celkem 66 podnikatelů a počet takto námi oceněných podnikatelů tak, a to i drobných živnostníků a rodinných firem, vzrostl v řadě oborů a oblastí podnikání na celkově více než 1.260 podnikatelských subjektů.
 - V roce 2019 byla znovu udělena i další naše ocenění Životnost Plus a Tělocvična-Hřiště-Sportoviště Ověřený provoz v rámci Programu Česká kvalita, to při slavnostním vyhlášení národních cen kvality na Pražském hradě. Seznamy jednotlivých oceněných subjektů jsou opět veřejně dostupné na našich webových stránkách.
- Kvalita a bezpečnost výrobků a služeb pro nás zůstávají v SČS stálými prioritami a vnímají ji velmi citlivě i **naši partneři a sympatizanti:**
- Vedle Poradny při finanční tísni a Kabinetu pro standardizaci jsme v roce 2019 pokračovali ve spolupráci i s dalšími našimi partnery a nacházeli nové. Za všechny jmenujme např. Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, společnost Mastercard, Český institut pro akreditaci, Centrum pro regionální rozvoj ČR nebo Spotřebitelské fórum.
 - Novými sympatizanty SČS se v roce 2019 vedle agentury SC&C staly Asociace prodejců použitých automobilů a autobazarů ČR a společnosti Edhance, SQL a Veri.to.
- I loni jsme pak vystupovali jako **odborný obhájce ochrany zájmů a práv českých spotřebitelů** a využívali k tomu nejrůznější platformy a fóra:
- V Jihočeském, Ústeckém, Královéhradeckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji jsme podporovali Odborné komise pro ochranu spotřebitele, jejichž členy byli zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (ČOI, SZPI), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora, Agrární komora) a zástupci jiných nevládních organizací (YMCA).
 - Předsedali jsme a řídili odbornou sekci Rady kvality ČR – Kvalita v ochraně spotřebitele. Účastnili jsme se práce Kolegia Rady seniorů ČR a působili jako členové v Klasifikační komisi „KLASA“ při SZIF, v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR, v Radě pro technickou normalizaci při ÚNMZ, v Radě pro akreditaci při ČIA a v Etické komisi v ČASF.

- A konečně jsme sledovali i **mezinárodní zastoupení a iniciativy**, kde jsme po celý rok 2019 reprezentovali ČR a zastupovali české spotřebitele:
 - Na mezinárodním poli to byl Výbor pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO). Na úrovni EU to byla zejména Evropská agentura pro bezpečnost potravin (EFSA), Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC), Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance) a podíleli jsme se i na dalším rozvoji sítě TRAVEL-NET sdružující na úrovni členských států EU subjekty mimosoudního urovnání sporů v oblasti osobní dopravy a cestovního ruchu.

4. Personální zajištění činnosti SČS v roce 2019

SČS mělo v průběhu loňského roku 4 pracovníky a externě spolupracovalo s dalšími 9 osobami (smlouvy o dílo, autoři publikací apod.). Činnost ústavu byla organizována v souladu s pokyny Správní rady a zakládací listinou.

5. Hospodářský výsledek v roce 2019

Po období ztrát ve výši 1.049 tis. Kč v roce 2017 a 1.345 tis. Kč v roce 2018 skončilo hospodaření SČS v roce 2019 se ziskem ve výši 189 tis. Kč. Provozní dotace v roce 2019 činily 76,8 % celkových nákladů na činnost SČS a přijaté příspěvky 18,1 %.

FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) za rok 2019	
Položka	Částka v tis. Kč
Náklady	3 910
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	2 518
Osobní náklady a zákonné odvody	1 380
Daně a poplatky	0
Ostatní náklady	12
Výnosy	4 099
z toho:	
Provozní dotace	3 001
Přijaté příspěvky	707
Tržby za vlastní výkony	378
Ostatní výnosy	13
Výsledek hospodaření před zdaněním	189

Závěrečná poděkování:

SČS si dovoluje poděkovat tímto i všem donátorům za spolupráci a podporu v uplynulém roce a také všem, kteří se nás rozhodnou finančně podpořit v dalším období na náš účet vedený u FIO banky, a.s. č. 2201482797/2010.

Ředitel ústavu a předseda Správní rady tímto děkují i všem členům Správní rady a revizorovi hospodaření za jejich podporu a spolupráci – jejich činnost je v těchto orgánech SČS dobrovolná.

Praha, březen 2020, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 31. 3. 2020

