

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2020

**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 se soustředili 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.

Kvalita potravin, práva cestujících v osobní dopravě nebo využívání umělé inteligence byly v roce 2020 i přes mimořádně složité období pandemie Covid-19 dalšími příklady našich priorit, které jsme naplňovali a v rámci kterých jsme se znovu soustředili na otázky kvality a bezpečnosti.

Naše aktivity v roce 2020 podpořily dotace Ministerstva průmyslu a obchodu, některé soukromé instituce, a velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtů pěti krajů, a v neposlední řadě i darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od spotřebitelů.

Děkujeme tímto velice 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 elderlies, 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.

Quality of foodstuffs, passenger rights or use of artificial intelligence were in the year 2020 despite the exceedingly difficult period of the Covid-19 pandemic further examples of our priorities that we have implemented and where we have concentrated again on quality and safety concerns.

In the year 2020, 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 five regional budgets as well as the private donations that we have received directly from consumers to fulfill our mission.

We would like to thank herewith to all 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:	<a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>
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 16. září 2020 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. 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, rozvoj a kultivace podnikatelského a konkurenčního 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 jejich řešení, když selhávají samoregulační mechanismy a nástroje. To ale neznamená, že regulace má být obecně chápána nutně jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů totiž bez ní nelze účinnou ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu společenské potřeby zajistit transparentní, čistý a férový trh a rovné konkurenční prostředí pro všechny účastníky, kteří se na něm pohybují.

**Základací listina** ústavu je přístupná na webových stránkách SČS ([www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)) a stanovuje konkrétní činnosti k naplňování našeho základního poslání, kterým je hájení oprávněných zájmů a práv spotřebitelů, a to komplexně na trhu výrobků i služeb v České republice a v Evropské unii.

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

## 3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2020

- 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 2020 jsme vydali celkem 453 novinek, mediálních výstupů a prohlášení, ve kterých jsme širokou veřejnost u nás upozorňovali na události, fakta a významné otázky z oblasti ochrany spotřebitele. Naším základním komunikačním nástrojem je totiž **šíření informací** a velmi nás tak těší pozitivní odezva, se kterou se setkáváme:
  - Vystupovali jsme v pořadech České televize, na vlnách Českého rozhlasu a zúčastnili se i celé řady kulatých stolů.
  - Jen u našich kmenových stránek jsme loni po jejich zjednodušení zaznamenali 68.850 aktivních přístupů.
  - Předseda Správní rady působil v EFSA (Evropský úřad pro bezpečnost potravin), ve Valném shromáždění a v Řídícím výboru ANEC a aktivně jsme se zapojovali na evropské úrovni i do činnosti Better Finance a Travel-Net.
- V roce 2020 jsme rozšířili naše edice o další tištěné tituly a stranou nezůstala ani další naše práce se spotřebiteli, 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 právům a ekonomickým zájmům spotřebitelů v ČR:
  - V edici Průvodce spotřebitele jsme vydali dvě nové publikace, a to tituly „Významná práva cestujících v železniční a silniční dopravě“ (č. 40) a „Reklama zaměřená na děti aneb jak moderní komunikační nástroje ovlivňují děti a mládež“ (č. 41).

