



[www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz)

# **VÝROČNÍ ZPRÁVA 2011**

## Úvod – o sdružení

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravskoslezského kraje (dále jen SOS MS kraje) založili členové SOS v našem kraji v roce 2009 v návaznosti na činnost SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s., které vzniklo v roce 1993 v Ostravě. Svou činnost začalo rozvíjet od ledna 2011, kdy se SOS-Sdružení obrany spotřebitelů, o. s. dostalo z důvodů vnitřních neshod ve vedení do nestandardní situace, která v konečném důsledku zřejmě povede k zániku samotného sdružení. Cílem SOS MS kraje je pokračovat v úspěších SOS v oblasti vzdělávání spotřebitelů, informovat je o jejich právech a vykonávat další činnosti k ochraně slabšího partnera ve vztahu podnikatel – spotřebitel.

Mohu s povděkem konstatovat, že po roce aktivní činnosti se na SOS MS kraje obrací spotřebitelé s doporučením z ČOI, z městských nebo obecních úřadů, občanských poraden, Hospodářské komory a dalších institucí. Na SOS MS kraje si postupně zvykli obracet také podnikatelé, kteří řeší nějaký spotřebitelský problém a chtějí se zachovat korektně. Myslím, že nebudu přehánět, když si dovolím tvrdit, že částečně SOS MS kraje supluje i službu právníků. Mnoho spotřebitelů navštíví naše poradny právě na doporučení právníka. Jedná se především o starší, handicapované a sociálně slabší spoluobčany, ženy na mateřské dovolené a rodiny s dětmi.

Spotřebitelům jsou základní poradenské služby poskytovány zdarma, proto je nutné pro zajištění činnosti získávat finanční prostředky. Jako každá nezisková organizace je i SOS MS kraje závislé na finančních prostředcích získaných od donorů. Přičemž v zájmu uchování nezávislosti je pro spotřebitelskou organizaci nepřípustné, aby se ucházela o finanční prostředky u podnikatelských subjektů ve formě sponzorských příspěvků.

Marcela Reichelová  
předsedkyně sdružení

## **Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje se sídlem v Ostravě**

V Ostravě žije přes 300 000 občanů a připočteme-li obyvatelstvo z okolních obcí je to přes milion obyvatel.

Více jak milion lidí, kteří žijí a pracují v ostravském regionu, nakupují a využívají služeb, které nabízí skoro 70 000 podnikatelských subjektů. Vzhledem k množství spotřebitelů, kteří musí dnes a denně řešit problémy spojené s užíváním obchodů a služeb, vzniklo nezávislé, neziskové občanské sdružení hájící jejich zájmy.





**SOS provozuje své poradny v sedmi městech  
Moravskoslezského kraje**

## **Poradny a jejich provoz**

### **PORADNA OSTRAVA**



Střelniční 8  
702 00 Ostrava

Tel. +420 596 111 252, 608 722 582  
otevřeno: út: 14.00 - 16.00 hodin, čt : 10.00 - 12.00 hodin  
Email: [ostrava@sos-msk.cz](mailto:ostrava@sos-msk.cz)

### **PORADNA BOHUMÍN**



Čáslavská 1067  
735 81 Bohumín

Tel. +420 605 801 362  
otevřeno : čt: 14.00 - 16.00 hodin  
Email: [bohumin@sos-msk.cz](mailto:bohumin@sos-msk.cz)

# Výjezdní poradny a jejich provoz

## **PORADNA ČESKÝ TĚŠÍN**



Střelniční 1  
737 01 Český Těšín  
prostory Kulturního a společenského střediska "Střelnice"  
přízemí - místnost č.4

Tel. + 420 558 712 695 (déle zvonit) , 608 722 582  
otevřeno : stř: 13.00 - 16.00 hodin - každá první středa v měsíci  
Email: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

## **PORADNA FRENŠTÁT P.R.**



Nám. Míru 1  
744 01 Frenštát p.R.  
v prostorách Městského úřadu - živnostenský odbor

Tel. +420 566 833 270  
otevřeno : stř: 13.00 - 16.00 hodin - každá druhá středa v měsíci  
Email: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

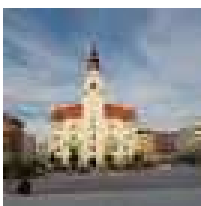
## **PORADNA NOVÝ JIČÍN**



Masarykovo nám.1  
741 01 Nový Jičín  
v prostorách Městského úřadu - živnostenský odbor - zasedací místnost

Tel.+ 420 556 768 309  
otevřeno : stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci  
Email: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

## **PORADNA OPAVA**



Krnovská 71 C  
746 01 Opava  
v prostorách Magistrátu - živnostenský odbor

Tel. +420 553 756 601  
otevřeno : stř: 13.00 - 16.00 hodin - každá třetí středa v měsíci  
Email: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

## **PORADNA FRÝDEK-MÍSTEK**



T.G.Masaryka 650 1. patro  
738 01 Frýdek-Místek  
kancelář senátorky (poblíž Kostíkova nám.)

