



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, o.s.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

Výroční zpráva o činnosti Sdružení českých spotřebitelů, o.s. za rok 2011



1. Úvodem (shrnutí)

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. 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 zúročujeme odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě zakládány a rozvíjeny.

V roce 2011 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti (obuv, hřiště), senioři (varování před nabídkovými akcemi), či osoby se zdravotním postižením (sjednána smluvní konkretizace další spolupráce). Prioritou roku byly konkrétní aktivity k posilování podnikatelské etiky na trhu. Kvalita potravin je rovněž již víceletou prioritou, s cílem orientace na kvalitu, a nikoliv na cenu. SČS vnímá setrvale jako prioritu zapojování spotřebitelů do normalizace, nyní ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci.

SČS je aktivně zapojeno do odborného připomínkování návrhů legislativních opatření na technickou normalizaci a mimosoudní urovnání sporů. Jedná se o významné koncepčně zaměřené procesy. SČS je dále zapojeno do komunikace různých sektorově zaměřených dokumentů.

Pro finanční pokrytí částí svých aktivit využívá SČS grantů zejména Ministerstva průmyslu a obchodu. Významně přispěly i zahraniční fondy, splacené za projekty r. 2010. Oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozpočtu krajů. Velký prostor zůstává nicméně pro hospodářskou činnost sdružení. Významné byly zejména projekty financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace), Potravinářskou komorou anebo Českým telekomunikačním úřadem.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2011 a těšíme se na příští. Naše sdružení děkuje svým členům za příspěvky a individuálním dárcům za podporu.

Ing. Libor Dupal, předseda představenstva

1. Summary

The Czech Consumer Association (SČS) is a civic association which was established in the year 1990 and so it is the longest operating association in the area of consumer interest's protection in the Czech Republic. SČS sees its priorities in

- Supporting consumer awareness of their rights;
- Preventive acting in improving the relations between service providers and consumers;
- Support to those who need of advice or particular assistance in solving their consumer disputes. Etc.

Our activities are based on professional, expertise potential that we develop at a regular basis and for a long time.

In the year 2011 we further strengthened our focus in areas, which are relating to the most vulnerable consumers such as children (shoes, playgrounds), elderlies (warnings against offers of products out of business premises) or persons with disabilities (new agreement on cooperation). Another crucial priority aimed at strengthening business ethics. Food quality is another several-year priority. Moreover, SČS cooperates with the Cabinet for Standardization on involving consumers into standardization process.

SČS has been involved in expert communication concerning the legal proposals on standardization, out-of-court settlement and other legal acts of various sectors.

Main part of the association budget is covered through grants of the Ministry of Industry and Trade. Some foreign grants contributed significantly, being now covered for projects implemented already in 2010. We appreciate support from the budgets of regional self-governments. However, big potential remains in "secondary economic activities", which is providing "commercial" services to get money for our main, not for profit activities. Significant projects were bankrolled mainly from the Czech Office for Standards, Metrology and Testing, the Food Industry Federation or the Czech Telecommunication Authority, etc.

Our association would like to thank to all of our partners for cooperation in the year 2011; we are looking forward to next one. Our association also thank to all of our members for contributions and to individual donors for their support.

Libor Dupal, Chairman of Czech Consumer Association

2. Identifikační údaje:

N á z e v	Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Organizační forma	Občanské sdružení, založené podle zákona čis. 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	9
Ing. Libor Dupal	předseda SČS	předseda představenstva	10
Blahoslav Husák	technik, obchodní zástupce	člen představenstva	12
Petr Krejcar	regionální ředitel SČS	regionální ředitel SČS	4
Ing. Karel Novák	důchodce	místopředseda předst.	21
Ing. Ladislav Polák	důchodce	člen představenstva	21
Michaela Sadíki	asistentka, na mat. dovolené	Revizor hospodaření	7
Dipl. tech. Stanislav Švancar	důchodce	člen představenstva	21
Zdeněk Zejda	účetní a daňový poradce	člen představenstva	7

Před koncem roku 2011 nás po těžké nemoci opustila členka představenstva paní Marie Beránková. Byla aktivně zapojena do práce sdružení a zajišťovala naše aktivity zejména v Jihočeském kraji. Budeme vzpomínat její obětavé práce a pozitivního přístupu, který ji neopouštěl ani v době dlouhé nemoci.

