

Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2014

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 2014 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou děti (obuv, hřiště), senioři (varování před nabídkovými akcemi, 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. Finanční služby byly další oblastí našeho zájmu.

SČS vnímá jako svou další prioritu zapojování spotřebitelů do normalizace, ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci.

Pro finanční pokrytí části svých aktivit využívá SČS grantů Ministerstva průmyslu a obchodu. Oceňujeme podporu našich aktivit v regionech z rozpočtu krajů. Dotace byla dále získána z MPSV, MŠMT a také od švýcarské vlády (Fond partnerství z Programu švýcarsko-české spolupráce).

Velký prostor pro financování aktivit zůstává nicméně pro hospodářskou činnost SČS. Významné byly zejména úkoly financované ÚNMZ (podpora rozvoje standardizace) a české technologické platformy pro potraviny. Specificky určený dar byl určen pro poradenství v sektoru finančních služeb.

Naše sdružení děkuje všem partnerům za spolupráci v roce 2014 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 acting in improving the relations between service providers and consumers;
- Supporting to those who need an advice or particular assistance in solving their consumer disputes. Etc.

Our activities are based on professional, expertise potential that we have been developing at a regular basis and for a long time, both at national as well as international fora.

In the year 2014 we further strengthened our focus on areas that relate to the vulnerable consumers such as children (safety of shoes, playgrounds), elderlies (warnings against offers of products out of business premises) or persons with disabilities (consumer information for the blinds and the deaf. Quality of foodstuffs and financial services are other examples of our priorities.

Moreover, SČS cooperates with the Cabinet for Standardization on supporting consumer participation into standardization process.

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 support from the Ministry of Labour, the Ministry of Education and also from 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. Using a financial donation was earmarked specifically for financial services area.

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

Libor Dupal, Statutory Director

1. Identifikační údaje:

N á z e v	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Organizační forma	Zapsaný ústav
Adresa sídla	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
Webová stránka	www.konzument.cz
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

V průběhu roku 2014 došlo ke změně statutu SČS v souladu s novým občanským zákoníkem. K 1. 1. 2014 se občanské sdružení stalo automaticky zapsaným spolkem, ke dni 30. 6. 2014 pak zapsaným ústavem.

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: Zdeněk Zejda

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. Profilace SČS v roce 2014

- 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. Přehled struktury stížností a poradenství SČS:

výrobek, služba podkategorie	Četnost výskytu v %			
	2011	2012	2013	2014
01.09 Odívání a obuv	12,0	13,1	11,74	13,18
01.15 Zboží informační a komunikační technologie	10,0	9,3	15,38	11,36
04.03 Mobilní telefonní služby	-	-	3,24	5,00
01.11 Bytové vybavení, zařízení domácnosti	8,9	10,6	6,48	4,55
01.14 Elektronické zboží (ne informační techn.)	3,4	4,5	5,26	4,09
01.13 Malé přístroje pro domácnost				3,64

Problémy s oblečením a obuví si stabilně udržují přední místo – podíl stížností činí pro tuto podkategorii 12-13 procent. Potvrdil se trend poklesu podílu stížností na zboží informačních a komunikačních technologií blízko k úrovní před rokem 2013, kdy „povyskočil“ na první místo. Nicméně podíl stížností obvykle přes 10 % vysoce přesahuje ostatní subkategorie výrobků a služeb a je tedy zřejmé, že se jedná pro spotřebitele o „rizikovou“ oblast. Mobilní telefonní služby zaznamenávají určitý nárůst stěžovatelů.

- Důležitým, byť samozřejmým informačním kanálem jsou webové stránky SČS. Kmenové stránky byly aktualizovány ve vazbě na nový občanský zákoník i další vývoj, nová doména byla otevřena pro finanční služby. Speciální domény jsou vedeny pro další oblasti ochrany spotřebitele (kvalita potravin, bezpečná hřiště ad.).
- Ke zkvalitnění úrovně poradenství byl SČS zorganizován kulatý stůl pro aplikaci nového občanského zákoníku a pro spotřebitele vydána publikace, určená k orientaci v nových podmínkách.

