

## Výroční zpráva Sdružení českých spotřebitelů za rok 2023

**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 naši pozornost zaměřili na oblasti, které se přímo dotýkají nejvíce zranitelných spotřebitelů, jako jsou senioři, děti a osoby se zdravotním postižením, a přispívali jsme i k větší viditelnosti obecně prospěšných společností, Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni o.p.s., které jsme založili.

Ekodesign, obecná bezpečnost výrobků, bezpečnost obalů, kvalita textilu a dětské obuvi či širší přístup i drobných investorů k udržitelnému financování byly v roce 2023 dalšími příklady našich priorit a aktivit, které jsme realizovali a u kterých jsme se znovu soustředili na to, aby spotřebitelé mohli na trhu kvalitu rozpoznat a rozhodovat se podle ní i v běžné praxi.

Naše aktivity v roce 2023 podpořila především Rada kvality České republiky, ale velmi si vážíme i finanční podpory, které se nám dostalo z rozpočtu některých krajů, a také darů, které jsme na naplňování našeho poslání dostali přímo od samotných spotřebitelů.

Děkujeme tímto velice i všem dalším 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 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 focus our attention on areas that directly affect seniors, children and people with disabilities, and we also contributed to increasing the visibility of the public benefit corporations we founded, the Cabinet for Standardization, o.p.s. and the Financial Distress Counseling o.p.s.

Eco-design, general product safety, packaging safety, the quality of textiles and children's footwear, and a broader approach to sustainable financing for small investors were other examples of our activities we implemented in 2023, where we focused again on ensuring that consumers can recognise quality in the market and make decisions based on it in everyday practice.

Our activities were supported by the Quality Council of the Czech Republic, but we are also very appreciative of the financial support we have received from the regions, as well as the donations we have received directly from consumers themselves to fulfil our mission.

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

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 2023 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.

**Zakladací 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 2023

- 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 2023 jsme vydali **přes 680 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 téměř 305 tis. uživatelů, což je více než 25.400 (unikátních) návštěv měsíčně.
- V roce 2023 jsme rozšířili naše 4 edice o další online publikace a tištěné tituly a stranou nezůstala ani naše aktivní práce se spotřebiteli (včetně dětí, seniorů a osob se zdravotním postižením) stejně 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 na trhu zvýšila nejen kvalita a bezpečnost výrobků a služeb, ale aby se v ČR obecně posílil i respekt k právům a zájmům spotřebitelů:
  - V edici Průvodce spotřebitele jsme vydali nový titul č. 44 Obecná bezpečnost výrobků jako základní předpoklad fungujícího trhu (viz [zde](#)).
  - Do edice Top-normy přibyly nové publikace č. 17 Logo Česká kvalita pro výrobky a služby – využití ve firemním marketingu a komunikaci (viz [zde](#)), č. 18 Značka kvality Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz – ku prospěchu dětí i provozovatele (viz [zde](#)), č. 19 Zádržné systémy pro děti v automobilech – nově, přísněji, bezpečněji (viz [zde](#)) a č. 20 Technické normy a udržitelnost (viz [zde](#)).

