

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2018

**Jen poučený spotřebitel se může účinně chránit / Only well informed consumers can defend themselves effectively**

### Shrnutí

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) bylo založeno již v roce 1990 a je tak nejdéle působícím sdružením v oblasti ochrany oprávněných zájmů spotřebitelů u nás. Chceme přispívat ke zvyšování informovanosti a právního vědomí spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi výrobcí, poskytovateli služeb a spotřebiteli a být při řešení spotřebitelských sporů nápomocni radou a konkrétní pomocí i těm, kteří ji potřebují.

Využíváme k tomu na národní úrovni i na různých mezinárodních fórech náš odborný potenciál, na kterém jsou aktivity SČS dlouhodobě založeny, a tento postupně rozvíjíme ve prospěch férových podmínek na trhu. V roce 2018 jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou senioři, děti a osoby se zdravotním postižením, a přispívali k větší viditelnosti obecně prospěšných společností (Poradny při finanční tísni a Kabinetu pro standardizaci), které jsme založili.

Kvalita potravin, bezpečnost služeb či opravitelnost spotřebního zboží byly v roce 2018 dalšími příklady našich priorit, které jsme úspěšně naplňovali a kde jsme se soustředili na to, jak spotřebitelé mohou, a to nejen v České republice, rozpoznat kvalitu a jak se podle ní mohou v běžné praxi i reálně rozhodovat.

Naše aktivity v roce 2018 podpořily dotace Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva zemědělství a Ministerstva zdravotnictví, některé soukromé instituce, a velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtů krajů a v neposlední řadě i z darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od spotřebitelů.

Děkujeme tímto také i všem našim partnerům a podporovatelům za jejich spolupráci v loňském roce a těšíme se na další společnou práci.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel

### Summary

The Czech Consumer Association (SČS) was established in 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 the consumers' rights awareness, in taking preventive actions to improve the B2C relations and also in providing advice and particular assistance to those who need or deserve it when solving their consumer disputes.

SČS activities are, at national level as well as at the international fora, developed on professional basis and on our long term expertise, which we gradually foster in favour of the fair market conditions. In the year 2018 we further strengthened our focus on areas that relate to the most vulnerable consumers such as the elderly, children and persons with disabilities, and contributed to the better visibility of the public service companies (the Advisory Centre Counselling in Stringency and the Cabinet for Standardisation), which we have founded.

Quality of foodstuffs, safety of services or reparability of consumer goods were in the year 2018 further examples of our priorities that we have implemented and where we concentrated on how the consumers not can understand the quality only in the Czech Republic and how they can make their daily choices based on it.

In the year 2018, our activities were supported by grants from the Ministry of Industry and Trade, the Ministry of Agriculture and the Ministry of Health, other private institutions and we also greatly appreciate the financial support from regional budgets as well as private donations that we have received directly from consumers to fulfill our mission.

We would like to thank herewith to all of our partners and supporters for their cooperation last year and we are looking forward for the next one.

Viktor Vodička, Director

## 1. Identifikační údaje:

Název organizace:	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)
Forma organizace:	zapsaný ústav
Adresa sídla:	Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10
www stránky:	<a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>
IČO / DIČ:	00409871 / CZ00409871
Registrace organizace:	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

**K 31. srpnu a k 31. prosinci 2018 došlo ke změně ve složení orgánů SČS. Orgány SČS jsou:**

Statutární orgán:	Mgr. Viktor Vodička (ředitel)
Správní rada:	Ing. Libor Dupal (předseda), Dipl. tech. Stanislav Švancar (člen), Ing. Ladislav Polák (člen), Blahoslav Husák (člen), Ing. Milan Pražák (člen)
Revizor hospodaření:	Ing. Irena Michalová

## 2. Vize a poslání

SČS poskytuje **obecně prospěšné činnosti a služby** s cílem prospěchu veřejnosti a ve prospěch celku, přičemž misí ústavu je ochrana zájmů spotřebitelů, rozvoj a kultivace čistého podnikatelského a konkurenčního prostředí respektujícího zájmy spotřebitelů.

**Východiskem** pro naši činnost je věcná, odborná a 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. To ale neznamená, že regulace obecně má být chápána nutně pouze jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů bez ní totiž nelze účinnou ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu potřeby společnosti zajistit transparentnost a čistotu trhu a rovné konkurenční prostředí.

**Zakládací listina** ústavu je přístupná na webových stránkách SČS ([www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)) a stanovuje konkrétní činnosti k naplňování našeho základního poslání, kterým je hájení oprávněných zájmů a práv spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR.

Naše jednotlivé činnosti provozujeme tak, aby jejich **výsledky** byly ve veřejném zájmu každému rovnocenně dostupné, a to nikoli za účelem vytváření zisku.

