

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2022

**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 působící organizací v oblasti ochrany spotřebitelských práv v ČR. Chceme přispívat ke zvyšování informovanosti a právního povědomí spotřebitelů, preventivně působit na zlepšování vztahů mezi výrobcí, poskytovateli služeb a spotřebiteli a být při řešení spotřebitelských sporů vždy nápomocni radou i konkrétní pomocí 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. I v loňském roce jsme dále posilovali naše zaměření na oblasti, které se přímo dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou senioři, děti a osoby se zdravotním postižením, a přispívali jsme také k větší viditelnosti obecně prospěšných společností, Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni o.p.s., které jsme založili.

Cestovní ruch, textilní výrobky, univerzální nabíječky, elektrické vozíky anebo přístup drobných investorů k udržitelnému financování byly v roce 2022 dalšími příklady našich priorit a aktivit, které jsme naplňovali a v rámci kterých jsme se znovu soustředili na to, aby spotřebitelé mohli na trhu rozpoznat kvalitu a rozhodovat se podle ní i v běžné praxi.

Naše aktivity v roce 2022 podpořila především Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, některé soukromé instituce a Rada kvality České republiky, a velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtů krajů, a v neposlední řadě i darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od spotřebitelů.

Děkujeme tímto velice i všem našim partnerům a sympatizantům za jejich cennou spolupráci a pomoc v loňském roce a těšíme se na další společnou práci ve prospěch spotřebitelů.

Mgr. Viktor Vodička, ředitel

### Summary

The Czech Consumer Association (CCA) was founded in 1990 and is thus the longest operating organisation in the field of consumer rights protection in the Czech Republic. We want to contribute to raising consumer and legal awareness, to preventatively improve relations between producers, service providers and consumers and to be always helpful in resolving consumer disputes with advice and concrete assistance to those who need it.

We are using our professional potential, on which the activities of the CCA have long been based, at national level and in various international forums, and we are gradually developing this in favour of fair market conditions. Last year, we continued to strengthen our focus on areas that directly affect the most vulnerable consumers, such as the elderly, children and people with disabilities, and we also contributed to increasing the visibility of the charitable companies, Cabinet for Standardization and Debt Advisory Center - Counselling in Stringency, that we have established.

In 2022, tourism, textile products, universal chargers, electric trolleys or small investors' access to sustainable finance were other examples of our priorities and activities that we pursued and where we renewed our focus on enabling consumers to recognise quality in the market and make decisions based on it in everyday practice.

Our activities have been supported by the Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, some private institutions and the Quality Council of the Czech Republic, and we greatly appreciate the financial support we have received from regional budgets and, last but not least, the donations we have received directly from consumers to fulfil our mission.

We would also like to thank all our partners and supporters for their cooperation and help last year and we look forward to continue working together for the benefit of consumers.

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

V roce 2022 nedošlo ke změně ve složení orgánů SČS. Orgány SČS jsou:

Statutární orgán:	Mgr. Viktor Vodička (ředitel)
Správní rada:	Ing. Libor Dupal (předseda), Ing. Ladislav Polák (člen), Blahoslav Husák (člen), Ing. Milan Pražák (člen)
Revizor hospodaření:	Ing. Luděk Gulázsi

## 2. Vize a poslání

SČS poskytuje **obecně prospěšné činnosti a služby** s cílem prospěchu veřejnosti a ve prospěch celku, přičemž posláním ústavu je ochrana zájmů spotřebitelů a rozvoj a kultivace konkurenčního podnikatelského prostředí, které je tolerantní vůči spotřebitelským zájmům.

Východiskem pro naši činnost je věcná, odborná a profesionální analýza podstaty problémů, kterým spotřebitelé na trhu čelí, a to s upřednostněním konstruktivních řešení a uplatňováním zásady, že regulace trhu je obvykle až poslední formou řešení těchto problémů, když selhávají samoregulační mechanismy a nástroje. To ale neznamená, že regulace má být chápána jen jako zátěž pro podnikání. V řadě případů totiž jinak nelze ochranu oprávněných zájmů spotřebitelů (jako slabší strany smluvních vztahů) vůbec zajistit a často je nezbytná i z důvodu společenské potřeby zajistit transparentní a férové konkurenční prostředí pro všechny účastníky, kteří se na trhu pohybují.

**Základací 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 a ochrana práv spotřebitelů (včetně těch nejvíce zranitelných), a to komplexně na trhu výrobků i služeb v České republice a Evropské unii.

Naši činnost přitom provozujeme tak, aby její **výsledky** byly dostupné každému rovnocenně, a to ve veřejném zájmu a nikoli za účelem dosažení zisku.