- Mimo edice jsme publikovali výsledky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník 2023 (viz [zde](#)).
- A vydali jsme opětovně i osvětový leták zaměřený na zdravé obouvání dětí (viz [zde](#)) a uspořádali další veřejné besedy.
- Za podstatnou součást naší práce považujeme také **analýzy a odborné studie**, které zpracováváme a šíříme u nás mezi odbornou i laickou veřejností s tím, že se v nich zaměřujeme především na nové podmínky pro fungování trhu a také trendy, které k nám přicházejí nejčastěji ze zahraničí a které s největší pravděpodobností v blízké budoucnosti ovlivní naše spotřebitelské návyky a chování:
  - V roce 2023 jsme se v tomto ohledu zaměřili především na Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace (viz [zde](#)), Ekodesign jako nový parametr kvality průmyslových výrobků (viz [zde](#)), Rady a tipy, jak se připravit na schůzku s finančním poradcem z hlediska udržitelnosti (viz [zde](#)) a také na Bezpečnost obalů a materiálů určených pro styk s potravinami ve světle zelného údělu (viz [zde](#)) a Vzdělávání spotřebitelů v oblasti kvality textilu (viz [zde](#)).
- A chceme pochopitelně také, aby naše práce ve prospěch spotřebitelské veřejnosti a doporučení dotčeným stranám vycházela z konkrétní praxe, situace i nálady na trhu, 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 2023 v tomto ohledu nebyl výjimkou:
  - V roce 2023 jsme se dále věnovali novým trendům, které ovlivní spotřebu textilních výrobků a které byly zahrnuty do strategie EU pro tyto výrobky, jejímž cílem je tyto novinky zavést do praxe.
- Značné kapacity byly v loňském roce (stejně jako každoročně) věnovány i poskytování **poradenství a řešení spotřebitelských sporů**:
  - Opětovně se nám podařilo vyřešit konkrétní problémy spotřebitelů nebo jim poskytnout alespoň radu, jak by měli postupovat, a naše poradna vyřídila přes 8.400 dotazů a stížností spotřebitelů.
  - Jako subjekt pověřený pro ADR i ODR jsme v roce 2023 zahájili i 12 nových případů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a průměrná délka řešení spotřebitelských sporů u nás klesla ze 49 na 28 dnů.
- A pravidelnou součástí našich aktivit v roce 2023 bylo i **ocenění podnikatelů**, kteří naplňují vysoká očekávání spotřebitelů:
  - Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník jsme udělili 77 podnikatelům, a to v Moravskoslezském, Ústeckém, Jihočeském a Jihomoravském kraji, kde jsme ji připravili a vyhlásili i pod záštitou jejich hejtmanů, přičemž oceněny byly převážně malé a rodinné firmy v celkem 12 ze 14 sledovaných kategorií (a celkové číslo takto oceněných podnikatelů se tak vyšplhalo již na 1.542 subjektů). Oceněné provozovny je možné si (podle kraje nebo oboru) vyhledat na interaktivní mapě [zde](#).
  - I seznamy všech oceněných podnikatelských subjektů našimi dalšími značky Životnost PLUS a Hřiště-Tělocvična-Sportoviště-Ověřený provoz, které jsou součástí Národního programu Česká kvalita (viz [zde](#)), je možné si dohledat na našich webových stránkách [zde](#).
- Nejen bezpečnost, ale právě i kvalita výrobků a služeb pro nás totiž zůstávají stálými prioritami a vnímají ji velmi citlivě i **naši partneři a sympatizanti**:
  - Na rozvoji a veřejné dostupnosti znalostí v jednotlivých oblastech ochrany spotřebitele se s námi vedle Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. a Poradny při finanční tísni, o.p.s. podílí i další naši partneři a sympatizanti, kteří nás v tomto našem úsilí podporují, a pokud jde o rok 2023, rádi bychom touto cestou poděkovali především Českému institutu pro akreditaci, o.p.s. a Spotřebitelskému fóru, z.ú.
- I loni jsme pak vystupovali v řadě dalších oblastí v roli odborného garanta ochrany práv a zájmů spotřebitelů u nás a využívali 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 Radě pro technickou normalizaci při Úřadu pro normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) či právě 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 2023 české spotřebitele reprezentovali i v následujících orgánech a platformách:
  - Na mezinárodní úrovni to byly pracovní skupiny Výboru pro spotřebitelské politiky v Mezinárodní organizaci pro normalizaci (ISO COPOLCO). Na úrovni EU to byl Poradní výbor Evropské komise pro spotřebitelskou politiku (CPAG), Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do standardizace (ANEC), kde zastupujeme i ostatní spotřebitelské organizace z ČR, Evropská agentura pro bezpečnost potravin (EFSA), Evropská federace investorů a uživatelů finančních služeb (Better Finance) či síť TRAVEL-NET, která sdružuje evropské subjekty pro mimosoudní urovnání sporů v oblasti osobní dopravy a cestovního ruchu a kterou jsme společně s ostatními spoluzaložili.

#### 4. Personální zajištění činnosti SČS v roce 2023

SČS v průběhu loňského roku zaměstnávalo 1 pracovníka a externě spolupracovalo s dalšími 5 osobami (smlouvy o dílo, autoři publikací apod.). Činnost ústavu byla organizována v souladu s pokyny správní rady a zakladací listinou.

#### 5. Hospodářský výsledek v roce 2023

Po období ztrát ve výši 1.049 tis. Kč v roce 2017 a 1.345 tis. Kč v roce 2018 skončilo hospodaření SČS v roce 2023 s mírnou ztrátou ve výši 45 tis. Kč. Provozní dotace přitom v roce 2023 tvořily jen 12,5 % celkových nákladů a příspěvky 3,2 %.

<b>FINANČNÍ UZÁVĚRKA SČS (výtah) za rok 2023</b>	
Položka	Částka v tis. Kč
<b>Náklady</b>	<b>957</b>
z toho:	
Spotřebované nákupy a nakupované služby	614
Osobní náklady a zákonné odvody	317
Daně a poplatky	0
Ostatní náklady	26
<b>Výnosy</b>	<b>911</b>
z toho:	
Provozní dotace	120
Přijaté příspěvky	31
Tržby za vlastní výkony	739
Ostatní výnosy	21
<b>Výsledek hospodaření před zdaněním</b>	<b>- 46</b>

#### Závěrečná poděkování:

*Dovolujeme si poděkovat všem dárcům, kteří se nás rozhodnou pro další období finančně podpořit, a to na náš účet č. 2201482797/2010 vedený u FIO banky, a.s.*

*Ředitel ústavu a předseda správní rady pak děkují tímto i všem členům správní rady za jejich spolupráci a podporu v roce 2023 – jejich činnost je v našich orgánech dobrovolná.*

Praha, duben 2024, Mgr. Viktor Vodička, ředitel ústavu, v. r.

Schváleno Správní radou SČS dne 25. 06. 2024