Tel. +420 608 722 582  
otevřeno : stř: 13.00 - 16.00 hodin - každá čtvrtá středa v měsíci  
Email: [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz)

# **AKTIVITY SOS Moravskoslezského kraje v roce 2011**

## **Poradenská činnost**

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE POSKYTOVALO ZÁKLADNÍ INFORMACE O REKLAMAČNÍM ŘÍZENÍ, O DÉLCE ZÁRUČNÍ DODY, LHŮTĚ K VYŘÍZENÍ REKLAMACE NEBO O PODMÍNKÁCH ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY...

SOS MS KRAJE POMÁHALO SPOTŘEBITELŮM ZÍSKÁVAT ZNALOSTI O SPOTŘEBITELSKÝCH PRÁVECH A UMOŽŇovalo jim konzultovat spotřebitelské problémy nejen v poradnách v kraji, ale také elektronicky na e-mailu a prostřednictvím telefonu.

SOS MS kraje poskytovalo rady podle Zákona na ochranu spotřebitele, Občanského zákoníku a dalších.

Umožňovalo spotřebitelům konzultovat spotřebitelské smlouvy – např. smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.

Rady měly vždy formu doporučení, konečné rozhodnutí a postup byl vždy na spotřebiteli.

### **V roce 2011 jsme vyřídili celkem cca 2 413 dotazů, stížností a podnětů**

jen v poradně v Ostravě bylo přibližně vyřízeno 1000 žádostí

poradna v Bohumíně cca 651 žádostí

poradna v Českém Těšíně cca 165 žádostí

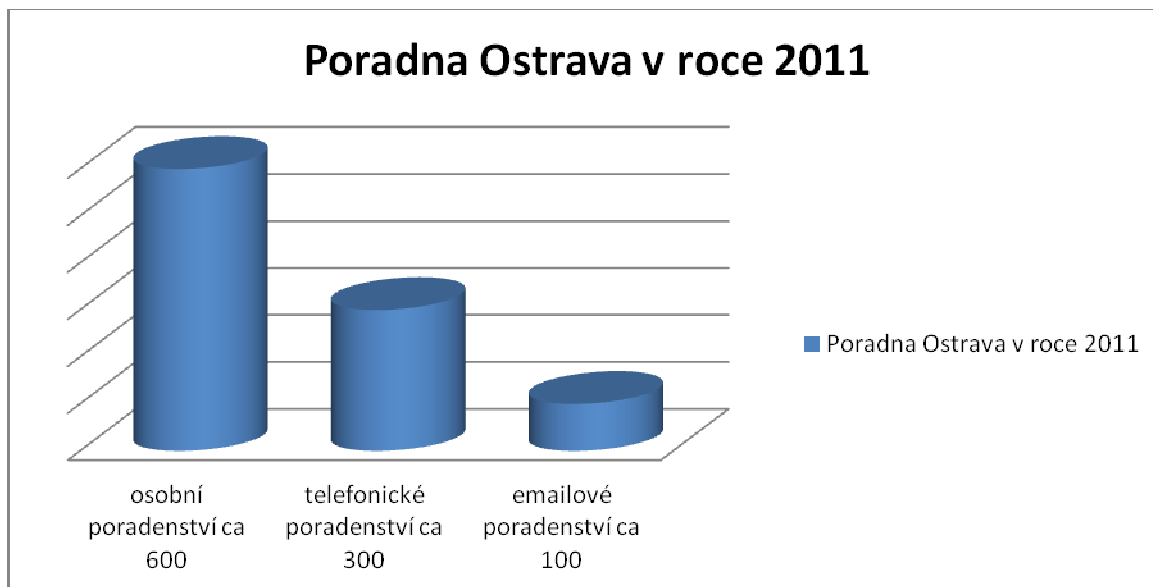
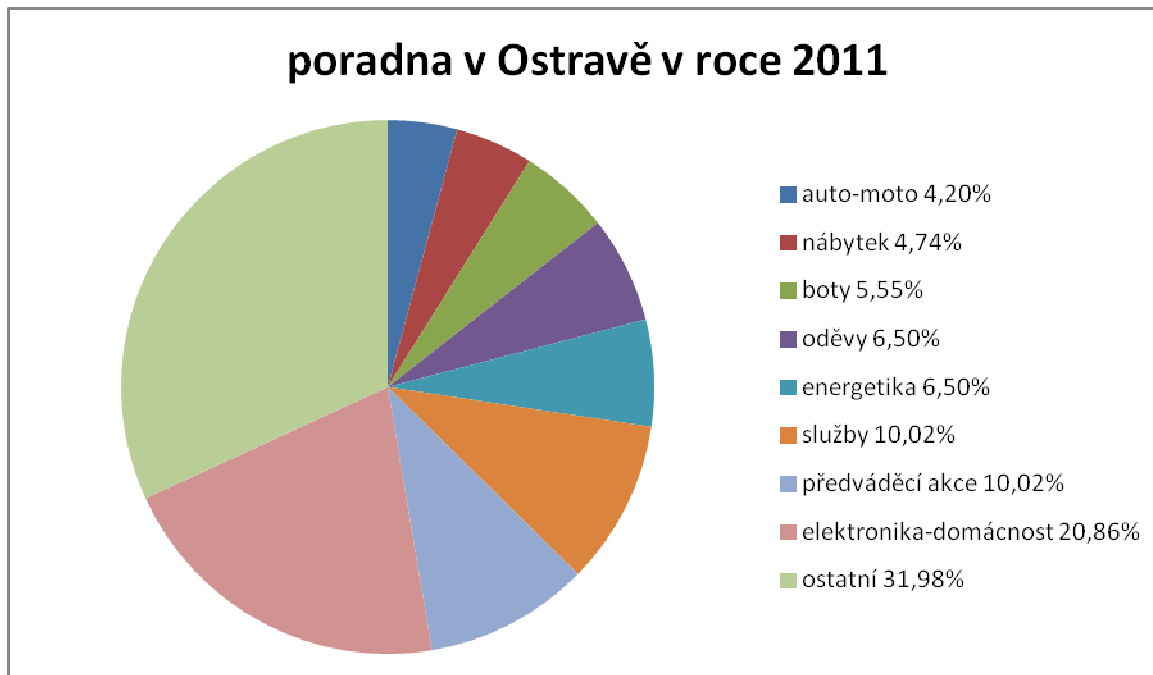
poradna v Opavě cca 172 žádostí