## 3. Příklady profilace a výstupy realizované v roce 2022

- Za účelem informování veřejnosti shromažďujeme a zprostředkováváme každoročně informace o trhu, o kvalitě výrobků a služeb a také o podmínkách pro výkon podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU a ČR. V roce 2022 jsme vydali **přes 540 novinek, mediálních výstupů 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 pozitivní odezva, se kterou se setkáváme, nás proto velice těší:
  - Vystupovali jsme v televizi, na vlnách rozhlasu a účastnili se i celé řady kulatých stolů a veřejných debat. Naše webové stránky navštívilo přes 190 tis. uživatelů, což představuje více než 15.800 unikátních návštěv měsíčně.
- V roce 2022 jsme rozšířili naše edice také o další online publikace a tištěné tituly a stranou nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně seniorů a osob se zdravotním postižením) stejně tak jako **vzdělávání, prevence a osvěta**. Prostřednictvím našich publikací, přednášek a školení se snažíme pravidelně shrnout naše poznatky nejen pro samotné 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 nejen kvalita a bezpečnost výrobků a služeb dostupných na trhu, ale aby se v ČR výrazněji posílil obecně i respekt k právům a zájmům spotřebitelů:
  - V edici Průvodce spotřebitele jsme vydali nový titul č. 43 „Elektrické vozíky – práva a povinnosti spotřebitele“.
  - Do edice Top normy přibyly 4 nové publikace, a to č. 13 „Nová pravidla praxe pro provoz veřejných zařízení pro děti a mládež“, č. 14 „Univerzální nabíječky nově s podporou technických norem“, č. 15 „Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu“ a č. 16 „Technické normy ku pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením“

- 
- Pro Konzument-Test bylo zpracováno téma Jsou udržitelné finance cestou k posílení drobného investora? (č. 30) a Vyhodnocení Národní ceny Spokojeného zákazníka (č. 31).
  - V průběhu loňského roku jsme uspořádali i speciální besedy a vzdělávací akce pro spotřebitele z řad seniorů a zdravotně postižené osoby, a to nejen v Praze, ale i Písku a dalších městech ČR.
  - A v neposlední řadě jsme zpracovávali a mezi odbornou i laickou veřejností rozšířili i další **analýzy a odborné studie** s tím, v roce 2022 jsme se zaměřili především na nabídku a komunikaci produktů odpovědného financování a oblast ESG.
  - A chceme pochopitelně také, aby naše práce ve prospěch spotřebitelské veřejnosti a doporučení dotčeným stranám vycházela z konkrétní praxe, situace i nálad na trhu v ČR, a proto se, pokud je to možné, věnujeme i výzkumu veřejného mínění a sběru dat. To nám umožňují především **pravidelná šetření mezi účastníky trhu**, a ani rok 2022 v tomto ohledu nebyl výjimkou:
    - Provedli jsme šetření mezi více než 250 respondenty k budoucnosti spotřeby textilních výrobků, ve kterém jsme se zaměřili na nové trendy zahrnuté do strategie EU pro tyto výrobky, která navazuje na přijatý Akční plán EU pro oběhové hospodářství a jejímž cílem je řadu těchto novinek zavést do praxe.
    - Ve spolupráci s agenturou Kantar jsme provedli také průzkum mezi 1.000 českými domácnostmi, které spoří alespoň 500 Kč měsíčně, zaměřený na jejich preferenci v oblasti ESG, tzn. v rámci ochrany životního prostředí, v oblasti sociální a v oblasti správy a vedení podniků.
    - A novinkou v naší činnosti, a mimochodem velmi úspěšnou, bylo v roce 2022 provedení i prvních 36 zkušebních nákupů (mystery shopping), v rámci kterých byly otestovány marketingové metody a vyhodnoceny nabídky finančních poradců jak z řad bank, tak i dalších nebankovních subjektů.
  - Značné kapacity byly v loňském roce stejně jako každoročně věnovány i poskytování **poradenství a řešení spotřebitelských sporů**:
    - Opět se nám podařilo vyřešit konkrétní problémy spotřebitelů nebo jim poskytnout alespoň radu, jak by měli postupovat, a naše poradna vyřídila přes 6.500 dotazů a stížností spotřebitelů. K tomu jsme posílili především elektronický kontakt se spotřebiteli, ale nezapomněli jsme ani na telefonické a osobní poradenství.
    - Jako ADR subjekt pověřený i pro ODR jsme pak v roce 2022 zahájili 13 nových případů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a průměrná délka mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u nás klesla ze 64 na 49 dnů.
  - A pravidelnou a nedílnou součástí našich aktivit bylo i v roce 2022 **ocenění podnikatelů**, kteří naplňují vysoká očekávání spotřebitelů:
    - Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník, kterou jsme připravili a vyhlásili pod záštitou hejtmanů v Ústeckém, Moravskoslezském, Jihočeském a Jihomoravském kraji, jsme loni udělili 74 podnikatelům, a to převážně malým a rodinným firmám v celkem 12 ze 14 sledovaných kategorií. Celkové číslo podnikatelů, které jsme u nás takto ocenili, se tak vyšplhalo již na 1.464 subjektů.
    - Seznamy všech oceněných podnikatelských subjektů jsou i pro značky Životnost PLUS a Hřiště-Tělocvična-Sportoviště-Ověřený provoz, které byly přijaty do Programu Česká kvalita, dostupné na našich webových stránkách, ale zájemci o značku Spokojený zákazník si mohou jednotlivé oceněné provozovny vyhledat také podle kraje nebo vybrané kategorie na nové interaktivní mapě.
  - Nejen bezpečnost, ale právě i kvalita výrobků a služeb pro nás totiž zůstávají v SČS stálými prioritami a vnímají ji velmi citlivě i **naši partneři a sympatizanti**:
    - Na rozvoji a veřejné dostupnosti znalostí v jednotlivých oblastech se s námi vedle Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni, o.p.s. podílí i další partneři a sympatizanti, kteří nás v tomto našem úsilí podporují, a pokud jde o rok 2022, rádi bychom zde jmenovali kupř. alespoň Český institut pro akreditaci, Spotřebitelské fórum či 2° Investing Initiative.
  - I loni jsme pak vystupovali v roli odborného obhájce ochrany zájmů a práv českých spotřebitelů a využívali jsme k tomu nejrůznější **fóra a platformy**:
    - Působili jsme v Etické komisi v České asociaci společností finančního poradenství a zprostředkování (ČASF), v kontrolní radě Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven (KOČAP), v orgánech a odborných sekcích Rady kvality ČR (RK ČR), v Kolegiu Rady seniorů ČR (RS ČR), působili jsme i jako členové v klasifikační Komisi pro ubytovací zařízení v Asociaci hotelů a restaurací ČR (AHR ČR), v Klasifikační komisi „KLASA“ při Státním zemědělském a intervenčním fondu (SZIF) a v Radě pro technickou normalizaci při Úřadu pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) a v neposlední řadě i v Radě pro akreditaci při Českém institutu pro akreditaci (ČIA).
    - Ve 4 krajích jsme zajišťovali také sekretariát krajských Odborných komisí pro ochranu spotřebitele, jejichž členy jsou nominováni zástupci krajů a municipalit, dozorových orgánů (ČOI, SZPI), zástupci profesních sdružení a asociací (Hospodářská komora ČR, Agrární komora ČR) a také zástupci dalších nevládních organizací (YMCA).

