

Prohlášení
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ (SČS)
ke Světovému dni spotřebitelských práv



V Praze dne 15. března 2018

Naše společnost prožívá období naplněné úspěchy i nezvyklým hospodářským růstem a dnešní Světový den spotřebitelských práv si tak připomínáme jako den, který se dotýká nejen nás tady v České republice, ale i všech lidí na Zemi. Právo na bezpečnost výrobků a služeb, právo na informace, právo volby a právo být slyšen jako základní práva rozšířená později na půdě Organizace spojených národů i o právo na uspokojení základních potřeb, právo na náhradu škody, právo na spotřebitelskou výchovu a právo na zdravé životní prostředí přitom nejsou samozřejmostí.

Ve Sdružení českých spotřebitelů (SČS) proto věříme, že tržní prostředí zohledňující zájmy spotřebitelů a založené na férových vztazích mezi profesionály na straně jedné a spotřebiteli (jako tou vždy slabší stranou u všech typů smluv a soukromoprávních ujednání) na straně druhé je hodnota, kterou má smysl prosazovat a bránit. A to jak ve vztazích mezi soukromými subjekty, tak i veřejně ve spolupráci s našimi partnery a při jednáních se státními orgány, které vytvářejí politiky, přijímají opatření a schvalují i regulaci pro jednotlivé oblasti našeho života.

Příkladem konkrétního tržního prostředí, ve kterém chodíme do školy a k lékaři, cestujeme za prací, trávíme volné chvíle, nakupujeme a ve kterém žijeme, je náš domácí trh v rámci vnitřního trhu EU, a mechanismy vnitřního trhu EU nezbytně počítají s tím, že zajištění spotřebitelských práv je a musí být podporováno různými veřejnými úřady a institucemi, a spotřebitelé v něj musí mít, aby fungoval, důvěru. A to samé platí obdobně i pro naše čistě domácí prostředí.

Ne deklarace spotřebitelských práv, ne práva napsaná na kusu papíru, ne bezmezný rozšiřování práv, ale respekt k základním právům spotřebitele a jejich dostupná vymahatelnost je to, co přináší lidem a společnosti spokojenost a hospodářství odpovídající výsledky. Jinak totiž hrozí, že ztratíme respekt i sami k sobě a naše společnost začne postupně chřadnout.

Ti profesionálové, kteří nezohledňují naše spotřebitelská práva, ty úřady, které ve věci našich oprávněných zájmů nekonají, i my sami, pokud si nejsme svých práv vědomi, ohrožujeme fungování trhu a umožňujeme

na něm část obrátu, který vydáváme ze svých rozpočtů a peněženek, směřovat i při běžných nákupech k nepoctivcům a firmám, které díky nedokonalé ochraně hospodářské soutěže na trhu a jeho účastníků (poctivých a slušných obchodníků, výrobcích i poskytovatelích služeb) pouze parazitují. Daný segment trhu pak nevysílá správné informace o cenách, firmám v daném oboru se hůře podniká, lidé dostávají za svou práci méně zapláceno, snižuje se prostor pro inovace a rozvoj, a to aniž by to nám - spotřebitelům nebo společnosti přinášelo nějaký užitek.

Práce SČS je založena na znalosti jednotlivých problémů a postupů, na aktivním přístupu k ochraně práv a oprávněných zájmů spotřebitelů, nestrannosti a odbornosti, a jako nejdéle působící organizace na ochranu práv spotřebitelů v České republice (působíme už od r. 1990) vnímáme, že se spousta věcí za uplynulých téměř 30 let podařila a že naopak spousta věcí je potřeba v reakci na vývoj i u nás doma podstatným způsobem zlepšit.

Proto poskytujeme spotřebitelům poradenství, proto provádíme mezi spotřebiteli průzkumy, proto vydáváme osvětové i odborné publikace, proto řešíme spory, proto oceňujeme slušné podnikatelské aktivity nejen na celostátní úrovni, ale i v několika regionech na místní úrovni, a proto se rozvíjíme.

A protože je 15. březen vyhlášen jako den, který má připomenout ochranu spotřebitelských práv, vydáváme při této příležitosti i toto prohlášení a tiskovou zprávu, v níž chceme i velmi stručně připomenout některá témata, důležitá z hlediska zdravého vývoje vnitřního trhu a našeho prostředí obecně.

Nadále podporujeme Poradnu při finanční tísní, kterou jsme založili ve spolupráci s Českou spořitelnou, jsme členy etických komisí Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců a Unie společností finančního zprostředkování a poradenství, upozorňujeme se společností Mastercard spotřebitele na výhody i rizika nově se prosazujících platebních prostředků, s ČSOB pak na význam zavedených ukazatelů pro posouzení výhodnosti či nevýhodnosti nabízených úvěrů a nadále se věnujeme i vzdělávání investorů a zvláště ve vztahu ke zranitelným spotřebitelům jako jsou děti a školní mládež nebo senioři i zvyšování finanční gramotnosti.

