

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2015

*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 zúčujeme odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny. Působíme aktivně na národních i mezinárodních platformách.

V roce 2015 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti (obuv, hřiště), senioři (chování v rizikových situacích), či osoby se zdravotním postižením (zprostředkování publikací osobám nevidomým a neslyšícím). Kvalita potravin je rovněž již víceletou prioritou, s cílem orientace na kvalitu, a nikoliv na cenu. Dalším příkladem směřování našich aktivit je „spotřebitel v digitálním světě“. V závěru roku jsme se zaměřili na informace o mimosoudním urovnání sporů, které je od počátku r. 2016 nově regulováno v EU i v ČR.

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 Ministerstva průmyslu a obchodu. Oceňujeme podporu aktivit SČS v regionech z rozpočtu krajů. Dotace byly dále získány z prostředků MPSV, MŠMT a také od švýcarské vlády (Fond partnerství z Programu švýcarsko-české spolupráce).

Velký prostor zůstává nicméně pro spolufinancování aktivit z hospodářské činnosti SČS. Významné byly úkoly financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace) a České technologické platformy pro potraviny.

Naše organizace děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2015 a těšíme se na příští. SČS děkuje individuálním dárcům za podporu.

Ing. Libor Dupal, ředitel

### Summary

**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 2015 we further strengthened our focus on areas that relate to the vulnerable consumers such as children (safety of shoes, playgrounds), elderlies (how to behave in risky situations) or persons with disabilities (consumer information for the blinds and the deaf). Another example of the objectives of our activities is ‘consumer in the digital world’. At the end of the year 2015 we commenced an information campaign aimed at the mechanisms of the alternative dispute resolution (ADR) as they 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, the Ministry of Education 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

V srpnu roku 2015 nás opustil dlouholetý člen naší organizace a revizor hospodaření pan Zdeněk Zejda. Budeme na něj vzpomínat jako na výjimečného, obětavého a loajálního kolegu.

## 1. Identifikační údaje:

|                          |   |
|--------------------------|---|
| N á z e v                | <b>Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)</b>   |
| Organizační forma        | Zapsaný ústav   |
| Adresa sídla             | Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10   |
| Webová stránka           | <a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>  |
| 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:** Ing. Libor Dupal, ředitel

**Správní rada:** 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.

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, tolerantního vůči spotřebitelským zájmům.

**Zakládací listina** ústavu přístupná také 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.

## 3. Příklady profilace SČS a realizovaných výstupů v roce 2015

- Značné kapacity SČS jsou věnovány udržování a rozvíjení poskytování **spotřebitelských poradenských a informačních služeb**.
  - K tomu udržujeme a rozvíjíme síť regionálních středisek a kontaktních míst k podpoře možností osobního, telefonického a zejména elektronického způsobu kontaktu.
  - Nejčastěji se stížnosti spotřebitelů týkají výrobků a služeb informačních a komunikačních technologií (11,6 %) a odívání či obuvi (8,3 %). Následují výrobky bytového vybavení a zařízení pro domácnost (6,2 %), anebo služby pro běžnou údržbu a opravy v domácnosti (4,6 %). 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, ad. Pro provozovatele dětských hřišť a sportovišť (školní zařízení, obecní úřady) byly organizovány vzdělávací semináře o bezpečném provozu těchto zařízení. V rámci projektu Abeceda rodinných financí pořádalo s dalším partnerem SČS v malých obcích vzdělávací semináře na několik témat (finanční gramotnost, spotřebitelská gramotnost a základy podnikání).
  - 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 hejtmanem 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, Český svaz žen aj.).