- Důležitou součástí aktivit SČS je **působení v regionech**.
 - Aktivita v regionech se týkala např. **přednáškové činnosti**. SČS pořádalo soubor přednášek určených pro seniory (finanční vzdělávání na témata nabídkových akcí, rizikových půjček ad.). Pro provozovatele dětských hřišť a sportovišť (školní zařízení, obecní úřady) byly organizovány semináře o bezpečném provozu těchto zařízení. V rámci projektu Abeceda rodinných financí realizovaného s partnerem pořádá SČS v malých obcích vzdělávací semináře na několik témat (finanční gramotnost, spotřebitelská gramotnost a základy podnikání).
 - V šesti 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.
 - V šesti regionech působí **regionální odborné komise** pro ochranu spotřebitele. Členy jsou vždy představitel kraje (jmenovaný hejtmánem 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.).
- SČS podporuje a zajišťuje **reprezentaci 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). V dalších se účastníme práce jako členové (Rada kvality ČR, dozorčí rada Poradny při finanční tísní, klasifikační komise Klasa, klasifikace ubytovacích zařízení – Klasifikační komise AHR, Rada pro akreditaci při ČIA, Rada pro techn. normalizaci při ÚNMZ, etické komise / výbory (AFIZ, USF), ad.
- V rámci **vzdělávacích aktivit** se SČS specificky zaměřuje i na školní a středoškolskou mládež. Zde se velmi osvědčuje spolupráce se Školním informačním kanálem, který produkty a nástroje vzdělávání šíří do více než 400 školních zařízení. Předmětem této spolupráce jsou spotřebitelská témata a dále také vzdělávání o tématech technické normalizace – o jejich prospěšnosti pro mladého spotřebitele a možného budoucího podnikatele.
- Specificky se SČS orientuje na skupiny **spotřebitelů zvláště zranitelných** – na preventivní ochranu dětí, seniorů a osob se zdravotním postižením.
 - Ve vztahu k **dětem a mládeži** se aktivity SČS týkaly vydání tiskoviny o správném výběru dětské obuvi a organizaci národní konference ve Zlíně k tématu. Jinde v textu výroční zprávy zmiňujeme aktivity ve vztahu k bezpečnosti dětských hřišť (příručka správné praxe, další publikace, semináře). SČS je spolunajatelem značky kvality pro bezpečné hřiště, licenci k jejímu užívání vlastní již 23 provozovatelů. Zástupce SČS je členem technické normalizační komise pro bezpečnost dětských výrobků.
 - SČS má zastoupení v **Radě seniorů**. Konkrétní aktivity se opět orientovaly na varování před nabídkovými akcemi, ale i na rizikové situace obecně (letáky, přednášky v regionech a další).
 - SČS má sepsanou smlouvu o spolupráci s více organizacemi zastupujícími **osoby se zdravotním postižením**. Naše aktivity se zaměřují na zpřístupnění našich publikací osobám nevidomým a neslyšícím.
- **Kvalita a bezpečnost výrobků a služeb** jsou prioritní oblastí zaměření SČS.
 - SČS dlouhodobě zdůrazňuje a posiluje **vztah spotřebitele k technické normalizaci**. I když některé úkoly ve vztahu k technickým normám SČS zaštituje, vždy jsou řešeny v úzké spolupráci s Kabinetem pro standardizaci, o.p.s. Tuto společnost SČS založilo k podpoře zapojení spotřebitelů do normalizace. Pozornosti doporučujeme výroční zprávu a webové stránky této společnosti (www.top-normy.cz). Na jiném místě této zprávy alespoň zmiňujeme vzdělávací aktivitu SČS ve vztahu mládeže a technických norem.
 - SČS má zastoupení ve více platformách ve vztahu k **prosazování kvality výrobků a služeb**. Řadu nástrojů SČS vyvíjí či spoluvyvíjí a prosazuje. **Značek pro potraviny** je používáno velké množství, což spotřebitele mate. SČS provedlo analýzu trhu, a vyhodnocení používaných značek. Kvalitě potravin se SČS věnuje intenzivní publikační činností.
 - Již v roce 2013 byl v kooperaci více partnerů připraven model „**obecně bezpečné služby**“, prezentovaný v Radě kvality. V roce 2014 byly realizovány schůzky s vrcholnými představiteli MPO a zadání bylo prosazeno do nové strategie pro spotřebitelskou politiku 2015-20.
- **Mezinárodní zastoupení a iniciativy**
 - Ředitel SČS je členem reprezentujícím české spotřebitele v Koordinační skupině evropských spotřebitelů při DG SANCO (ECCG).