## 3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2018

- V roce 2018 jsme vydali 46 tiskových zpráv a prohlášení, ve kterých jsme širokou odbornou i laickou veřejnost upozorňovali na události, fakta a významné otázky z oblasti ochrany spotřebitele. **Šíření informací** je naším základním komunikačním nástrojem a velmi nás těší pozitivní odezva, se kterou jsme se setkali.
  - Za účelem informování veřejnosti shromažďujeme a zprostředkováváme informace o trhu, o vývoji sortimentu a služeb a o podmínkách pro provozování podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU a ČR.
  - V roce 2018 jsme i výrazněji zjednodušili strukturu a provedli rekonstrukci našich webových stránek.
  - K otázkám kvality řemesel, ke dvojí kvalitě potravin, ke vztahu kvality a ceny potravin, k pojistným plněním, k bezpečnému nakupování na internetu, prevenci vzniku odpadů či k zadlužování domácností v předvánočním období a také k nově připravované legislativě jsme v loňském roce veřejně vystupovali i v pořadech České televize, na TV Prima a TV Barrandov a opakovaně i na vlnách Českého rozhlasu.
  - V roce 2018 se zástupce SČS v osobě pana předsedy Správní rady stal členem Evropského úřadu pro bezpečnost potravin EFSA i za celou ČR.
- Rozšířili jsme naše edice o další publikace a stranou v roce 2018 nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně seniorů a osob se zdravotním postižením) stejně tak jako vzdělávání, **prevence a osvěta**. Prostřednictvím nejrůznějších přednášek, školení, kurzů a akcí se snažíme shrnout naše poznatky nejen pro spotřebitele, ale působit i na výrobce a poskytovatele služeb, jejich profesní zástupce, místní samosprávy a dozorové orgány, aby vybraným otázkám ochrany spotřebitele věnovali zvýšenou pozornost a aby se u nás zvýšila jak bezpečnost služeb i výrobků dostupných na trhu, tak i posílil obecný respekt k ekonomickým zájmům spotřebitele.

- Edici „Jak poznáme kvalitu“ jsme rozšířili o 2 nové publikace, a to o tituly Podle čeho vybírat tuky a oleje a Lahůdkářské výrobky – tradice i trendy.
- Edici „Průvodce spotřebitelem“ jsme doplnili o 5 publikací, a to konkrétně o tituly Prosim, a kolik mne to bude stát ročně?, Spotřebitelské desatero pro výběr kvalitní potraviny, Technické normy – tvorba, použití a zájem spotřebitele, Životnost výrobků - plus pro naši spotřebu i životní prostředí a Televizor a nová éra digitalizace.
- Tématy Konzument-Testu byly i další velmi diskutované otázky z hlediska ochrany životního prostředí, a to jak přistupovat k životnosti výrobků jako k možnému budoucímu kritériu pro rozhodování spotřebitelů při nákupu spotřebního zboží a zda jako spotřebitelé rozumíme označování výrobků energetickou spotřebou a co nás v této oblasti výhledově čeká.
- Pro neslyšící spoluobčany se nám podařilo zpracovat překlad do znakového jazyka publikace Prosim, a kolik mne to bude stát ročně?, jež byla věnována významu roční procentní sazby nákladů, a pro nevidomé aktualizovat i další dokumenty v Knihovně digitálních dokumentů. SČS přispělo i k Mezinárodnímu dni neslyšících a Mezinárodnímu dni nevidomých dny otevřených dveří.
- Pro práci s mládeží jsme zajistili opět výrobu a vydání publikace Obouváme správně své děti? a pro seniory pak 6 speciálních besed a vzdělávacích seminářů nejen v hlavním městě Praze, ale i na regionální úrovni.
- Pro spotřebitelské organizace a dozorové orgány jsme zajistili kulatý stůl s paní komisařkou Věrou Jourovou, který byl opakovaně věnován šetřením EK v oblasti dvojí kvality potravin i nepotravinářského zboží.
- Chceme, aby naše práce a doporučení vycházely i z konkrétní praxe na trhu, a proto se věnujeme i sběru dat a průzkumům, což nám zajišťují **šetření mezi spotřebiteli**.
- V roce 2018 jsme zajistili 4 průzkumy mezi spotřebiteli, a to v následujících oblastech: Hygiena prodeje nebalených potravin, Prevence dětských úrazů, Opravitelnost výrobků a Financování nákupů před vánoci.
- Značné kapacity byly věnovány i **poskytování služeb spotřebitelského poradenství** a působení v jednotlivých regionech ČR.
- K tomu jsme zajišťovali síť regionálních středisek a kontaktních míst k podpoře osobního, telefonického i elektronického kontaktu se spotřebiteli. V roce 2018 jsme vyřídili konkrétní problémy a poskytli spotřebitelům rady u více než 3.635 případů.
- Na základě poradenské činnosti SČS byly předávány podněty k řešení dozorovým orgánům a zahájili jsme i nová řízení v rámci mimosoudního urovnání sporů (ADR) a uveřejnili jsme i první výroční zprávu o ADR, která je veřejně dostupná na našich stránkách.
- Důležitou součástí aktivit SČS je i **oceňování podnikatelských aktivit** naplňujících očekávání spotřebitelů.
- I v roce 2018 byla vyhlášena a předána **cena SČS „Spokojený zákazník“** v 5 krajích ČR. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele, a akce byla zařazena hejtmany krajů. Celkem bylo v roce 2018 oceněno 62 podnikatelů, a to zejména drobných podnikatelů ve službách.
- V roce 2018 byla rovněž udělena **značka kvality „Životnost Plus“** přijatá do Programu Česká kvalita 6 firmám. Značka je přiznávána především výrobkům, pro které výrobce deklaruje životnost, která je přiměřená reálným očekáváním spotřebitele, a kritérii pro její udělení jsou právě deklarovaná životnost (formou přímé deklarace v jednotce času nebo v cyklech používání), srozumitelnost a transparentnost podmínek takto deklarované životnosti pro spotřebitele stejně tak jako pohled spotřebitelů na daný výrobek. Oceněnými výrobky se staly koupelnový nábytek a doplňky, otopná tělesa, vybrané střešní krytiny či sluchátka.
- Kvalita a bezpečnost výrobků a služeb zůstávají našimi prioritami a vnímají ji i **naši partneři**.
- I v roce 2018 jsme pokračovali ve spolupráci s našimi partnery a rozvíjeny byly i nové formy partnerství. Za všechny jmenujme např. Centrum pro regionální rozvoj ČR, Českou asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování, Český institut pro akreditaci či společnost Mastercard.
- **Poradna při finanční tísní** (PFT) i v roce 2018 naplňovala své poslání a výrazně přispívala i do veřejných konzultací k plánované legislativě v oblasti spotřebitelských úvěrů.
- **Kabinět pro standardizaci** (KaStan) připravil implementační opatření a začal naplňovat novou Koncepti pro zapojení českých spotřebitelů do technické normalizace na léta 2017-2021. Jedná se o velmi významný krok pro standardizaci ve 21. století a i její znění je veřejně dostupné.
- I v roce 2018 jsme vystupovali jako **odborný společenský obhájce ochrany zájmů a práv spotřebitelů** a využívali jsme k tomu nejrůznější platformy a fóra.
- Předsedali jsme a řídili pracovní skupinu Potraviny a spotřebitel v rámci České technologické platformy, odbornou sekci Kvalita v ochraně spotřebitele v rámci Rady kvality ČR. Předseda Správní rady SČS předsedal Řídicímu výboru Programu Česká kvalita. Účastnili jsme se práce Kolegia Rady seniorů ČR.

