



*Výroční zpráva o činnosti
Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
za rok 2009*



1. Úvodem

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je občanským sdružením, které bylo založeno v roce 1990. Od roku 2000 byla činnost postupně profesionalizována. Vizí působení SČS posledních let bylo rozvíjet tuto nezávislou spotřebitelskou organizaci k účinnému hájení zájmů spotřebitelů v rámci vnitřního trhu EU po celé ČR, a to transparentní profilací vůči spotřebitelům, orgánům státní správy, hospodářským subjektům, médiím i vůči evropským a mezinárodním institucím a subjektům ve vymezených prioritních oblastech. SČS chce přispívat ke zvyšování právního vědomí a informovanosti spotřebitelů, preventivně působit při zlepšování vztahů mezi poskytovateli služeb a spotřebiteli, i napomáhat radou či konkrétní pomocí při řešení spotřebitelských sporů. Poslední rok byl vyvrcholením víceletého úsilí sdružení působit preventivně a zúročit odborný potenciál, na kterém jsou aktivity zakládány a rozvíjeny. SČS založilo obecně prospěšnou společnost Kabinet pro standardizaci, která má přispět k efektivnějšímu působení spotřebitelů v oblasti technické normalizace a příbuzných oborů.

Pro finanční pokrytí značné části svých aktivit využívá SČS grantů zejména Ministerstva průmyslu a obchodu. Velmi významně přispěly i fondy Evropského hospodářského prostoru a specificky Norska. Velmi oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozpočtu krajů, byť se jedná jen o dílčí příspěví z hlediska celkových nákladů. I proto zůstává velký prostor pro hospodářskou činnost sdružení, popřípadě pro hledání partnerů pro realizace kampaní a projektů, aby byly získány prostředky pro spolufinancování aktivit spojených jednak s dotačními tituly, popřípadě s dalším působením SČS. Výsledky finančního hospodaření jsou součástí zprávy.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2009 a těšíme se na příští.

Ing. Libor Dupal, předseda představenstva

2. Identifikační údaje:

N á z e v	Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Organizační forma	Občanské sdružení, založené podle zákona č. 83/1990 Sb.
Adresa sídla	Budějovická 73, 140 00 Praha 4
Webová stránka	www.konzument.cz
Identifikační číslo/ DIČ	0000409871 / CZ00409871
Registrace u MV ČR	VSP/1-1649/90 ze dne 5.2.1990

Představenstvo

Jméno	Povolání	Funkce	Počet let ve vedení
Marie Beránková	důchodce	člen představenstva	7
Ing. Libor Dupal	předseda SČS	předseda představenstva	8
Blahoslav Husák	technik, obchodní zástupce	člen představenstva	10
Petr Krejcar	regionální ředitel SČS	regionální ředitel SČS	2
Ing. Karel Novák	důchodce	místopředseda předst.	19
Ing. Ladislav Polák	důchodce	člen představenstva	19
Michaela Sadíki	asistentka, na mat. dovolené	Revizor hospodaření	5
Dipl. Tech. Stanislav Švancar	důchodce	člen představenstva	19
Zdeněk Zejda	účetní a daňový poradce	člen představenstva	5

3. Činnost SČS v roce 2009

a. Působnost SČS v regionech

- Práce v regionech je základem strategie SČS; dramatické dopady globální krize se ale projeví v e snížené podpoře činností mnoha nevládních organizací a stejně tak SČS. Naše sdružení proto muselo omezit rozsah aktivit **regionálních kontaktních míst** (RKM) a na ně navazující sítě **kontaktních míst** (KM).
- S vypětím všech sil se podařilo udržet působnost **Regionálních odborných komisí pro ochranu spotřebitele** ve všech pěti krajích, kde již nejméně sedm let působíme. Členy komisí jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejmanem kraje), zástupci municipalit nebo svazu měst a obcí, dozorových orgánů (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), profesních sdružení (Agrární Komora, Hospodářská komora), nevládní organizace (YMCA, Český svaz žen aj.).
- Se 7-9 - letou tradicí je vyhlašována **Cena SČS „Spokojený zákazník“** - v krajích Jihočeském, Karlovarském, Ústeckém, Moravskoslezském a Jihomoravském; ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Návrhy byly projednány a schváleny v Odborných komisích v rámci těchto krajů a ocenění je tradičně předáváno krajskými hejmany či jimi pověřenými osobami. Jsme rádi, že se nám v daném roce podařilo udržet tradici vyhlášení a předání ceny ve všech tradičních krajích, a to i v tom jednom, který finančně akci nepodpořil. Bylo předáno celkem 74 ocenění. Přehled v následující tabulce, více viz též www.regio.cz/cena.

