

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2024

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 působící organizací v oblasti ochrany spotřebitelských práv v ČR. Chceme přispívat ke zvyšování informovanosti a právního povědomí spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi výrobcí, poskytovateli služeb a spotřebiteli a být při řešení spotřebitelských sporů vždy nápomocni radou i konkrétní pomocí 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 naši pozornost zaměřili na oblasti, které se přímo dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou senioři, děti a osoby se zdravotním postižením, a přispívali jsme i k větší viditelnosti obecně prospěšných společností, Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni o.p.s., které jsme založili.

Funkční ochrana trhu před padělanými výrobky, obecná bezpečnost výrobků či oceňování podnikatelů, kteří si neplní jen své povinnosti, ale poskytují spotřebitelům nadstandardní výrobky a služby, byly dalšími příklady aktivit, které jsme realizovali a u kterých jsme se znovu soustředili na to, aby spotřebitelé mohli na trhu kvalitu rozpoznat a rozhodovat se podle ní.

Naše aktivity v roce 2024 podpořilo především Ministerstvo průmyslu a obchodu a Rada kvality České republiky, ale velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtu některých krajů, a také darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali od samotných spotřebitelů.

Děkujeme tímto velice i všem našim dalším partnerům a sympatizantům za jejich cennou spolupráci a pomoc v loňském roce a těšíme se na naši další společnou práci ve prospěch českých spotřebitelů i do budoucna.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel

Summary

The Czech Consumer Association (CCA) was founded in 1990 and is the longest operating organisation in the field of consumer rights protection in the Czech Republic. We want to contribute to raising consumer and legal awareness, to preventatively improve relations between producers, service providers and consumers and to be always helpful in resolving consumer disputes with advice and concrete assistance to those who need it.

We are using our professional potential, on which the activities of the CCA have long been based, at national level and in various international forums, and we are gradually developing this in favour of fair market conditions. Last year, we continued to focus our attention on areas that directly affect seniors, children and people with disabilities, and we also contributed to increasing the visibility of the public benefit corporations we founded, the Cabinet for Standardization, o.p.s. and the Financial Distress Counselling o.p.s.

Effective protection of the market against counterfeit products, general product safety, and recognition of businesses that not only fulfil their obligations but also provide consumers with higher-quality products and services were other examples of activities we carried out, focusing once again on enabling consumers to recognize the quality in the market and make decisions based on it.

Our activities have been supported in 2024 mainly by the Ministry of Industry and Trade and the Quality Council of the Czech Republic, but we also appreciate the support we have received from the budgets of some regions, as well as the donations we have received from consumers themselves to fulfil our mission.

We would like to thank all our other partners and supporters for their valuable cooperation and help last year and we look forward to our further joint work for the benefit of Czech consumers in the future.

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:	Registrowané 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

V roce 2024 nedošlo 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. Luděk Gulázi

2. Vize a poslání

SČS poskytuje **obecně prospěšné činnosti a služby** s cílem prospěchu veřejnosti a ve prospěch celku, přičemž posláním ústavu je ochrana zájmů spotřebitelů a rozvoj a kultivace konkurenčního podnikatelského prostředí, které je tolerantní vůči spotřebitelským zájmům.

Východiskem pro naši činnost je věcná, odborná a profesionální analýza podstaty problémů, kterým spotřebitelé na trhu čelí, a to s upřednostněním konstruktivních řešení a uplatňováním zásady, že regulace trhu je obvykle až poslední formou řešení těchto problémů, když selhávají samoregulační mechanismy a nástroje. To ale neznamená, že regulace má být chápána jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů totiž jinak nelze ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů (jako slabší strany smluvních vztahů) vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu společenské potřeby zajistit transparentní a férové konkurenční prostředí pro všechny účastníky, kteří se na trhu pohybují.

Zakládací listina ústavu je přístupná na webových stránkách SČS - www.konzument.cz a stanovuje konkrétní činnosti k naplňování našeho základního poslání, kterým je hájení a ochrana práv spotřebitelů (včetně těch nejvíce zranitelných), a to komplexně na trhu výrobků i služeb v České republice a Evropské unii.