- A konečně jsme sledovali i **mezinárodní zastoupení**, kde jsme v roce 2022 české spotřebitele reprezentovali mimo jiné v následujících orgánech a uskupeních:
  - Na mezinárodní úrovni to byly zejména pracovní skupiny Výboru pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO). Na úrovni EU to byl především Poradní výbor Evropské komise pro spotřebitelskou politiku (CPAG) či Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC), kde zastupujeme i ostatní spotřebitelské organizace z ČR, a dále pak Evropská agentura pro bezpečnost potravin (EFSA), Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance) a podíleli jsme se také na dalším rozvoji sítě TRAVEL-NET sdružující na úrovni členských států EU subjekty mimosoudního urovnání sporů v oblasti osobní dopravy a cestovního ruchu.

#### 4. Personální zajištění činnosti SČS v roce 2022

SČS v průběhu loňského roku zaměstnávalo 3 pracovníky a externě spolupracovalo s dalšími 8 osobami (smlouvy o dílo, autoři publikací apod.). Činnost ústavu byla organizována v souladu s pokyny správní rady a zakládací listinou.

#### 5. Hospodářský výsledek v roce 2022

Po období ztrát ve výši 1.049 tis. Kč v roce 2017 a 1.345 tis. Kč v roce 2018 skončilo hospodaření SČS i v roce 2022 se ziskem, a to ve výši 65 tis. Kč. Provozní dotace v roce 2022 činily 77,9 % celkových nákladů na činnost SČS a přijaté příspěvky 4,4 %.

<b>FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výťah) za rok 2022</b>	
Položka	Částka v tis. Kč
<b>Náklady</b>	<b>2 351</b>
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	1 012
Osobní náklady a zákonné odvody	1 265
Daně a poplatky	0
Ostatní náklady	74
<b>Výnosy</b>	<b>2 416</b>
z toho:	
Provozní dotace	1 451
Přijaté příspěvky	215
Tržby za vlastní výkony	740
Ostatní výnosy	10
<b>Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>65</b>

#### Závěrečná poděkování:

*SČS si dovoluje poděkovat všem dárcům za jejich podporu v uplynulém roce a děkujeme i všem, kteří se nás rozhodnou finančně podpořit na náš účet č. 2201482797/2010 vedený u FIO banky, a.s. v dalším období.*

*Ředitel ústavu a předseda správní rady tímto děkují také všem členům správní rady za jejich podporu a spolupráci v roce 2022 – jejich činnost je v orgánech SČS dobrovolná.*

Praha, květen 2023, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 6. června 2023