poradna v Novém Jičíně cca 184 žádostí

poradna ve Frýdku-Místku cca 127 žádostí

poradna ve Frenštátě pod Radhoštěm cca 114 žádostí

## Přehled spotřebitelských podání





## Centrum Ostrava

Na podzim roku 2011 byla uzavřena mezi SOS MS kraje a Evropským institutem pro smír, mediaci a rozhodčí řízení, o.p.s. (zkráceně ESI) Dohoda o spolupráci, která dala vzniknout odbornému poradenskému a mediálnímu centru zaměřenému na prevenci a řešení sporů pod názvem Centrum Ostrava při SOS MS kraje.

Posláním Centra bylo poskytovat (pro spotřebitele) za **dotované a zvýhodněné ceny** kvalitní informace a služby v oblasti prevence a řešení sporů. Cílem Centra bylo zprostředkovávat a zajišťovat kompletní nabídku služeb v oblasti sporů souvisejících s ochranou práv spotřebitelů, s podnikáním a poskytováním bankovních a finančních služeb, s ochranou osobnostních a průmyslových práv a s řešením specifických sporů, např. sporů ve zdravotnictví, ve stavebnictví, v zemědělství a lesnictví a v potravinářském průmyslu.

Poskytované služby byly směřovány přednostně k prevenci sporů. Centrum Ostrava nabízelo poradenství, řešení sporů, právní služby.

## Publikační a informační činnost

### Tiskové zprávy

V roce 2011 SOS MS kraje vydalo 11 tiskových zpráv, které byly publikovány i na internetové stránce. Tiskové zprávy varovaly spotřebitele před aktuálními problémy, změnami zákonů, které se dotýkají občanů a informovaly i o jiných informacích.

### Odborné semináře pro podnikatele

SOS MS kraje pořádalo pro zájemce z řad podnikatelů, příp. zaměstnance odpovědných úřadů odborné semináře. Semináře byly určeny pro pracovníky zodpovědné za vyřizování reklamací, pracovníkům městských, obecních a živnostenských úřadů, pracovníkům call-center i samotným podnikatelům.

Semináře byly zaměřeny na výklad nejdůležitějších právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele s důrazem na průběh reklamačního řízení a prodej distančním způsobem (E-shopy).

Pozornost byla věnována rovněž aktualitám v oblasti mimosoudního řešení sporů mezi podnikateli a spotřebiteli. V případě zájmu bylo možné se zaměřit také na smlouvy o dílo, cestovní smlouvy...

## Besedy a přednášky

V roce 2011 SOS MS kraje pořádalo besedy:

- pro svaz tělesně postižených civilizačními chorobami a pro seniory domu kultury „Aktivní senior“ – na téma předváděcí a prodejní akce,
- pro studenty středních průmyslových a jiných škol – na téma ochrany spotřebitele a řešení reklamací,
- pro širokou veřejnost – na téma práva spotřebitelů.