3. Činnost SČS v roce 2011 a její výsledky

a. Koncepční a strategické postupy

SČS v průběhu roku připravilo a představenstvo schválilo aktualizaci dlouhodobé strategie SČS (původně z r. 2008). Tento dokument slouží jako rámec pro rozvíjení činností sdružení.

SČS ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci zpracovalo v duchu nového evropského rámce pro technickou normalizaci návrh národní koncepce pro zapojení slabších stran do standardizace. Tento dokument byl předán kompetentním orgánům. SČS a Kabinet vítají, že „balíček evropské normalizace“ navržený Evropskou komisí velmi zdůrazňuje potřebu posílení zapojení spotřebitelů nejen na evropské, ale i na národní úrovni. Věříme, že výše zmíněná „koncepce“ se stane východiskem pro implementaci těchto principů v ČR, včetně zajištění přiměřených prostředků z veřejných zdrojů. SČS je aktivně zapojeno do odborného připomínkování návrhu legislativních opatření.

Ke konci roku se SČS zapojilo do pracovní skupiny při MPO pro mimosoudní urovnání sporů a on-line urovnání sporů. Práce skupiny vychází z vývoje nové legislativy EU k dané věci. SČS se aktivně zapojilo a bude v tomto pokračovat, neboť se jedná o jeho prioritu.

b. Působnost SČS v regionech

Práce v regionech je základem zmíněné dlouhodobé strategie SČS; je založena na aktivitách regionálních kontaktních míst (RKM) a na ně navazující síti kontaktních míst (KM). V šesti regionech působí Regionální odborné komise pro ochranu spotřebitele. Členy jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejtmanem kraje),

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.).



V šesti krajích je vyhlašována Cena SČS „Spokojený zákazník“; ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Hejtmané akci finančně podporují. Celkem byla cena udělena 81 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje, hotelů a restaurací a občanských služeb a servisu; více viz www.regio.cz/cena.

c. Poradenství, vzdělávání, kampaně a poskytování informací

SČS poskytuje poradenství běžnými formami (elektronický on-line způsob, telefonické poradenství, osobní kontakt). SČS řešilo v roce 2011 přes 3,5 tis případů; bylo zapojeno i do projektu MPO pro mimosoudní urovnání

sporů. Procentní četnost nejčastějších stížností: Odívání a obuv - 12,0; zboží informační a komunikační technologie - 10,0; bytové vybavení, zařízení domácnosti - 8,9; služby pro běžnou údržbu a drobné opravy bytu - 7,5; atd.

Důležitou součástí řešených témat sdružení byla oblast finančních služeb. Již sedmým rokem byla vedena kampaň „Podepsat můžeš, přečíst musíš!“ s cílem upozornit spotřebitele na rizika spojená s podpisem smluv, zejména při přijímání půjček, viz www.vaspodpis.cz. Cílové zaměření bylo tentokrát orientováno na střední školy a učiliště.

Vydávání publikací na různá témata je přirozenou a tradiční aktivitou SČS. SČS se ve spolupráci s Českou technologickou platformou pro potraviny zabývá kvalitou potravin (nanotechnologie, denní doporučené dávky). Cílem je zvyšovat povědomí spotřebitelů o kvalitě potravin.

Další tradiční oblastí zájmu SČS je téma zdravotně nezávadné dětské obuvi. Byl vydán leták určený rodičům a distribuovaný prostřednictvím školek, téma bylo zviditelněno na semináři podiatrů, SČS se zúčastnilo na vývoji mandátu pro evropskou normu. Další již tradičním předmětem zájmu SČS je bezpečnost dětských hřišť. I když většina aktivit byla přesunuta na Kabinet pro standardizaci, SČS provedla několik akcí vedoucích ke zviditelnění nové značky kvality (více na www.overene.hriste.cz).

Se zaměřením na dříve narozené byly vydány tiskoviny, které jim mají napomoci při vyřizování reklamací a zejména je varovat před nabídkovými akcemi.

Další oblastí působnosti SČS je podpora podnikatelského chování a etiky podnikání. K tématu se vázala široce distribuovaná tiskovina (přes řetězec COOP) i další akce.

