



Sdružení obrany spotřebitelů České republiky
Republikový výbor

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel./fax: 02/96 21 20 04
Internet: www.spotrebitele.cz, e-mail: spotrebitel@atlas.cz

Výroční zpráva

Sdružení obrany spotřebitelů České republiky

1999

Rok 1999 byl v historii Sdružení obrany spotřebitelů České republiky obdobím významných změn. Důležitým mezníkem byla zejména III. Republiková konference SOS, uskutečněná 27.2.1999 v Praze. Její účastníci se usnesli přenést sídlo SOS z Ostravy do Prahy a pro následující období zaměřit činnost sdružení na oblasti vyjmenované v programovém dokumentu "Priority dalšího rozvoje SOS a ochrany spotřebitelů v ČR". Těší nás, že v řadě vytyčených priorit bylo dosaženo výrazného pokroku.

Ve vztahu k široké spotřebitelské veřejnosti

Naše SOS vynaložilo veškeré své schopnosti, aby v obtížných podmínkách udrželo a podle možností i zdokonalilo činnost svých spotřebitelských informačních center (SIC) v Brně, Ostravě, Plzni, Praze a nově také ve Zlíně. Zřetelného pokroku docílili členové SOS v Plzni, kde od října 1999 je poradna SOS pro spotřebitele při SIC k dispozici již každý týden, nikoli čtrnáctidenně, jak tomu bylo do září 1999. Od prosince 1999 je každý týden otevřena pro spotřebitelskou veřejnost poradna SOS při SIC ve Zlíně. Podle možností zdokonalujeme vybavení jednotlivých SIC. Dál pokračovalo i poskytování rad a doporučení formou poradny pro spotřebitele na internetu, kterou SOS zahájilo již koncem roku 1998 ve spolupráci s firmou Macron. Lepší dosažitelnost poraden SOS se projevila dalším nárůstem podání klientů. V roce 1999 poradny SOS zaznamenaly na 1500 spotřebitelských dotazů, upozornění a žádostí o radu, což v porovnání k předchozím letům prodloužilo dosavadní trend, kdy počet podání zaznamenaných v poradnách SOS pro spotřebitele se z roku na rok zdvojnásobuje. Vidíme v tom fakt, že poradny SOS vstupují do povědomí spotřebitelské veřejnosti a mají opodstatnění na českém trhu.

Zkušenosti SOS se spotřebitelským poradenstvím, i zkušenosti obdobných poraden v zahraničí, stále zřetelněji potvrzují předpoklad, že chce-li SOS zůstat užitečné spotřebitelům potýkajícím se se spotřebitelským problémem, je nezbytné udržet si schopnost předávat klientům v poradnách vždy aktuální, ověřené a ne obecně již známé informace. Kritéria pro činnost poradců spotřebitelů budou stále náročnější a s ohledem na to je třeba jejich schopnosti a kvalifikaci dále rozvíjet a hodnotit. To od poradců předpokládá stále profesionálnější přístup a soustavné vzdělávání. Prvním

výrazným krokem tímto směrem byl seminář poradců spotřebitelů v Praze, připravený jako společný projekt SOS a Centra spotřebitelsko-podnikatelských vztahů a ochrany spotřebitele Třebíč.

Rozšířit síť poraden SOS do všech velkých měst zůstává zatím mimořádně ambiciózním cílem našeho sdružení, a má-li ho být dosaženo, je nutno v tomto směru vynaložit dlouhodobě ještě mnoho úsilí.

Aktivní bylo SOS ve své snaze dávat o sobě více vědět prostřednictvím sdělovacích prostředků. Zástupci SOS se zúčastnili řady televizních i rozhlasových relací. Uspořádali jsme pět vlastních tiskových konferencí, na kterých jsme sdělovacím prostředkům předávali informace o činnosti SOS, ale i poznatky spotřebitelů, z nichž některé jsme na tiskové konference zvali, aby osobně novinářům referovali o svých zkušenostech. Cenná je rovněž vlastní publikační činnost některých členů SOS, kteří ve svých článcích na dílčí témata zacílená na ochranu spotřebitele neopomíjejí uvádět své členství v SOS. Děkujeme za to.

Významným krokem vpřed při šíření spotřebitelských informací a informování spotřebitelské veřejnosti o činnosti SOS se stalo zprovoznění informačního serveru „Svět spotřebitelů“, který je návštěvníkům internetu přístupný od listopadu 1999 na adrese www.spotrebitele.cz. Věříme, že v budoucnu dokážeme toto perspektivní médium stále dokonaleji využívat pro potřeby spotřebitelů.

