



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O. S.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Výroční zpráva o činnosti Sdružení českých spotřebitelů, o.s. za rok 2010



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ
Spotřebitelské kontaktní místo

www.regio.cz/spotrebitel

1. Úvodem

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je občanským sdružením, které bylo založeno již v roce 1990 a je tak nejdéle působícím sdružením v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů u nás. Dlouho působilo iště na dobrovolnickém základě 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.

V posledním roce se ještě výrazněji projevilo zaměření aktivit SČS na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti, senioři, či osoby se zdravotním postižením. Byl k tomu využit a zúročen odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny. Šláda aktivit byla založena na využití Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. Tato spolupráce, založená v r. 2009 SČS, přispívá k efektivnímu působení spotřebitelů v oblasti technické normalizace a průmyslných oborů.

Pro finanční pokrytí značné části svých aktivit využívá SČS grantů zejména Ministerstva průmyslu a obchodu. Velmi významně přispívají i fondy Evropského hospodářského prostoru a specificky Norska. Velmi oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozvoje krajů, byť se jedná jen o dílčí přispění z hlediska celkových nákladů. I proto zůstává velký prostor pro hospodářskou činnost sdružení, popř. pro hledání partnerů pro realizaci kampaní a projektů, aby byly získány prostředky pro spolufinancování aktivit spojených jednak s dotačními tituly, popř. s dalším působením SČS. Významné byly zejména úkoly financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace, podpora rozvoje metrologie). Výsledky finančního hospodaření jsou součástí zprávy.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2010 a těšíme se na příští. Naše sdružení děkuje svým členům za přispívky a individuálním dárcům za podporu.

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	děchodce	člen představenstva	8
Ing. Libor Dupal	předseda SČS	předseda představenstva	9
Blahoslav Husák	technik, obchodní zástupce	člen představenstva	11
Petr Krejcar	regionální šéf SČS	regionální šéf SČS	3
Ing. Karel Novák	děchodce	místopředseda předs.	20
Ing. Ladislav Polák	děchodce	člen představenstva	20
Michaela Sadíki	asistentka, na mat. dovolené	Revizor hospodaření	6
Dipl. Tech. Stanislav Gvancar	děchodce	člen představenstva	20
Zdeněk Zejda	účetní a daňový poradce	člen představenstva	6

3. Linnost SLES v roce 2010

a. Působnost SLES v regionech

Práce v regionech je základem strategie SLES; je založena na aktivitách regionálních kontaktních míst (RKM) a na navazující síti kontaktních míst (KM). V roce 2009 byla funkčnost této sítě poněkud omezena z důvodu drastického omezení finančních zdrojů. Na počátku roku 2010 se podařilo síť obnovit.

V šesti regionech působí Regionální odborné komise pro ochranu spotřebitele (v pěti krajích již více let a nově v Královéhradeckém kraji). Členy komisí jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejmanem kraje), zástupci municipalit nebo svazu měst a obcí, dozorových orgánů (Leská obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), profesních sdružení (Agrární komora, Hospodářská komora), nevládní organizace (YMCA, Leský svaz členů aj.).

Nyní již v šesti krajích je vyhlašována Cena SLES Spokojený zákazník - v krajích Jihočeském, Karlovarském, Ústeckém, Moravskoslezském, Jihomoravském a nově v Královéhradeckém; 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. Až na výjimky hejmané akce finančně podporují. Celkem byla tedy cena udělena 84 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a občanských služeb a servisu; více viz též www.regio.cz/cena.

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servisy	Stavebnictví, výroba, služby	Ostatní	Celkem
Kraj								
Jihočeský	9	1		1	6	3	1	21
Karlovarský	2			1	6	2	2	13
Ústecký	5	2		1	3	1		12
Jihomoravský	3	2	1		4	1	2	13
Moravskoslezský	5	3			2	2		12
Královéhradecký	7				3	2	1	13
Celkem	31	8	1	3	24	11	6	84

b. Poradenství, vzdělávání, kampaně poskytování informací

Byly rozvíjeny předjímané formy poradenství (elektronický on-line způsob, telefonické poradenství, osobní kontakt /zejména Hradecko a Pardubicko, kde v průběhu prvního pololetí byla obnovena činnost osobních poradenských místních úřadů). SLES sešlo v roce 2010 3.323 poradenských případů. 17% případů se týkalo stížností na zboží informální a komunikační technologie, 13 % na obuv či textil, 11% bytového vybavení a zařízení domácnosti, v 8 % služeb pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu či atd.

SLES se zapojilo do realizace projektu MPO mimosoudní urovnání sporů. V průběhu roku SLES zajišťovalo zastoupení v Platformě pro mimosoudní urovnání případů MPO a zajišťovalo funkci jednoho kontaktního místa (Hradec Králové).