Naši činnost přitom provozujeme tak, aby její **výsledky** byly dostupné každému rovnocenně, a to ve veřejném zájmu a nikoli za účelem dosažení zisku.

3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2024

- Za účelem informování veřejnosti shromažďujeme a zprostředkováváme každoročně informace o trhu, o kvalitě výrobků a služeb a také o podmínkách pro výkon podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU a v ČR. V roce 2024 jsme vydali přes 390 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 pozitivní odezva, se kterou se setkáváme, nás proto velice těší:
- Vystupovali jsme v televizi, na vlnách rozhlasu a účastnili se i celé řady kulatých stolů a veřejných debat. Naše webové stránky navštívilo více než 420 tis. unikátních uživatelů, což je více než 35.000 návštěv měsíčně.
- V roce 2024 jsme rozšířili naše 4 edice o další online publikace a tištěné tituly a stranou nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně dětí, seniorů a osob se zdravotním postižením) stejně 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 na trhu zvýšila nejen kvalita a bezpečnost výrobků a služeb, ale aby se v ČR obecně posílil i respekt k právům spotřebitelů a jejich zájmům:
- v edici Top-normy přibýly 4 nové publikace č. 21 Model pro poskytování kvalitní služby v ČR (viz [zde](#)), č. 22 Služby digitální společnosti: přínos technické normalizace pro spotřebitele (viz [zde](#)), č. 23 Rozumíme technickým normám? (viz [zde](#)) a č. 24 Digitální pas výrobku: nový nástroj vnitřního trhu EU (viz [zde](#)) a

- mimo edice jsme publikovali výsledky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník 2024 (viz [zde](#)).
- Za podstatnou součást naší práce považujeme také **analýzy a odborné studie**, které zpracováváme a šíříme u nás mezi odbornou i laickou veřejností s tím, že se v nich zaměřujeme především na nové podmínky pro fungování trhu a také trendy, které k nám přicházejí nejčastěji ze zahraničí a které s největší pravděpodobností v blízké budoucnosti ovlivní naše spotřebitelské návyky a chování:
- V roce 2024 byla se v tomto ohledu tématem **funkční ochrana trhu před padělanými výrobky** a možnosti, které i u nás spotřebitelé mají, aby pomocí moderních technologií mohli sami padělky na trhu odhalovat (viz [zde](#)).
- A chceme pochopitelně také, aby naše práce ve prospěch spotřebitelské veřejnosti a doporučení dotčeným stranám vycházela z konkrétní praxe, situace i nálady na trhu, a proto se, pokud je to možné, věnujeme i výzkumu veřejného mínění a sběru dat. To nám umožňují především **pravidelná šetření mezi účastníky trhu**, a ani loňský rok v tomto ohledu nebyl výjimkou:
- V roce 2024 jsme k tématu funkční ochrany trhu před padělanými výrobky provedli i **internetové šetření**, kterého se zúčastnilo celkem 225 firem a spotřebitelů.
- Značné kapacity jsme pochopitelně v loňském roce podobně jako v uplynulých letech věnovali i poskytování **poradenství a řešení spotřebitelských sporů**:
- Opětovně se nám podařilo vyřešit konkrétní problémy spotřebitelů nebo jim poskytnout alespoň radu, jak by měli postupovat, a naše **poradna vyřídila přes 8.100 dotazů a stížností spotřebitelů**.
- V roce 2024 jsme však byli, a to z finančních důvodů, nuceni ukončit naši činnost jako subjektu pověřeného mimosoudním řešením sporů a online řešením sporů, a to ačkoli tuto činnost považujeme i nadále za velmi prospěšnou jak pro spotřebitele, tak i kultivaci trhu, a ačkoli jsme na výkon této činnosti z naší strany měli i řadu velmi pozitivních ohlasů (viz [zde](#)).
- A pravidelnou součástí našich aktivit bylo i v roce 2024 **ocenění podnikatelů, kteří naplňují vysoká očekávání spotřebitelů**:
- **Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník** jsme udělili 74 podnikatelům, a to v Moravskoslezském, Ústeckém, Jihočeském a Jihomoravském kraji, kde jsme ji připravili a její výsledky vyhlásili i pod záštitou hejtmanů těchto krajů, přičemž i v roce 2024 byly oceněny převážně malé a rodinné firmy a všechny oceněné provozovny je možné si vyhledat na interaktivní mapě (viz [zde](#)).
- Také seznamy všech dalších subjektů, které jsme ocenili našimi značkami Životnost PLUS a Hřiště-Tělocvična-Sportoviště-Ověřený provoz, které jsou součástí Národního programu Česká kvalita (viz [zde](#)), je možné si dohledat na našich webových stránkách [zde](#).
- Nejen bezpečnost, ale právě i kvalita výrobků a služeb pro nás totiž zůstávají stálými prioritami a vnímají ji velmi citlivě i **naši partneři a sympatizanti**:
- Na rozvoji a veřejné dostupnosti znalostí v jednotlivých oblastech ochrany spotřebitele se s námi vedle Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni, o.p.s. podílí i další naši partneři a sympatizanti, kteří nás v tomto našem úsilí podporují, a pokud jde o rok 2024, rádi bychom poděkovali touto cestou zejména Českému institutu pro akreditaci, o.p.s. a Spotřebitelskému fóru, z.ú.
- I loni jsme pak vystupovali v řadě dalších oblastí v roli odborného garanta ochrany práv a zájmů spotřebitelů u nás a využívali k tomu nejrůznější **fóra a platformy**:
- Působili jsme v Etické komisi v České asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF), v kontrolní radě Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven (KOČAP), v orgánech a odborných sekcích Rady kvality ČR (RK ČR), v Kolegiu Rady seniorů ČR (RS ČR), působili jsme i jako členové v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR (AHR ČR), v Klasifikační komisi „KLASA“ při Státním zemědělském a intervenčním fondu (SZIF) a Radě pro technickou normalizaci při Úřadu pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) či právě v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci (ČIA).
- Ve 4 krajích jsme zajišťovali také sekretariát krajských Odborných komisí pro ochranu spotřebitele, jejichž členy jsou nominováni zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (ČOI, SZPI), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora ČR, Agrární komora ČR) a také zástupci dalších nevládních organizací (YMCA).
- A konečně jsme sledovali i **mezinárodní zastoupení spotřebitelské veřejnosti** a zastupovali ji i v následujících orgánech na mezinárodní úrovni:

- I v roce 2024 to byly pracovní skupiny Výboru pro spotřebitelskou politiku v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO), Poradní výbor Evropské komise pro spotřebitelskou politiku (CPAG), Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC), Safe Food Advocacy Europe (SAFE) či Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance).

4. Personální zajištění činnosti SČS

SČS v průběhu loňského roku zaměstnávalo 2 pracovníky a externě spolupracovalo s dalšími 6 osobami (autoři publikací, smlouvy o dílo apod.). Činnost ústavu byla organizována v souladu s pokyny správní rady a zakládací listinou.

5. Hospodářský výsledek v roce 2024

V roce 2024 skončilo hospodaření SČS se ztrátou ve výši 394 tis. Kč, kdy provozní dotace pokryly jen necelých 39 % celkových nákladů SČS a příspěvky 8 %.

FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) za rok 2024	
Položka	Částka v tis. Kč
Náklady	1.593
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	750
Osobní náklady a zákonné odvody	805
Daně a poplatky	0
Ostatní náklady	38
Výnosy	1.199
z toho:	
Provozní dotace	620
Přijaté příspěvky	130
Tržby za vlastní výkony	423
Ostatní výnosy	26
Výsledek hospodaření před zdaněním	- 394

Závěrečná poděkování:

Dovolujeme si poděkovat všem dárcům, kteří se nás rozhodnou pro další období finančně podpořit, a to na náš účet č. 2201482797/2010 vedený u FIO banky, a.s.

Ředitel ústavu a předseda správní rady pak děkují tímto i všem členům správní rady za jejich spolupráci a podporu SČS v roce 2024 – jejich činnost je dobrovolná.

Praha, červen 2025, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 25. 06. 2025