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Auto-moto, prodej, servis	Občanské služby, servisy	Stavebnictví, výroba, Služby	Ostatní	Celkem
Kraj							
Jihočeský	10	5	1		4		20
Karlovarský	2	4		3	2	2	13
Ústecký	4		1	2	2	2	11
Jihomoravský	8	3	1	1	2		15
Moravsko-slezský	9	1		3		2	15
Celkem	33	13	3	9	10	6	74

Celkem byla tedy cena udělena 74 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a hotelových a restauračních služeb.

b. Poradenství, vzdělávání, kampaně a poskytování informací

- Byly rozvíjeny, ale mnohdy jen udržovány a také omezovány předjímané formy **poradenství** (elektronický on-line způsob, telefonické poradenství, osobní kontakt /v prvních měsících roku zejména Hradecko a Pardubicko/). Z důvodu dramatického snížení finančních prostředků muselo být totiž poradenské působení v regionech omezeno. Prokázala se prospěšnost převzetí činností zanikajícího Sdružení ochrany spotřebitelů a pacientů v Hradci Králové před dvěma roky. Regionální kancelář SČS v Hradci totiž byla schopna absorbovat řadu přesměrovaných dotazů i z jiných regionů. SČS řešilo v roce 2009 2.642 poradenských případů. Ve 27% se jednalo o stížnosti na obuv či textil, ve 22% o elektrický spotřebič, 13% případů mobilu, atd.
- SČS se zapojilo do realizace pilotního projektu MPO **mimosoudní urovnání sporů**. V průběhu většiny roku SČS zajišťovalo zastoupení v Platformě pro mimosoudní urovnání při MPO. Přes dramatické podmínky finančního zajištění byla udržena funkce dvou kontaktních míst, včetně v yškolení jejich pracovníků. V systému bylo řešeno přes 300 případů.
- Zásadním tématem sdružení byla oblast **finančních služeb**, zejména ve vztahu k zamezování podvodů při finančních operacích (viz www.prevencepodvodu.cz). Již pátým rokem byla vedena mediální kampaň „**Podepsat můžeš, přčíst musíš!**“ s cílem upozornit spotřebitele na rizika spojená s podpisem smluv, zejména při přijímání půjček, viz www.vaspodpis.cz.
- **Vydávání publikací** na různá témata je přirozenou a tradiční aktivitou SČS. Ediční plán klade důraz na vysokou odbornost zpracování, takže některé tituly jsou zaměřeny na skutečně ,odbornou‘ veřejnost. Jsou využívány výrobci, obchodníci, poskytovatelé služeb, ústředními i místními orgány, správními, dozorovými orgány atd. V edici průvodce spotřebitele byla vydána publikace o značkách používaných na zdravotnických prostředcích. Ve spolupráci s Českou technologickou platformou pro potraviny vydalo SČS osvětový leták zaměřený na technologii

ošetření potravin ionizovaným zářením. Další leták byl vydán na téma zdravotně nezávadné dětské obuvi, určený rodičům. Téma půjček v rámci zmíněné kampaně Podepsat můžeš, přečíst musíš! bylo uchopeno v další letákové publikaci Odpovědné půjčování – jak nespadnout do dluhové pasti. Více tiskovin bylo vydáno na téma prevence proti podvodům při nehotovostních platbách (občasník Konzument Test a dvě brožury). V nově vedené kampani ,služby nové doby.cz‘ byl vydán leták zaměřený na používání mobilů.

- Ve vztahu k **elektronické komunikaci a šíření informací** byly rozvíjeny domovské webové stránky SČS www.konzument.cz. Výsledky vyhlášení Ceny spokojeného zákazníka v regionech jsou podrobně zpracovány na samostatných stránkách www.regio.cz/cena. Podobně má své stránky kampaň Podepsat můžeš, přečíst musíš!, a sice www.vaspodpis.cz, a také kampaň na prevenci proti podvodům při nehotovostních platbách – www.prevencepodvodu.cz. Vlastní doména byla dále vytvořena pro oblast zapojení spotřebitelů do standardizace www.top-normy.cz. Všechny tyto adresy jsou snadno přístupné i z domovských stránek sdružení. Speciální sekce byla vytvořena na domovských stránkách SČS pod názvem služby nové doby.cz . V první etapě byla tato sekce využita pro informace o kvalitě mobilních operátorů a jejich srovnání. Počítá se s využitím pro další oblasti služeb s možností vydělení jako samostatné domény.

c. Odborná spolupráce, komunikace, další činnosti

- Vysoká priorita byla věnována zviditelnění **vztahu spotřebitele a technické normalizace**. Bylo to naprosto zásadní téma našeho sdružení v uplynulém roce. Byl realizován projekt na vytvoření modelu pro zapojení spotřebitelů do standardizace (dotováno granty Evropského hospodářského prostoru a norské vlády) , na jehož základě byl založen spotřebitelský Kabinet pro standardizaci. Realizovány byly také dva zásadní úkoly technické normalizace : za finanční podpory ÚNMZ byla vydána výuková publikace o značkách z databáze IEC v oblasti zdravotnických prostředků a byla zajištěna koordinace zapojení v ISO COPOLCO (viz www.top-normy.cz). SČS navíc zajišťuje zastupování ČR v evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (ANEC). Zástupce SČS je členem TNK pro výrobky pro děti.