- **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 ČR nominovala ředitele SČS za předsedu Řídicího 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.
- 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](http://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 med, čokoláda a kakao, drůbeží maso a výrobky či těstoviny.
- Další publikace se týkaly jiných spotřebitelských témat, např. kvality bezpečnostních služeb, anebo - a to pro svůj význam s důrazem - nových mechanismů **pro mimosoudní řešení sporů** zaváděných od počátku r. 2016.
- 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.
  - Ve vztahu k **dětem a mládeži** se aktivity SČS týkaly vydání tiskoviny o správném výběru dětské obuvi. Evropskou komisí byl zahájen úkol vytvoření evropské normy pro dětskou obuv, na jehož řešení se SČS podílí. 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 dávkování detergentů do praček, myček apod. a vztahu ceny a velikosti balení. SČS je spolujednatel značky kvality pro **bezpečné hřiště**, licenci k jejímu užívání vlastní již 25 provozovatelů. Zástupce SČS je členem technické normalizační komise pro bezpečnost dětských výrobků při Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ).
  - V jiných souvislostech jsme již zmínili specifické zaměření některých aktivit na **seniory**. Podařilo se zajistit finanční zdroje na vytvoření portálu <http://seniorombudsman.cz/>, na němž pomoc této zvláště zranitelné skupině spotřebitelů koncentrujeme. 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 je členem reprezentujícím české spotřebitele v Koordinační skupině evropských spotřebitelů při Gen. ředitelství EK pro spravedlnost a spotřebitele (ECCG). Zastoupení zájmů spotřebitelů zajišťuje SČS také v ANEC – (Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace).
  - 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 20 **tiskových zpráv**, ve kterých jsme upozorňovali na specifická témata ve vztahu k ochraně spotřebitele (Cena spokojeného zákazníka, děti a (ne)bezpečná dětská hřiště, edukace mládeže ve spotřebitelských věcech, rizika pro seniory, kvalita potravin). Představitel SČS byl pozván do televizních či rozhlasových vysílání k diskuzi či představení různých témat (kvalita potravin na trhu, senior ombudsman, vánoční prodej a reklamace, bezpečnost hřišť).

#### 4. Personální zajištění

- SČS mělo v průběhu roku 5 pracovníků (pracovní poměr, dohody o provedení práce), externě bylo vázáno 15 osob ve smlouvách o dílo. Činnost SČS byla organizována v souladu se zakládací listinou zapsaného ústavu přijatou v r. 2014.

#### 5. Ekonomické zajištění

- Výše uvedené aktivity byly realizovány v rámci projektů dotovaných MPO, MPSV, MŠMT, švýcarskou vládou a hejtmany vybraných krajů. Pro své činnosti muselo SČS najít další zdroje z prodeje služeb.
- V roce 2015 se podařilo dosáhnout v hospodářském výsledku mírného přebytku, který byl převeden do rizikového fondu.

| <b>FINANČNÍ UZÁVĚRKA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú.<br/>ZA ROK 2015</b> |                     |
|---|---------------------|
| <b>Položka</b>  | <b>Částka Kč</b>    |
| <b>Náklady</b>  |                     |
| z toho:   | <b>6 515 753,35</b> |
| Spotřebované nákupy (materiál)  | 111 883,27          |
| Služby celkem   | 4 462 340,37        |
| Osobní náklady vč. odvodů zaměstnavatele celkem                               | 1 926 023,00        |
| Ostatní náklady celkem  | 15 506,71           |
| <b>Celkové příjmy (výnosy)</b>  |                     |
| z toho:   | <b>6 909 028,05</b> |
| Tržby za vlastní výkony   | 1 235 934,34        |
| Výnosy ostatní  | 1 817,12            |
| Přijaté příspěvky a dary  | 207 000,00          |
| Provozní dotace, čerpání  | 5 464 276,59        |
| <b>Provozní výsledek hospodaření před zdaněním</b>                            | <b>393 274,70</b>   |

#### Poděkování

SČS děkuje všem donátorům a partnerům za spolupráci a podporu v roce 2015 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, únor 2016, Ing. Libor Dupal, ředitel SČS, v. r.

Schváleno Správní radou dne 30. 3. 2016