Nikoli již takto úspěšní jsme byli při šíření spotřebitelských informací písemnou formou. Omezené finanční prostředky, které na tento účel bylo SOS schopno vynaložit, pohltily rostoucí náklady na vydávání měsíčníku Štít spotřebitele. V roce 1999 bylo vydáno v souvislé řadě od ledna do září devět čísel časopisu a v prosinci byl ročník uzavřen mimořádným číslem. Vzhledem k rostoucím nákladům, nízké platební schopnosti SOS v důsledku uzavření poboček Moravia Banky a z toho plynoucím potížím redakce, jsme do roku 2000 vstoupili se Štítem spotřebitele přeměněným na čtvrtletník. V praxi jsme si ověřili, že profilovat Štít spotřebitele v periodikum, které osloví široké vrstvy spotřebitelů a obstojí v konkurenci na novinovém trhu, není v současné době reálné. - Do budoucna je proto účelné orientovat se na ekonomicky nenáročné nosiče informací, zejména internet a jednoduché monotematické tisky v podobě letáků a brožur.

Náš zájem o vznik volné platformy pro komunikaci s dalšími neziskovými organizacemi, které mají částečný vztah k ochraně spotřebitelů a projeví zájem koordinovat činnost (občanské, environmentální, zdravotně postižených apod.) se setkal s porozuměním. Díky organizační pomoci Nadace Partnerství se uskutečnilo setkání zástupců tzv. "široké spotřebitelské koalice", jehož výsledkem je společný distribuční list, kterým si zainteresované neziskové organizace předávají podle potřeby na internetu informace.

Vůči státním institucím

V hodnoceném období SOS dokázalo zůstat nezávislou organizací spotřebitelů, schopnou být partnerem institucím státu. Naše kontakty a spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, ale i dalšími rezorty či státními dozorovými orgány oceňujeme jako dobré, schopné dalšího konstruktivního vývoje. Vstřícný vztah k SOS má odbor ochrany spotřebitelů, který na MPO vyvíjí v současné době činnost v čele s ředitelem Ing. Josefem Tržickým.

Dlouhodobé úsilí SOS o vytvoření mezirezortní komise na úrovni vlády ČR postupně rovněž přináší plody v podobě příprav na vznik Spotřebitelského výboru, který by měl vytvořit prostor spotřebitelským organizacím z ČR dávat vládě doporučení k některým existujícím problémům spotřebitelů i jejich organizací.

Respektovaným partnerem se postupně naše sdružení stává pro Český normalizační institut (ČSNI), kde jsou zástupci SOS členy Technického normalizačního výboru a Elektrotechnického

normalizačního výboru, tj. dvou poradních orgánů ředitele ČSNI.

Na nepochopení, nezáměrem a často i odmítání smyslu existence nevládní neziskové organizace spotřebitelů naopak dosud narážíme u živnostenských úřadů.

Vůči představitelům dodavatelů

Korektní vztahy SOS udržuje se Svazem obchodu ČR, Svazem spotřebních družstev a některými dalšími asociacemi dodavatelů. Zástupce SOS byl například čestným hostem prezidentky Svazu obchodu ČR na Konferenci o rozvoji obchodu v České republice.

Naopak značný a dosud nevyužitý prostor ke kontaktům vidíme mezi SOS a Hospodářskou komorou ČR, případně jednotlivými cechy.

Vůči jiným organizacím spotřebitelů v ČR

Uplynulý rok přinesl zásadní zvrat v kontaktech SOS s druhými organizacemi spotřebitelů v ČR. V březnu 1999 se šest organizací spotřebitelů, které v ČR vyvíjejí činnost, setkalo v Novém Městě na Moravě. Výsledkem jednání u kulatého stolu byl podpis Dohody o koordinaci, která dává jejím signatářům prostor ke společným kontaktům, společně se setkávají při volbě koordinátora, kterým je volen na šest měsíců po řadě jeden ze zástupců zúčastněných organizací. Výsledky Dohody při koordinaci připomínek ke vznikajícím legislativním normám nejsou sice zatím příliš výrazné, užitečnou roli však Dohoda sehrála při sjednocení organizací českých spotřebitelů na společném kandidátovi na členství v mezinárodní organizaci ANEC, prosazující hlas spotřebitelů v oblasti tvorby technických norem (příhláška českého zástupce v ANEC byla již projednána přípravným výborem a bude projednávána generálním shromážděním v květnu 2000).

Vůči zahraničním organizacím na ochranu spotřebitelů

SOS vynakládá značné úsilí, aby byla vnímána zahraničními organizacemi jako seriózní a spolupracující partner. Zástupci SOS se v období od III. Republikové konference SOS zúčastnili mezinárodních seminářů, kongresů a konferencí v Krakově, Bonnu, Bukurešti, Bruselu a Bratislavě; kromě toho se tříčlenná delegace SOS na základě pozvání organizace německých spotřebitelů zúčastnila několikadenní studijní cesty do Halle/Saale. Respekt u zahraničních partnerů nám pomohl zvýšit i podíl členů SOS na organizačním zajištění přepravy účastníků mezinárodního semináře pořádaného Consumers International v dubnu 1999 v Liblicích u Mělníka.