Ke zviditelnění tématu zapojení spotřebitelů do standardizace přispěl i **seminář** s mezinárodní účastí, určený zejména pro zpracovatele technických norem. Na specifickou oblast provozování dětských hřišť, sportovišť podobných zařízení byl zaměřen úspěšný **kulatý stůl**, u kterého se sešli zástupci všech důležitých zainteresovaných stran a byl dohodnut další postup spolupráce a zaměření řešení.

- **Samoregulační mechanismy a podporu spolupráce a komunikace** rozvíjí SČS zejména na platformě Regionálních odborných komisí pro ochranu spotřebitele ustavených v dohodě s krajskými úřady v pěti regionech, se zastoupením krajského úřadu, municipalit či svazů obcí a měst, dozorových orgánů, podnikatelských - profesních svazů, nevládních organizací apod. SČS působilo v uplynulém roce v řadě TNK a pracovních a poradních orgánech státní správy či veřejných organizací, ale i na půdě profesních asociací, s cílem zlepšování právního prostředí a čistoty podnikatelského prostředí.

Příklady takového zapojení: Komise pro technické překážky obchodu při MPO; Pracovní skupina pro obecnou bezpečnost výrobků při MPO; 20 technických normalizačních komisí a pracovních skupin při ÚNMZ; Meziřesortní Koordinační skupina pro bezpečnost potravin při MZe; Hodnotitelská komise pro udělování značky KLASA; Rada pro akreditaci při Českém akreditačním institutu; Etický výbor AFIZ (Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR); Klasifikační komise při národních hotelových a ubytovacích asociacích pro udělování klasifikace poskytovatelům služeb; Technická komise pro stavební výrobky při ÚNMZ; pracovní skupina při České bankovní asociaci pro zavedení SEPA.

- Významným tématem se stala pro SČS **kvalita potravin**. Na základě bližší spolupráce s Potravinářskou komorou, resp. Českou technologickou platformou pro potraviny přijalo sdružení gesci za ustavení pracovní skupiny Potraviny a spotřebitel. Konala se již dvě zasedání, byl zpracován návrh programu a rozpočtu, vydána tiskovina (potraviny ošetřené ionizovaným zářením), aj.
- SČS sleduje průběžně **tuzemský i evropský legislativní vývoj**, zajišťuje operativní připomínkování tuzemských zákonů a prováděcích předpisů či evropských předpisů. Na úrovni EU probíhá např. vývoj nového předpisu pro stavební výrobky.

d. Spolupráce na vnitřním trhu EU, mezinárodní spolupráce

- Zástupce SČS se zúčastnil několika zasedání ANEC, Evropské organizace pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (General Assembly a Steering Committee), kde reprezentuje české spotřebitelské organizace. Daří ze

zviditelňovat ČR v tomto orgánu; prezident ANEC se účastnil mezinárodního semináře pořádaného SČS v Praze v říjnu 2009.

- Vztahy s **ISO COPOLCO** byly úspěšně rozvinuty na základě miniprojektu podpořeného ÚNMZ na koordinaci spotřebitelů při zapojení ČR do ISO COPOLCO. SČS ustavilo pracovní skupinu, byl připraven komplexní podklad pro plenární zasedání v Dillí, a zástupce SČS se nakonec jako jediný zástupce z ČR plenárního zasedání zúčastnil. Zviditelnění ČR v této oblasti pak mělo odezvu v reprezentativním zastoupení této mezinárodní normalizační organizace na zmíněném semináři v Praze.
- V rámci projektu na **vytvoření modelu na zapojení spotřebitelů do standardizace** byly rozvinuty vztahy s partnerem projektu Standard Norge, včetně výměnných pracovních návštěv.