Důležitou součástí řešených témat sdružení byla oblast finančních služeb. Byl vytvořen e-learningový program na zvýšení finanční gramotnosti střední generace (viz www.prevencepodvodu.cz). Již šestým rokem byla vedena kampaň Podpísat mluví, psát musí s cílem upozornit spotřebitele na rizika spojená s podpisem smluv, zejména při psaní písemných písemností, viz www.vaspopis.cz. Zaměření bylo orientováno na místní úřady, kterým byl distribuován osvětový leták o odpovědném psaní písemností.

Vydávání publikací na různá témata je širokou a tradiční aktivitou SLES. Jsou zaměřeny nejen na konečného spotřebitele, ale využívány jsou i výrobci, obchodníci, poskytovateli služeb, ústředními i místními orgány, správními, dozorovými orgány atd. Zaměření se tentokrát ve spolupráci s Leskou technologickou platformou pro potraviny výrazně orientovalo na kvalitu potravin a zvláště technologie používané v potravinářství (GMO, radiofrekvenční identifikace, kvalita masných výrobků).

Další leták byl vydán na téma zdravotnězávadné dřevěné obuvi, určený rodičům a distribuovaný prostřednictvím školek. Občasník Konzument Test byl tentokrát zaměřen na téma nově upravených požadavků pro klasifikaci ubytovacích zařízení.

Stejným tématem roku se pro SLS stala bezpečnost dřevěných hřbitů. Ve spolupráci s partnery (SOTKVO, Kabinet pro standardizaci) byla vyvinuta a zavedena nová značka, která garantuje kvalitu a bezpečnost prověřeného dřevěného hřbitvu sportovního či turistického (více na www.overenehriste.cz). Na toto téma byla vydána tiskovina a zorganizován mezinárodní seminář v Praze.

Ve vztahu k elektronické komunikaci a šíření informací byly udržovány domovské webové stránky SLS 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 měňe přelíst musíš, a sice www.vaspodpis.cz, a také kampaň na prevenci proti podvodům přehotovostních platbách ň www.prevencepodvodu.cz. Vlastní doména byla dále rozvíjena pro oblast zapojení spotřebitelů do standardizace www.top-normy.cz. Nově byla otevřena doména pro bezpečná hřbitva www.overenehriste.cz. Všechny tyto adresy jsou snadno přístupné i z domovských stránek sdružení.

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 (dotováno granty Evropského hospodářského prostoru a norské vlády) na implementaci evropských technických předpisů s důrazem na technickou normalizaci do národního právního řádu. Tím se mohl realizovat nově vytvořený model pro zapojení spotřebitelů do standardizace založený na funkci spotřebitelského Kabinetu pro standardizaci. O modelu bylo informováno ve zprávách ISO a ANEC a vzbudil živý ohlas (Kanada, Argentina).

V rámci podpory technické normalizace za finanční podpory ÚNMZ byla sdružením zajištěna koordinace zapojení v ISO COPOLCO (viz www.top-normy.cz). SLS také zajišťuje zastupování LR v evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (ANEC). Na národní úrovni je zástupce SLS členem Technické normalizační komise pro výrobky pro děti.

Samoregulační mechanismy a podporu spolupráce a komunikace rozvíjí SLS zejména na platformě již výše zmíněných Regionálních odborných komisí pro ochranu spotřebitele ustavených v dohodě s krajskými úřady. Na ústřední úrovni SLS působilo v uplynulém roce ve více pracovních a poradních orgánech státní správy či veřejných organizací, ale i na půdě profesních asociací, s cílem zlepšování právního prostředí a listoty podnikatelského prostředí. Příklady takového zapojení:

Komise pro technické předpisy obchodu přeh MPO; Pracovní skupina pro obecnou bezpečnost výrobků přeh MPO; pracovní technické skupiny a výbory přeh ÚNMZ (hračky a stavební výrobky); Meziřesortní Koordinální skupina pro bezpečnost potravin přeh MZe; Hodnotitelská komise pro udělování značky KLASA; Rada pro akreditaci přeh Ľeském akreditálním institutu; Etický výbor AFIZ (Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců LR); Klasifikační komise přeh národních hotelových a ubytovacích asociací pro udělování klasifikace poskytovatelům služeb; pracovní skupina přeh Ľeské bankovní asociaci pro zavedení SEPA aj.

Významným tématem se stala pro SLS kvalita potravin. Na základě bližší spolupráce s Potravinářskou komorou, resp. Ľeskou technologickou platformou pro potraviny zajišťuje sdružení gesci za funkci pracovní skupiny Potraviny a spotřebitel. O tiskovinách bylo hovořeno výše a skupina zajišťovala další aktivity (semináře, besedy, tisková konference).