Oceněním práce všech, kteří rozšiřování zahraničních kontaktů věnovali svůj čas, vědomosti a úsilí, je bezesporu fakt, že SOS se v říjnu 1999 stalo přidruženým členem mezinárodní organizace spotřebitelů Consumers International se sídlem v Londýně.

Vůči členům SOS

Priority schválené delegáty III. RK se vyslovily pro co nejširší zapojení členů SOS do aktivní práce ve prospěch SOS. O dosažené výsledky se zasloužily výrazné osobnosti, které ve svých řadách máme, vynakládající ve prospěch SOS mimořádné úsilí.

Rady, které jsme vytvořili jako specializované poradní orgány Republikového výboru, se však zatím nestaly s výjimkou skupin zájímavých se o legislativu a technickou normalizaci místem rozvoje hlubší specializace v SOS.

Schválené priority stanoví záměr vytvářet motivační prostředí pro členy SOS a domníváme se, že právě tudy je nutné do budoucna jít. Vzhledem k tomu, že mezi naše priority jsme si před rokem zařadili i úkol strukturovat podmínky členství v SOS, vidíme v tom jeden z prvních kroků tímto směrem.

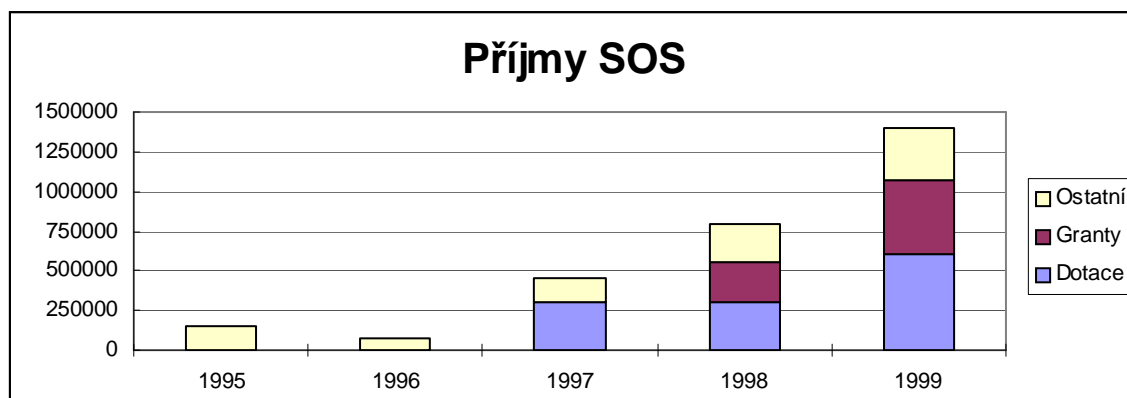
Závěrem

Sdružení obrany spotřebitelů České republiky dosáhlo řady velmi dobrých výsledků. Jak vysoko oceníme práci, jež byla v roce 1999 vykonána, to závisí na kritériích, která k tomu účelu stanovíme. Fakt, že Sdružení obrany spotřebitelů České republiky je vnímáno jako důvěryhodný partner stále širším okruhem partnerů doma i v zahraničí, názorně potvrzuje, že energie členů SOS není vynakládána nadarmo. O budoucí úrovni ochrany spotřebitelů v České republice rozhodne, kolik spotřebitelů, zejména mladých, dokáže myšlenka ochrany spotřebitelů oslovit. Kontakty na mezinárodní úrovni se SOS snaží využít také k výměně zkušeností z práce s mladými. Věříme, že nové projekty, které SOS zpracovává pro rok 2000, a jež se dotýkají vedle poradenství pro spotřebitele zejména širšího rozvoje prevence formou informačních a vzdělávacích programů, spolupráce s médii, využíváním internetu apod., pomohou nejen měnit SOS v respektovanou organizaci spotřebitelů, ale především prospějí ochraně spotřebitelů v České republice.

Hospodaření Sdružení obrany spotřebitelů ČR v roce 1999

Příjmy SOS

V roce 1999 se podařilo ve srovnání s rokem 1998 významným způsobem navýšit příjmy SOS. Tyto příjmy mohly být poté využity k realizaci cílů SOS.



Hlavním příjmem byla dotace ze státního rozpočtu. Smlouva o jejím poskytnutí byla podepsána až v březnu 1999 na částku 400.000 Kč. Na podzim byl podepsán dodatek na poskytnutí dodatečné dotace ve výši 200.000 Kč. Dotace byla SOS poslána ve třech splátkách v dubnu, červenci a říjnu. V říjnu jsme obdrželi také dodatečnou dotaci.