- V edici Jak poznáme kvalitu? jsme vydali jednu publikaci, a to titul „Je palmový olej hrozbou?“ (č. 28)
- Tématy Konzument-Testu byly v loňském roce vyhodnocení ceny Spokojeného zákazníka (č. 26) a dvojí kvalita výrobků (č. 27).
- Pro rodiče a děti jsme znovu zajistili vydání publikace „Obouváme správně své děti?“, která byla distribuována do 621 mateřských škol a 62 pediatrických ordinací, a také jsme publikovali rukověť k posílení prevence úrazů dětí na dětských hřištích „Nebezpečí a rizika číhající na naše děti“.
- Pro zdravotně postižené spotřebitele jsme v průběhu loňského roku uspořádali i 2 speciální besedy a vzdělávací semináře na Kladně a v Jičíně, a zodpověděli i celou řadu dotazů, se kterými se na nás obrátili spotřebitelé z řad seniorů.
- V návaznosti na stejnojmennou konferenci jsme loni vydali i sborník „Umělá inteligence a spotřebitel“ z této konference, uspořádali kulatý stůl k budoucnosti Programu Česká kvalita a publikovali i studii „Spotřebitel a kvalita služeb poskytovaných na domácím trhu“ zaměřenou na to, jakým způsobem se kvalita služeb odráží v jejich ceně, zda jsou spotřebitelé o kvalitě poskytovaných služeb náležitým způsobem a předem informováni.
- Chceme také, 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 2020 jsme publikovali i výsledky ankety mezi českými spotřebiteli k otázkám spojeným s důvěrou a bezpečností při využívání umělé inteligence.
- Značné kapacity byly věnovány v loňském roce i **poskytování spotřebitelského poradenství a řešení sporů**:
- V roce 2020 jsme vyřídili konkrétní problémy a poskytli spotřebitelům rady u více než 8.880 případů. K tomu jsme rozvinuli především elektronický kontakt se spotřebiteli, ale nezapomněli jsme ani na telefonické a osobní poradenství.
- Jako pověřený subjekt pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů jsme pak v loňském roce řešili i další tyto spory a stávající praxi a poznatky shrnuli ve výroční zprávě o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Průměrná délka tohoto řízení u nás v loňském roce dosáhla 84 dnů.
- Nedílnou součástí našich aktivit je i **oceňování podnikatelských aktivit** naplňujících očekávání spotřebitelů:
- V roce 2020 jsme připravili a vyhlásili Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník, a tuto cenu pod záštitou hejtmánů v Moravskoslezském, Královéhradeckém, Ústeckém, Jihočeském a Jihomoravském kraji předali celkem 72 podnikatelům, a to převážně malým a rodinným firmám, v 10 ze 14 sledovaných kategorií (Výroba a prodej potravin a nápojů, Výroba a prodej nábytku a bytových doplňků, Výroba a prodej obuvi, oděvů a textilií, Zakázková výroba, odborný prodej a opravy výrobků, Stavební činnost, architektura a související služby, Služby osobní péče, Autodoprava a související služby, Stravování, pohostinství, ubytovací služby a cestovní ruch, Sportovní činnost, hobby a volný čas a Vzdělávání, sociální péče a zdravotnické služby). Celkem jsme takto u nás ocenili již více 1.330 podnikatelských subjektů.
- V roce 2020 bylo uděleno i 5 nových ocenění Životnost Plus a propagována značka Tělocvična-Hřiště-Sportoviště Ověřený provoz.
- Seznamy všech firem a dalších oceněných subjektů jsou 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 2020 pokračovali ve spolupráci i s dalšími našimi partnery. Za všechny jmenujme např. Český institut pro akreditaci, Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, společnost Mastercard či Spotřebitelské fórum.
- Naším sympatizantům patří velký dík za pomoc s přípravou jednotlivých akcí a s pomocí při naplňování naší mise.
- I loni pak SČS vystupovalo jako **odborný obhájce zájmů a práv českých spotřebitelů** a využívali jsme k tomu nejrůznější fóra a platformy:
- V 5 krajích jsme podporovali Odborné komise pro ochranu spotřebitele, jejichž členy jsou nominováni zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (ČOI, SZPI), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora, Agrární komora) a také zástupci dalších nevládních organizací (YMCA).
- Účastnili jsme se práce Kolegia Rady seniorů ČR a působili jako členové v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR, v Klasifikační komisi „KLASA“ při Státním zemědělském a intervenčním fondu, v Radě pro technickou normalizaci při Úřadu pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví či v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci.
- Ředitel SČS vykonával i funkci člena Etické komise v České asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, kontrolní rady Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven a stal se v loňském roce také místopředsedou odborné sekce Rady kvality ČR pro Kvalitu v obchodě, cestovním ruchu, výrobcích, službách a ochraně spotřebitele.

- A konečně jsme v roce 2020 sledovali i **mezinárodní iniciativy**, kde jsme po celý rok reprezentovali a zastupovali zájmy českých spotřebitelů:
  - Na mezinárodním poli to byly zejména pracovní skupiny Výboru 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 subjekty mimosoudního urovnání sporů v oblasti osobní dopravy a cestovního ruchu.
  - V loňském roce jsme kandidovali i do nové poradní skupiny Evropské komise Consumer Protection Advisory Committee, a Evropská komise SČS vybrala jako organizaci zastupující všechny spotřebitelské organizace z ČR.

#### 4. Personální zajištění činnosti SČS v roce 2020

SČS mělo v průběhu loňského roku 1 zaměstnance a spolupracovalo s dalšími 12 osobami (poradenství, tvorba a správa webů, tvorba publikací apod.). Činnost SČS byla organizována v souladu s pokyny Správní rady a zakládací listinou.

#### 5. Hospodářský výsledek v roce 2020

V roce 2020 skončilo hospodaření SČS ve ztrátě ve výši 119 tis. Kč. Provozní dotace činily 72,5 % celkových výnosů a přijaté příspěvky 18,4 %. Spotřeba a nakoupené služby činily 72,3 % a osobní náklady 26,9 % celkových nákladů na činnost SČS.

<b>FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) za rok 2020</b>	
Položka	Částka v tis. Kč
<b>Náklady</b>	<b>2 494</b>
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	1 804
Osobní náklady a zákonné odvody	670
Daně a poplatky	0
Ostatní náklady	20
<b>Výnosy</b>	<b>2 375</b>
z toho:	
Provozní dotace	1 723
Přijaté příspěvky	438
Tržby za vlastní výkony	214
Ostatní výnosy	0
<b>Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>- 119</b>

#### Závěrečná poděkování:

*SČS si dovoluje poděkovat všem dárcům za jejich podporu v roce 2020 a také všem, kteří se nás rozhodnou finančně podpořit i 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, duben 2021, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 12. května 2021