- Zastoupení českých spotřebitelů zajišťuje SČS také v ANEC – (Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace).
- Podpora zapojení zainteresovaných stran, spotřebitelů – zajišťuje SČS pro národního člena ISO ve Výboru pro spotřebitelské politiky této mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO COPOLCO).
- **Přehled publikací SČS** vydaných v r. 2014:
 - Metodický postup k zabezpečení prevence úrazů dětí na hřištích, sportovištích a v tělocvičnách
 - Obouváme správně své děti?
 - Jak na kvalitu? Vejce
 - Jak na kvalitu? Tuky a oleje
 - Jak na kvalitu? Mléčné výrobky II
 - Jak postupovat při nákupu a reklamaci zboží a služeb - Průvodce pro spotřebitele - seniory
 - Manuál rizikových vztahů - Průvodce pro spotřebitele - seniory
 - S novým občanským zákoníkem v zádech - Desatero pro spotřebitele
 - Příručka správné praxe – provoz veřejných zařízení
 - Normy a spotřebitel

Některé vydané publikace SČS zpřístupňuje osobám nevidomým a neslyšícím.

- V průběhu roku vydalo SČS na 25 **tiskových zpráv**, ve kterých jsme upozorňovali na specifická témata ve vztahu k ochraně spotřebitele (cena spokojeného zákazníka, cena potravin a množství v obalu, finanční vzdělávání pro seniory v regionech, děti a (ne)bezpečná dětská hřiště, evropská regulace kartových poplatků, „10 let poté“ – k členství v EU, vyjádření k nominaci paní Věry Jourové komisařkou EK pro oblasti zahrnující agendu ochrany spotřebitelů, atd.).

4. Personální zajištění

- SČS mělo v průběhu roku 5 pracovníků (pracovní poměr, dohody o provedení práce), externě bylo vázáno 12 osob ve smlouvách o dílo. Činnost SČS byla organizována v souladu s nově přijatou zakládací listinou zapsaného ústavu.

5. Ekonomické zajištění

- Výše uvedené aktivity byly realizovány v rámci projektů dotovaných MPO, MPSV, MŠMT, švýcarskou vládou a hejtmany vybraných krajů. Téměř 30 % zdrojů pro své činnosti muselo SČS najít z prodeje služeb a z dalších zdrojů, včetně využití části rezervního, fondu vytvořeného v letech mírného přebytku. Schodek hospodářského výsledku činil 562 tis. Kč a byl výrazně ovlivněn skutečností, že zhruba 450 tis. Kč činí předfinancování švýcarského dotačního projektu spravovaného Ministerstvem financí ČR. Tyto prostředky obdržíme v r. 2015.

FINANČNÍ UZÁVĚRKA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. ZA ROK 2014 (zkráceno)	
Položka	Částka Kč
Náklady	6 047 514,30
z toho:	
Spotřebované nákupy (materiál)	282 539,86
Služby celkem	4 261 484,81
Osobní náklady celkem	1 493 024,00
Ostatní náklady celkem	10 015,63
Celkové příjmy (výnosy)	5 485 247,26
z toho:	
Tržby za vlastní výkony	1 289 933,86
Výnosy ostatní	1 773,99
Přijaté příspěvky a dary	99 936,07
Provozní dotace	4 093 603,34
Provozní výsledek hospodaření po zdanění (dočerpáno z rizikového/rezervního fondu)	-562 267,04

Poděkování

SČS děkuje všem donátorům a partnerům za spolupráci a podporu v roce 2014 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 2015, Ing. Libor Dupal, ředitel SČS, v. r.

Schváleno Správní radou dne 11. 3. 2015