- Jako členové jsme působili v Klasifikační komisi Klasa při Státním zemědělském a intervenčním fondu, v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR, v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci, v Radě pro technickou normalizaci při ÚNMZ, a také v Etické komisi v České asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF).
- V Jihočeském, Královéhradeckém, Ústeckém, Jihomoravském a Moravskoslezském kraji jsme podporovali Odborné komise pro ochranu spotřebitele, jejichž členy byli zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (Česká obchodní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora, Agrární komora) a zástupci jiných nevládních organizací (YMCA).

➤ **Mezinárodní zastoupení a iniciativy**, kde jsme po celý rok 2018 reprezentovali ČR a zastupovali spotřebitele:

- Na mezinárodním poli to byl Výbor pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO).
- Na úrovni EU to byla Evropská agentura pro bezpečnost potravin (EFSA), Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC), Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance) a SČS se stalo i zakládajícím členem nové sítě TRAVEL-NET sdružující subjekty mimosoudního urovnání sporů v oblasti osobní dopravy a cestovního ruchu.

**4. Personální zajištění:**

- SČS mělo v průběhu loňského roku 8 pracovníků a externě spolupracovalo s dalšími 9 osobami (smlouvy o dílo, autoři publikací apod.). Činnost SČS byla organizována v souladu s pokyny Správní rady a zakládací listinou zapsaného ústavu.

**5. Ekonomické zajištění činnosti SČS:**

- V roce 2018 skončilo hospodaření SČS se ztrátou ve výši 1.345 tis. Kč. Provozní dotace v roce 2018 činily 47,4 % celkových nákladů na činnost SČS, příspěvky 2,4 % a vlastní tržby 20,0 %.
- SČS v roce 2018 čerpalo provozní úvěry ve výši 550 tis. a ztrátu pokrylo z vlastních zdrojů.

<b>FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah)</b>	
<b>ZA ROK 2018</b>	
Položka	Částka v tis. Kč
<b>Náklady</b>	<b>4 587</b>
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	2 911
Osobní náklady	1 639
Daně a poplatky	2
Ostatní náklady	35
<b>Výnosy</b>	<b>3 242</b>
z toho:	
Provozní dotace	2 174
Přijaté příspěvky	110
Tržby za vlastní výkony	915
Ostatní výnosy	43
<b>Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>- 1 345</b>

**Poděkování**

SČS si dovoluje poděkovat tímto i všem donátorům a partnerům za spolupráci a podporu v uplynulém roce i všem, kteří se nás rozhodnou finančně podpořit na účet vedený u FIO banky, a.s. č. 2201482797/2010.

*Ředitel ústavu a předseda Správní rady tímto děkují i všem členům Správní rady a revizorovi hospodaření za jejich podporu a spolupráci – jejich činnost je v těchto orgánech SČS dobrovolná.*

V Praze (únor 2018), Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 27. 2. 2018