Ve vztahu k elektronické komunikaci a šíření informací byly udržovány 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!, (www.vaspodpis.cz), kampaň na prevenci proti podvodům při nehotovostních platbách (www.prevencepodvodu.cz), zapojení spotřebitelů do standardizace www.top-normy.cz, pro bezpečná hřiště (www.overene.hriste.cz) a nově pro ilegální reklamu na doplňky strav (nekorektni-hubnuti.cz). Všechny tyto adresy jsou snadno přístupné i z domovských stránek sdružení.

d. Odborná spolupráce, komunikace, další činnosti

Samoregulační mechanismy a podporu spolupráce a komunikace rozvíjí SČS zejména na platformě již výše zmíněných Regionálních odborných komisí pro ochranu spotřebitele ustavených v dohodě s krajskými úřady. Na „ústřední“ úrovni SČS 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 čistoty podnikatelského prostředí.

SČS má zastoupení v Radě kvality ČR a koordinuje funkci Odborné sekce pro kvalitu v ochraně spotřebitele (OsKOS). Aktivně je SČS zapojeno i v Odborné sekci pro kvalitu v normalizaci.

e. Spolupráce na vnitřním trhu EU, mezinárodní spolupráce

V rámci podpory technické normalizace za finanční podpory ÚNMZ byla sdružením zajištěna koordinace zapojení v ISO COPOLCO (viz www.top-normy.cz). SČS také zajišťuje zastupování ČR v evropské organizaci pro koordinaci spotřebitelů ve standardizaci (ANEC).

Vztahy s ISO COPOLCO byly úspěšně rozvinuty na základě projektu podpořeného ÚNMZ na koordinaci spotřebitelů při zapojení ČR do ISO COPOLCO. SČS řídilo funkci pracovní skupiny, byla zpracována řada dokumentů pro národního člena ISO COPOLCO, resp. přímo pro sekretariát.

Zástupce SČS je členem pracovní skupiny Evropské komise pro uživatele finančních služeb (FSUG), která se schází téměř každý měsíc.

4. Personální zajištění a organizace členské základny

SČS mělo ke konci roku 2011 v přímém pracovním poměru 12 pracovníků, externě bylo smluvně vázáno 15 osob. Ředitelem SČS je Ing. Libor Novák.

Činnost SČS byla organizována v souladu s novými stanovami přijatými valnou hromadou SČS v roce 2011. Na základě stanov byly v minulých letech ustaveny dvě regionální pobočky SČS – jedna v Jižních Čechách a druhá společná ve Středočeském kraji a Praze. Počet členů ke konci roku 2011 činil 580 osob. Odborná práce v regionech je organizována na bázi regionálních kontaktních míst, jak je popsáno výše.

5. Finanční zpráva

a. Zajištění finančních zdrojů

Řada výše uvedených aktivit byla konána v rámci projektu dotovaného MPO. Pro projekt byly pro rok 2011 poskytnuty prostředky 3.600 tis Kč, které pokryly náklady necelých 70%.

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

Významné kapacity SČS se soustředily na činnosti související se spolufinancováním projektů, popř. dalších aktivit. Ke konci roku byly MF uhrazeny prostředky za projekt ukončený v r. 2010 (Norway Grants.)

b. Zpráva o hospodaření SČS v roce 2011 (finanční uzávěrka)

Zkrácený opis finanční uzávěrky SČS za rok 2011 je v příloze ke Zprávě.

Libor Dupal, předseda (v.r.);

Libor Novák, ředitel (v.r.);

Petr Krejcar, regionální ředitel (v.r.)

V Praze dne 15. 2. 2012

Schváleno představenstvem dne 29. 2. 2012

Příloha:

OPIS FINANČNÍ UZÁVĚRKY 2011 (zkráceno)

Položka	Částka tis Kč
Celkové příjmy (výnosy)	6 881
z toho:	
Provozní dotace, včetně úhrad za r. 2010 ¹	4 584
Tržby za vlastní výkony ²	2 111
Uhrazené pohledávky	107
Přijaté příspěvky a dary	73
Výnosy ostatní (úroky, kurzové zisky)	6
Náklady	5 545
z toho:	
Spotřeba materiálu	86
Služby	3 347
Osobní náklady celkem	2 094
Ostatní náklady (příspěvky, kurzové ztráty, bankovní poplatky)	18
Provozní výsledek hospodaření před zdaněním	1 336

V Praze, dne 15. 2. 2012

Za správnost: (ověřeno účetní firmou, ředitelem SČS a revizorem hospodaření)

¹ MPO, EHP-Norsko, krajské úřady

² Potravinářská komora - Česká technologická platforma, ČIA, ÚNMZ, městské úřady, ČTÚ, ČOKA, ANEC, AfNOR aj.