

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2021

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 i k větší viditelnosti obecně prospěšných společností (Kabinetu pro standardizaci a Poradny při finanční tísní), které jsme založili.

Kvalita potravin, témata udržitelné spotřeby a inteligentní smlouvy či měřidla byly v roce 2021 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 i rozhodovat.

Naše aktivity v roce 2021 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 also to the better visibility of the public service companies (the Cabinet for Standardisation and the Advisory Centre Counselling in Stringency), which we have founded.

The quality of foodstuffs, issues of sustainable consumption and smart contracts or meters were in the year 2021 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 2021, 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 the private donations 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:	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

V roce 2021 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 nelze jinak 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.

Základací 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 2021

- 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 ČR. V roce 2021 jsme vydali celkem 569 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 tak velmi těší:
 - Vystupovali jsme v pořadech České televize, na vlnách Českého rozhlasu a zúčastnili se i celé řady kulatých stolů.
 - Na našich webových stránkách jsme v roce 2021 (celkem spravujeme 8 domén) zaznamenali téměř 200 tis. unikátních přístupů, což představuje více než 16 600 návštěv měsíčně.
- V roce 2021 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 výrazněji posílil i respekt k ekonomickým zájmům spotřebitelů v ČR:
 - Edici Průvodce spotřebitele jsme rozšířili o titul „Nekalé obchodní praktiky aneb jak takovou obchodní praktiku rozpoznat a bránit se jí“ (č. 42).
 - V edici Jak poznáme kvalitu? jsme vydali 2 tituly, a to „Potraviny a výživa – stručný průvodce světem hoaxů a mystifikací“ (č. 29) a „Desatero pohledů na výběr kvalitních potravin“ (č. 30)

- Do edice Top normy přibyla nová publikace „Chytrá měřidla energií a spotřebitel“ (č. 12)
- Tématy Konzument-Testu byly v loňském roce Zelená dohoda pro Evropu z pohledu naplňování nové agendy pro spotřebitele (č. 28) a vyhodnocení ceny Spokojeného zákazníka (č. 29).
- Pro rodiče a děti jsme zajistili opětovné vydání publikace Obouváme správně své děti?, která byla distribuována do 648 mateřských školek a 55 pediatrických ordinací.
- Pro neslyšící jsme přeložili do českého znakového jazyka publikaci Významná práva cestujících v železniční a silniční dopravě a pro nevidomé jsme ji umístili do Knihovny digitálních dokumentů.
- Pro spotřebitele z řad seniorů a zdravotně postižené jsme uspořádali v průběhu loňského roku také 8 speciálních besed a vzdělávacích akcí, a to nejen v Praze, ale i v dalších městech ČR (mimo jiné Kladno, Písek, Zlín, Hulín a další).
- Další kulaté stoly jsme pro zúčastněné strany uspořádali k Významu bezpečnosti dat pro rozvoj digitálních služeb (červen 2021) a k Udržitelné spotřebě potravin a potravinovému odpadu (listopad 2021).
- A v neposlední řadě jsme zpracovali a mezi odbornou i laickou veřejností rozšířili i analýzy a odborné studie k Vlivům a faktorům, které ovlivňují spotřebitele při výběru kvalitních potravin (srpen 2021), k Udržitelné spotřebě při nákupu potravin (listopad 2021) a k Inteligentním spotřebitelským smlouvám (prosinec 2021).
- 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 2021 jsme ve spolupráci s Better Finance provedli i evropský spotřebitelský průzkum k výkonu akcionářských práv v rámci EU.
- Značné kapacity byly v loňském roce stejně jako každoročně věnovány také **poskytování spotřebitelského poradenství a řešení sporů**:
 - V roce 2021 jsme vyřídili konkrétní problémy a poskytli spotřebitelům rady u více než 8 200 případů. K tomu jsme rozvinuli především elektronický kontakt se spotřebiteli, ale nezapomněli jsme ani na telefonické a osobní poradenství.
 - Jako subjekt pověřený mimosoudním řešením spotřebitelských sporů včetně řešení sporů on-line jsme pak v loňském roce řešili i další porci těchto sporů a stávající praxi a poznatky shrnuli do výroční zprávy o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Průměrná délka tohoto řízení u nás přitom v roce 2021 klesla z 84 na 64 dnů.
- Nedílnou součástí našich aktivit je i **oceňování podnikatelských aktivit** naplňujících očekávání spotřebitelů:
 - V loňském roce jsme také připravili a vyhlásili Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník, a tuto cenu pod záštitou hejtmanů v Ústeckém, Moravskoslezském, Jihočeském a Jihomoravském kraji udělili celkem 57 podnikatelům, a to převážně malým a rodinným firmám. Tuto cenu jsme přitom udělili v 9 ze 14 sledovaných kategorií, a to v kategorii Výroba a prodej potravin a nápojů, 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 Odborné služby). Takto jsme u nás ocenili již celkem 1.390 podnikatelských subjektů.
 - V roce 2021 byla znovu předána i další naše ocenění Životnost Plus a Tělocvična-Hřiště-Sportoviště Ověřený provoz v rámci Programu Česká kvalita, to při jejich slavnostním vyhlášení v rámci měsíce kvality.
 - Seznamy všech 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 Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni, o.p.s. jsme v roce 2021 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.
- I loni pak SČS vystupovalo jako **odborný obhájce ochrany 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).
 - Vykonávali jsme funkci člena Etické komise v České asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, kontrolní rady Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven či místopředsedy odborné sekce Rady kvality ČR pro Kvalitu v obchodě, cestovním ruchu, výrobcích, službách a ochraně spotřebitele a účastnili jsme se mimo jiné i práce Kolegia Rady seniorů ČR, 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 a také v Radě pro technickou normalizaci při Úřadu pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví a v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci.

- A konečně jsme sledovali i **mezinárodní zastoupení**, kde jsme v roce 2021 reprezentovali české spotřebitele:
- Na mezinárodním poli to byl zejména Výbor pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO). Na úrovni EU to byl především Poradní výbor Evropské komise pro spotřebitelskou politiku (CPAG), kde jsme začali zastupovat i všechny spotřebitelské organizace z ČR, a dále pak 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 také 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 2021

SČS mělo v průběhu loňského roku 7 pracovníků a externě spolupracovalo s dalšími 7 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 2021

Po období ztrát ve výši 1.049 tis. Kč v roce 2017 a 1.345 tis. Kč v roce 2018 skončilo hospodaření SČS i v roce 2021 se ziskem, a to ve výši 139 tis. Kč. Provozní dotace v roce 2021 činily 77,9 % celkových nákladů na činnost SČS a přijaté příspěvky 4,4 %.

FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) za rok 2021	
Položka	Částka v tis. Kč
Náklady	3 446
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	1 372
Osobní náklady a zákonné odvody	2 003
Daně a poplatky	3
Ostatní náklady	68
Výnosy	3 585
z toho:	
Provozní dotace	2 793
Přijaté příspěvky	158
Tržby za vlastní výkony	633
Ostatní výnosy	1
Výsledek hospodaření před zdaněním	139

Závěrečná poděkování:

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

Ředitel ústavu a předseda správní rady tímto děkují také všem členům správní rady a revizorovi hospodaření za jejich podporu a spolupráci v roce 2021 – jejich činnost je v orgánech SČS dobrovolná.

Praha, březen 2022, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 12. dubna 2022