SLS má zastoupení v Radě kvality LR a koordinuje funkci Odborné sekce pro kvalitu v ochraně spotřebitele (OSKOS). Aktivně je SLS zapojeno i v Odborné sekci pro kvalitu v normalizaci. V souvislosti s Národní politikou kvality pak SLS koordinovalo úkoly v rámci podpory rozvoje metrologie financované ÚNMZ ve vazbě na hotové balené zboží, stojany pohonných hmot a taxametry. Partnery zde byly obchodní inspekce a metrologický institut.

d. Spolupráce na vnitřním trhu EU, mezinárodní spolupráce

Zástupce SLS se zúčastnil několika zasedání ANEC, Evropské organizace pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (General Assembly a Steering Committee), kde reprezentuje Ľeské spotřebitelské organizace.

Vztahy s ISO COPOLCO byly úspěšně rozvinuty na základě miniprojektu podpořeného ÚNMZ na koordinaci spotřebitelů přeh zapojení LR do ISO COPOLCO. SLS šdilo funkci pracovní skupiny, byl zpracována řada dokumentů pro národní členy ISO COPOLCO resp. přeho pro sekretariát.

Nově získal zástupce SLS členství do pracovní skupiny Evropské komise pro uživatelé finančních služeb (FSUG).

V rámci projektu na vytvoření modelu na zapojení spotřebitelů do standardizace byly rozvinuty vztahy s partnerem projektu Standard Norge, včetně výměnných pracovních návštěv.

Díky těmto reprezentacím se zviditelňuje nejen SČS, ale i ÚNMZ a ČR obecně

4. Personální zajištění a organizace členské základny

SČS má ke konci roku 2010 v pracovním poměru 6 pracovníků v plném pracovním poměru, externě bylo smluvně vázáno 25 osob. Šédem 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 2010 činil 580 osob. Odborná práce v regionech je organizována na bázi regionálních kontaktních míst, jak popsáno výše.

5. Finanční zpráva

a. Zajištění finančních zdrojů

Šířka výše uvedených aktivit byla konána v rámci projektu dotovaného MPO. Pro projekt byly pro rok 2010 poskytnuty prostředky do výše 70%.

Aktivity ve vztahu k podpoře zapojení do standardizace byly podpořeny grantem EHP a Norska, a to do výše 90% nákladů.

Aktivity související s činností v regionech zejména s ohledem na vyhlášení cen spokojeného zákazníka byly podpořeny několika krajskými úřady, resp. hejtmany (kraje Moravskoslezský, Jihomoravský, Karlovarský, Královéhradecký a Jihočeský).

Významné kapacity SČS se soustředily na činnosti související se spolufinancováním projektů, popř. dalších aktivit.

b. Zpráva o hospodaření SČS v roce 2010 (finanční uzávěrka)

Opis finanční uzávěrky SČS za rok 2010 je v příloze ke Zprávě

6. Poděkování

SČS vyjadřuje těm 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 řádným způsobem, včetně odpovídajícího finančního výnosu i přispěvku, rozvíjet činnost sdružení popsanou v této zprávě

Libor Dupal, předseda

Libor Novák, šédek

Petr Krejcar, regionální šédek

V Praze dne 28. 3. 2011

Schváleno představenstvem dne 30. 3. 2011

Příloha:

OPIS FINANČNÍ UZÁVĚRKY 2010

Poloha	Částka tis Kč
Celkové příjmy (výnosy)*	7 138
z toho:	
Provozní dotace	4 650
Tržby za vlastní výkony	2 135
Přijaté příspěvky a dary	350
Výnosy ostatní (úroky, kurzové zisky)	3
Náklady	6 368
z toho:	
Spotřeba materiálu	66
Služby	4 069
Osobní náklady celkem	2 095
Odpisy	128
Ostatní náklady (kurzové ztráty, bankovní poplatky)	10
Provozní výsledek hospodaření před zdaněním	770
Daň z příjmů	33
Provozní výsledek hospodaření po zdanění	737

* Specifikace zdrojů - viz Appendix

V Praze, dne 25.3.2011

Za správnost:

Ing. Jan Kervitcer

Vedení účetnictví

Ing. Libor Novák

šeditel

Michaela Sadíki

Člen předsednictva,
revizor hospodaření

Appendix - Přehled a specifikace zdrojů

Předmět aktivity, spolupráce	Partner	Částka (tis. Kč, zaokr.)
Dotační tituly		4 650
Z toho:		
	MPO	3 300
	EHP-Norsko	1 300
	Regiony a krajské úřady	50
Přispívky, dary apod.	Krajské úřady, osobní dary aj.	350
Tržby ze služeb		2 135
Z toho:		
Mezinárodní spolupráce	Refundace ANEC	12
Hospodářská činnost	Potravinářská komora (aktivity České technologické platformy), LIA, ÚNMZ, městské úřady, LÚ, Potravinářská komora, Hospodářská akademie, Asociace hotelů a restaurací aj.	2 103
Prodej zboží	LOKA	20
Výnosy ostatní		3
Celkem		7 138