## Internet

SOS MS kraje provozuje internetové stránky [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz), které jsou pravidelně aktualizovány a informují občany o veškeré činnosti organizace, poskytují rady a užitečné odkazy na důležité instituce, které mohou v určitých situacích občanům pomoci. Průměrný počet návštěvníků, kteří denně navštíví internetové stránky, se pohybuje okolo 150.

## Spolupráce s médii

V průběhu roku 2011 SOS MS kraje navázalo spolupráci s Českou televizí Ostrava, regionální televizí Fabex, Českým rozhlasem Ostrava, Moravskoslezským deníkem a dalšími regionálními deníky.

Na vyžádání televize, rozhlasu a novinářů se zástupci SOS MS kraje vyjadřovali k aktuálním spotřebitelským otázkám a informovali veřejnost o činnosti organizace.

## Spolupráce s Českou obchodní inspekcí

SOS MS kraje navázalo v roce 2011 na základě ústní dohody spolupráci s ČOI, která spočívá ve společné komunikaci a poradě při řešení konkrétních případů. ČOI v Ostravě také ve své korespondenci s občany odkazuje na možnost obrátit se na poradce SOS MS kraje.

## Ostatní aktivity

SOS MS kraje se prezentovalo na kongrese Gerontologické dny Ostrava.

SOS MS kraje je členem Asociace nestátních neziskových organizací Moravskoslezského kraje.

# Výsledky hospodaření

## Výnosy

Přesto, že SOS MS kraje začalo svou činnost rozvíjet od ledna 2011 a muselo se potýkat s vyřešením minulosti, dosáhlo výnosů 134 584 Kč.

Na nich se nejvýznamněji podílí dotace Moravskoslezského kraje ve výši 50 000 Kč a dotace dotčených měst a městských obvodů města Ostravy ve výši :

Dotace Moravskoslezského kraje.....	50 000 Kč
Dotace místních orgánů.....	56 500 Kč
členské příspěvky.....	3 000 Kč
další příjmy – semináře.....	25 084 Kč

Do budoucna bude třeba klást větší význam na příjmy sdružení z členských příspěvků

## Náklady

V roce 2011 vynaložilo SOS MS kraje celkové náklady ve výši 138 920 Kč. Na nich se nejvýznamněji podílí náklady za poskytnuté služby a osobní náklady. Překročení nákladů způsobilo hlavně zaplacení nájmu poradny Bohumín na I. čtvrtletí 2012.

Služby .....	55 059 Kč
Ostatní náklady.....	80 192 Kč

Snahou sdružení je při realizaci svých cílů a záměrů minimalizovat náklady a zefektivňovat svou činnost.

## Kontrola hospodaření

- kontrolu hospodaření SOS MS kraje provádí revizor, který se soustředí především na účelnost nakládání s prostředky
- donátoři kontrolují čerpání poskytnutých prostředků na základě uzavřených smluv

(výsledky hospodaření schválil výbor SOS MS kraje na svém zasedání dne 23.1.2012)

## **Plány na další období**

SOS MS kraje bude v roce 2012 nadále pokračovat ve všech svých činnostech, rozvíjet je a zdokonalovat. Plánujeme další rozšíření činnosti a navázání nových spoluprací.

### **Rozšíření činnosti**

#### **Finanční a insolvenční poradna**

Vzhledem k narůstající problematice zadlužení plánuje SOS MS kraje v roce 2012 otevřít novou sekci v oblasti poradenství a zaměřit se na poskytnutí prevence, pomoci a vzdělání v této oblasti. Z tohoto důvodu byla navázána komunikace s Ing. Skypalou LLM., který se této problematice věnuje.

#### **Výjezdní poradny**

SOS MS kraje během roku 2011 navázalo kontakt s představiteli městského úřadu v Přerově a Zlíně s cílem rozšířit svou poradenskou činnost a otevřít dvě nové výjezdní poradny. Pro Olomoucký kraj již v druhém čtvrtletí roku 2012 a pro Zlínský kraj ve čtvrtém čtvrtletí roku 2012.

### **Rozšíření spolupráce**

Během roku 2011 byl navázán kontakt s Panevropskou vysokou školou práv v Ostravě s úmyslem založit spolupráci SOS MS kraje se studenty této školy, kteří by v rámci praxe pomáhali při činnosti naší organizace.

SOS MS kraje dále plánuje navázat spolupráci s další regionální televizí Polar a inzertními novinami Avizo, kde již byla učiněna jistá jednání a nadále spolupracovat s ostatními médii.

SOS MS kraje plánuje svolat v roce 2012 shromáždění členů sdružení.