4. Personální zajištění a organizace členské základny

- SČS mělo ke konci roku 2009 v pracovním poměru 6 pracovníků v přímém pracovním poměru, externě bylo smluvně vázáno 20 osob. Ředitelem SČS je Ing. Libor Novák.
- Činnost SČS byla organizována v souladu se stanovami přijatými valnou hromadou SČS v roce 2007. Na základě stanov byly v minulých letech ustaveny dvě regionální pobočky SČS – jedna v Jižních Čechách a druhá společně ve Středočeském kraji a Praze. Počet členů ke konci roku 2009 činil 580 osob. Odborná práce v regionech je organizována na bázi regionálních kontaktních míst, jak popsáno výše.

5. Finanční zpráva

a. Zajištění finančních zdrojů

- Řada výše uvedených aktivit byla konána v rámci dvou projektů dotovaných MPO. Pro projekty byly pro rok 2009 poskytnuty prostředky do výše 70%.
- Projekt zaměřený na prevenci podvodů při nehotovostních platbách, ukončený v červnu 2009, byl evropským projektem podpořeným Evropskou komisí (DG Justice) a koordinovaný španělskou organizací ADICAE. Byly schváleny prostředky ve výši 70% rozpočtu, k proplacení nákladů však dosud nedošlo.
- Aktivity ve vztahu k vytvoření modelu na zapojení spotřebitelů do standardizace byly podpořeny granty EHP a Norska, a to do výše 90% nákladů.
- Aktivity související s činností v regionech zejména s ohledem na vyhlášení cen spokojeného zákazníka bylo podpořeno několika krajskými úřady, resp. hejtmany (kraje Ústecký, Moravskoslezský, Jihomoravský a Jihočeský).
- Významné kapacity SČS se soustředily na činnosti související se spolufinancováním projektů, popř. dalších aktivit.

b. Zpráva o hospodaření SČS v roce 2009 (finanční uzávěrka)

Opis finanční uzávěrky SČS za rok 2009 je v příloze ke Zprávě.

6. Poděkování

SČS vyjadřuje též poděkování svým členům za podporu a dalším partnerům - fyzickým i právnickým osobám, organizacím, institucím i jednotlivcům, jež se sdružením v uplynulém roce spolupracovali a umožnili tak různým způsobem, včetně případného finančního výnosu či příspěvku, rozvíjet činnost sdružení popsanou v této zprávě.

V Praze dne 19.2.2010;

Ing. Libor Dupal, předseda, Ing. Libor Novák, ředitel, Petr Krejcar, regionální ředitel

Schváleno představenstvem SČS, dne 24. 2. 2010

Příloha

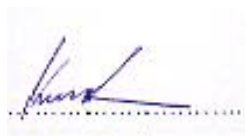
Opis finanční uzávěrky SČS za rok 2009

Položka	Částka Kč
Celkové příjmy (výnosy)*	4 732 873,35
z toho:	
Provozní dotace	2 892 175,50
Tržby za vlastní výkony	1 815 178,12
Přijaté příspěvky a dary	15 200,00
Výnosy ostatní (úroky, kurzové zisky)	10 319,73
Náklady	5 014 631,45
z toho:	
Spotřeba materiálu	53 464,75
Služby	2 761 122,95
Osobní náklady celkem	2 156 560,00
Odpisy	20 826,00
Ostatní náklady (kurzové ztráty, bankovní poplatky)	22 657,75
Provozní výsledek hospodaření před zdaněním	- 281 758,10
Daň z příjmů	0
Provozní výsledek hospodaření po zdanění	- 281 758,10

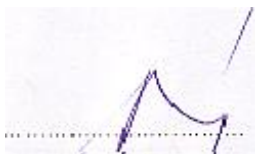
* Specifikace zdrojů - viz Appendix

V Praze, dne 19.2.2010

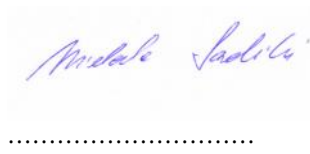
Za správnost:



Ing. Jan Kervitcer
Vedení účetnictví



Ing. Libor Novák
Ředitel



Michaela Sadiki
Člen předsednictva,
revizor hospodaření

Apendix - Členění a specifikace zdrojů

Předmět aktivity, spolupráce	Partner	Částka (tis. Kč, zaokr.)
Dotační tituly a dary		2 892
Z toho:		
	MPO	2 510
	EHP-Norsko	186
	Krajské úřady, dárci	196
Tržby ze služeb		1 815
Z toho:		
Mezinárodní spolupráce	ANEC, ADICAE	433
Hospodářská činnost	ČOKA, ČIA, ÚNMZ, městské úřady, Forsage Team (spolupráce na kampani), Janua (práce na odborné terminologii aj.), ČTÚ, Potravinářská komora (aktivity České technologické platformy), aj.	1 382
Příspěvky členů	Členové	15
Výnosy ostatní		10
Celkem		4 732