Dalším významným přispěvatelem na činnost SOS byla Nadace rozvoje občanské společnosti. Z jejích zdrojů pokračovalo v roce 1999 čerpání v rámci projektu „Spotřebitelská informační centra“ ve výši 250.000 Kč. Nově byly podpořeny projekty „Eurospotřebitel“ částkou 300.000 Kč a „Poradci spotřebitelů“ částkou 150.000 Kč. Z obou grantů jsme v průběhu roku 1999 obdrželi polovinu a zbytek bude dočerpán v roce 2000.

K příjmům SOS je nutno započítat i náhradu z Fondu pojištění vkladů ve výši 208.869 Kč, přestože se týká o pouhou kompenzaci prostředků vložených u Moravia Banky.

Z dalších příjmů SOS jsou významné ještě přijaté dary od členů i nečlenů SOS v souhrnné výši 62.143 Kč. Na členských příspěvcích bylo v roce 1999 vybráno pouze 4.300 Kč, protože většina členských příspěvků na rok 1999 byla vybrána už v roce 1998 a na rok 2000 došlo ke zásadnímu snížení členského příspěvku. Za prodej tiskovin jsme přijali jen 11.534 Kč, což je opět způsobeno výběrem předplatného na rok 1999 již v roce 1998 a zrušením platby předplatného Štítu spotřebitele v roce 2000 pro členy. Za služby spojené s udělováním značky kvality služeb Spokojený zákazník jsme získali 12.500 Kč a za organizaci semináře pro ANEC 12.082 Kč.

Zbytek příjmů tvořily úroky a některé další příjmy s poměrně nízkými nominálními hodnotami.

Výdaje SOS

Výdaje SOS za rok 1999 v celkové výši 1.346.400 Kč byly vynaloženy k plnění předmětu činnosti SOS.

Na zřízení nového informačního centra ve Zlíně, dovybavení ostatních informačních center základní kancelářskou technikou (kopírka, fax), obnovu odcházející dříve darované techniky (kopírka, monitor) a modemy pro zlepšení komunikace mezi jednotlivými SIC bylo určeno celkem 90.981 Kč.

Náklady spojené s provozem informačních center tvoří především nájemné, poplatky za komunikaci (telefon, poštovné), cestovné, kancelářské potřeby a opravy techniky. Vyžádaly si celkem 192.797 Kč.

Na odměnách poradcům spotřebitelům jsme zaplatili 250.001 Kč. Tyto náklady výrazně navýšil provoz SIC v Praze, který v prvním pololetí roku 1999 mohl být díky podpoře Nadací rozvoje občanské společnosti každodenní.

Náklady sousející s vydáváním Štitu spotřebitele dosáhly částky 198.017 Kč. Tyto náklady zahrnují tisk, distribuci, sazbu, honoráře za články i vybavení nové redakce Štitu spotřebitele potřebnou kancelářskou technikou.

Nadace rozvoje občanské společnosti nám umožnila v rámci navazujících projektů Spotřebitelské informační centra a Eurospotřebitel zaměstnat v průběhu roku 1999 na plný úvazek koordinátora pražského SIC. Náklady na jeho mzdu, sociální a zdravotní pojištění placené zaměstnavatelem a na zákonné pojištění odpovědnosti činily celkem 280.266 Kč.

Výdaje na činnost Republikového výboru, cestovné, komunikaci, vedení účetnictví, administrativní výpomoc apod. včetně odpisů majetku dosáhly výše 102.495 Kč.

Dále jsme zaplatili členské příspěvky v částce 4.840 Kč, převážná část byla za přidružené členství v mezinárodní organizaci spotřebitelských organizací Consumers International zaplacené předem na rok 2000.

Ostatní výdaje – do Fondu pojištění vkladů, splátky půjček od členů pro překlenutí dočasné platební neschopnosti apod. činily 227.003 Kč.

Kontrola hospodaření SOS

Účelnost vynakládání prostředků si kontrolují donátoři prostředků.

Ministerstvo průmyslu a obchodu provedlo kontrolu čerpání dotace ze státního rozpočtu v březnu roku 2000. Při této kontrole nebyla zjištěna žádná pochybení v účelnosti vynakládaných prostředků.

Nadace rozvoje občanské společnosti provedla kontrolu věcné správnosti a účelnosti výdajů i struktury výdajů grantu Spotřebitelská informační centra po jeho skončení v červenci 1999 a neměla připomínek. Z navazujícího grantu se hradí pouze mzda, což umožňuje jeho jednoduchou kontrolu, která bude provedena po jeho skončení. V rámci grantu na projekt Poradci spotřebitelů byl prostředky poukázány až v prosinci 1999 a nebyly zatím vůbec čerpány. Kontrola jejich vynakládání bude provedena po skončení projektu v roce 2000.

V březnu roku 2000 byl proveden audit účetní závěrky SOS. Zpráva o provedeném auditu je přiložena.