Specificky uvádíme i Kabinet pro standardizaci. Tuto obecně prospěšnou společnost jsme před lety založili s cílem zajišťovat posilování zapojení spotřebitelů do standardizace.

Právě úloha technických norem je pro spotřebitele významná. Naše „instruktační“ spoty a videa k tomu se týkají bezpečnosti potravin, městského prostředí či dětských hřišť. V poslední době jsme například zviditelňovali používání norem v cestovním ruchu a při zkoušení pohodlí spotřebitelů při otevírání obalů. A Kabinet připravil pro zavedení do soustavy českých technických norem i rámec pro srovnávací testování výrobků.

Právě posledně zmíněná norma úzce navazuje na další mediálně žhavé téma – dvojí kvalitu potravin i nepotravinářských výrobků. SČS se do věcných diskuzí k tomu velmi zapojovalo a nadále zapojuje. V únoru jsme připravili pro paní komisařku V. Jurovou v Praze kulatý stůl se spotřebitelskými organizacemi a s orgány dozoru nad trhem. Opakovaně zdůrazňujeme, že je již třeba opustit politickou úroveň tohoto tématu a přejít na technická řešení (vymezení definic a metodik).

Nezpochybnitelnou prioritou SČS je bezpečnost a kvalita potravin. Éra jednostranné orientace na cenu výrobku na úkor kvality je (téměř) pryč, a přispěla k tomu i naše edice Jak poznáme kvalitu? Postupně jsme pro spotřebitele připravili tištěné publikace pro různé potravinové komodity, které jim napomáhají orientovat se v kvalitativních charakteristikách potravin a rozhodovat se pak na tomto základě a nikoliv (pouze) podle ceny. Poslední vydání edice se týkaly mražených krémů, sóji, ryb, čaje či piva. A pozornosti dalšího našeho projektu nešla ani hygiena a kvalita prodeje pečiva a čerstvých potravin.

V centru našich zájmů je férový trh ohleduplný k zájmům spotřebitelů a nechceme proto upozorňovat jen na nedostatky a nešvary, které se vyskytují, ale naopak zdůrazňovat i pozitivní příklady a stránky. Řadu let tak již vyhlášíme v Jihočeském, Jihomoravském, Královéhradeckém, Ústeckém a Moravskoslezském kraji cenu Spokojeného zákazníka, kterou ocenění podnikatelé přejímají z rukou hejtmanů jednotlivých

krajů. Ke kultivaci trhu využíváme i memoranda a dohody o spolupráci s organizacemi jako jsou Národní rada osob se zdravotním postižením ČR nebo Rada seniorů ČR (kde jsme i členem kolegia), ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR navrhujeme metodiku pro stanovení ceny kvalitní služby a v neposlední řadě jsme deklarovali i společný zájem na dodržování spotřebitelských práv a na rozvoji podnikatelského prostředí, které je ovlivňováno evropskou legislativou, s Centrem pro regionální rozvoj – Enterprise Europe Network (EEN).

A není nám lhostejná ani udržitelnost prostředí, ve kterém žijeme, což je mnohdy spojeno velmi úzce právě s ekonomickými zájmy spotřebitele. A je to i případ životnosti výrobků a prevence vzniku odpadů. I toto téma jsme v SČS uchopili tak, abychom zviditelnili pozitivní příklady na trhu – výrobce a poskytovatele služeb, kteří v ČR garantují životnost anebo opravitelnost výrobku v souladu s přiměřeným očekáváním spotřebitelů. Ke zviditelnění takovýchto podnikatelů nám slouží značka kvality Životnost PLUS, a poslední uveřejnění nově oceněných firem a držitelů této značky proběhlo jen před pár týdny. Obdobně udělujeme značku kvality – Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz pro bezpečný provoz veřejných zařízení a uvažujeme o rozšíření tohoto ocenění i za bezpečný provoz těchto zařízení z pohledu chemických látek, které jsou v nich u nás přítomné.

Naší domovskou stránkou je www.konzument.cz, která funguje i jako rozcestník pro bližší informace na naše specializované domény jako je tomu u kvality potravin, hřišť, práce se seniory, u finančních služeb a i u dalších oblastí uvedených výše. K naplňování informací a osvětě využíváme jak data a údaje získané v našem domácím prostředí, tak i informace a poznatky získané z mezinárodní spolupráce, které se pravidelně a aktivně účastníme.

Vyžadujeme naplňování našich práv. Oceňujeme ty, kteří tak činí. Budme spotřebiteli!

Kontaktní údaje:

Ing. Libor Dupal Předseda správní rady SČS e-mail: dupal@regio.cz cell: +420 602 561 856	Mgr. Viktor Vodička Ředitel SČS e-mail: vodicka@regio.cz cell: +420 732 266 150
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10, tel.: +420 261263574, www.konzument.cz	

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí a pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu.