



www.sos-msk.cz

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2013

Úvodní slovo předsedkyně

Vážení přátelé,

Rok 2013 přinesl další poškozené spotřebitele v poradnách Sdružení obrany spotřebitelů MS kraje, přibylo emailových i telefonických dotazů. Od založení naší organizace v roce 2009 uběhlo 5 let, od doby, kdy se Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje začalo samostatně rozvíjet uběhly roky tři.

Kritéria, podle nichž někteří prodávající rozhodují o způsobu, kterým vyřídí reklamaci poškozeného spotřebitele, či jiný problém, nadále nemívají s dobrými mravy, natož pak s platným zákonem, pranic společného.

Naší hlavní náplní bylo i v roce 2013 nadále poskytování informací o spotřebitelských právech. Poradci SOS MS kraje poskytli v roce 2013 poradenství celkem na 2 722 dotazů a stížností od spotřebitelů, kteří se na sdružení obraceli emailem, telefonicky, on-line přes webovou stránku, nejčastěji však osobně. Roste okruh spotřebitelů, kteří se nechtějí smířit s nepoctivostí prodeje a chtějí znát svá práva.

Proto v roce 2013 rozšířilo SOS MS kraje síť osobních poraden. Kromě poraden v městech Moravskoslezského a Olomouckého kraje, přibyly poradny v městech Zlínského a Jihomoravského kraje.

V rámci tohoto rozšíření poraden na území celé Moravy a Slezska došlo během roku 2013 i ke změně názvu sdružení na **Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska**.

Na SOS MaS si zvykli obracet i podnikatelé, kteří řeší nějaký spotřebitelský problém a chtějí se zachovat korektně. SOS MaS připravilo v roce 2013 ke spuštění novou službu pro maloobchodní firmy, v rámci které je zájemcům poskytnuto právní poradenství ohledně vytvoření, příp. kontroly obchodních podmínek dané firmy. V případě akceptace navrhaných řešení a po závěrečné kontrole souladu firmou zveřejňovaných obch. podmínek s platným a účinným právem je zájemcům uděleno osvědčení s nově vytvořeným logem OK Obchodní podmínky.

SOS MaS se také v roce 2013 zapojilo do realizace systému Spotřebitelský ombudsman. Spotřebitelský ombudsman je systém MPO, který za pomoci kontaktních míst na Živnostenských úřadech a jejich spolupráce s nevládními neziskovými organizacemi má umožnit především seniorům efektivně, rychle a bezplatně se domoci spotřebitelských práv.

Výrazný krok vpřed udělalo SOS MaS v přístupu ke sporům, dotýkajících se velkých skupin spotřebitelů, především z tzv. předváděcích akcí. Ve dvou případech SOS MaS využilo v roce 2013 kompetencí, kterou spotřebitelským organizacím dává § 25 Zákona na ochranu spotřebitele a podalo návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů.

Na závěr bych chtěla podotknout, že je nutné si připomenout, že naše nezávislá, nezisková organizace bude tak silná, kolik spotřebitelů a prodávajících uzná její smysl.

Marcela Reichelová
předsedkyně sdružení

O sdružení

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska (dále jen SOS MaS) začalo rozvíjet svou činnost 1. 1. 2011 jako nezávislé, neziskové občanské sdružení hájící zájmy spotřebitelů. Ještě pod názvem Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje působilo začátkem roku 2013 především v Moravskoslezském a Olomouckém kraji a navázalo tak na dlouholetou činnost SOS-Sdružení obrany spotřebitelů o.s., založeného v roce 1993 v Ostravě a především na činnost její Krajské organizace Moravskoslezského kraje. Během roku 2013 ruku v ruce se změnou názvu na SOS Moravy a Slezska rozšířilo toto sdružení také pole své působnosti do všech krajů Moravy a Slezska.



Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska

www.sos-msk.cz

Posláním SOS MaS je zvyšovat schopnost spotřebitelů a pacientů prosazovat svá práva a oprávněné zájmy. Naší prioritou jsou oblasti poradenských služeb a vzdělávání spotřebitelské a podnikatelské veřejnosti.

HLAVNÍ AKTIVITY SOS Moravy a Slezska v roce 2013

PORADENSTVÍ

Hlavním cílem v oblasti poradenství bylo jako již tradičně zvyšovat povědomí široké veřejnosti o spotřebitelských právech a umožňovat spotřebitelům konzultaci konkrétních spotřebitelských problémů osobní formou v poradnách, ale také elektronicky e-mailem či prostřednictvím telefonu.

SOS MaS poskytovalo rady podle Zákona na ochranu spotřebitele, Občanského zákoníku a dalších. Typickými jsou případy spojené s problematikou reklamačního řízení, spotřebitelských úvěrů, smluv uzavřených na předváděcích akcích... SOS MaS umožňovalo spotřebitelům konzultovat znění uzavřených spotřebitelských smluv. Rady měly vždy formu doporučení, konečné rozhodnutí a postup byl vždy na spotřebiteli.

Sdružení obrany spotřebitelů MaS považuje bezplatné spotřebitelské poradenství osobní formou za prioritní část své činnosti. Od září 2013 se podařilo rozšířit počet výjezdních poraden, nové poradny byly zřízeny ve všech čtyřech krajích Moravy a Slezska—Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském i Jihomoravském, a to v Kroměříži, Otrokovicích, Bruntále, Křtinách, Valašském Meziříčí a Olomouci. **Ke konci roku 2013 provozovalo SOS MaS již celkem 14 poraden.**

Stálé poradny

PORADNA OSTRAVA

Střelniční 8
702 00 Ostrava
Tel. +420 596 111 252, 608 722 582
otevřeno: po: 13.00—17.00, út: 14.00 - 17.00 hodin, čt : 9.00 - 12.00 hodin
Email: ostrava@sos-msk.cz

PORADNA BOHUMÍN

Čáslavská 1067
735 81 Bohumín
Tel. +420 605 801 362
otevřeno : út: 9.00 - 12.00, čt: 14.00 - 17.00 hodin
Email: bohumín@sos-msk.cz

Výjezdní poradny a jejich provoz

Moravskoslezský kraj

PORADNA ČESKÝ TĚŠÍN

Střelniční 1
737 01 Český Těšín
prostory Kulturního a společenského střediska "Střelnice"
Tel. + 420 558 712 695, 608 722 582
otevřeno : stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci
Email: 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 - 17.00 hodin - každá druhá středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

PORADNA NOVÝ JIČÍN

Divadelní 8
741 01 Nový Jičín
v prostorách Městského úřadu - živnostenský odbor
Tel.+ 420 556 768 309
otevřeno : stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

Výjezdní poradny a jejich provoz

PORADNA FRÝDEK-MÍSTEK

Křížový podchod
738 01 Frýdek-Místek
kancelář Senior Pointu vedle policie
Tel. +420 595 170 999, 723 692 166
otevřeno : stř: 12.00 – 16.00 hodin – každá čtvrtá středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

PORADNA BRUNTÁL

Nádražní 20
792 01 Bruntál
v aule – velké zasedací místnosti zastupitelstva, přízemí budovy A
Tel.: 554 706 276, 723 692 166
otevřeno: stř: 13.00 do 17.00 hodin – každá druhá středa v měsíci
Email: 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 – 17.00 hodin – každá třetí středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

Olomoucký kraj

PORADNA OLOMOUC

Jiráskova 9
779 00 Olomouc
v prostorách klubu seniorů Statutárního města Olomouce, poblíž vlakového nádraží – směr
Hodolany
Tel.: 608 722 582
Otevřeno . od 13.00 do 17.00 hodin – každá první středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

Výjezdní poradny a jejich provoz

PORADNA PŘEROV

ul. Kramářova č.23
(poblíž vlakového a autobusového nádraží)
Tel. +420 725 103 567
otevřeno: stř: 13.00 - 17.00 hodin—každá čtvrtá středa v měsíci
Email: poradna@sos-msk.cz

Zlínský kraj

PORADNA KROMĚŘÍŽ

Husovo nám. 534
767 01 Kroměříž
v prostorách Městského úřadu – živnostenský odbor, budova B, 1. patro,
Telefon: +420 573 321 307, 720 436 006
Otevřeno:stř. od 13.00 do 17.00 hodin—každá druhá středa v měsíci

PORADNA OTROKOVICE

Nám. 3. května 1791
765 02 Otrokovice
v prostorách městského úřadu kancelář o.p.s. SPINEX 4. patro
Tel.: +420 596 111 252, 720 436 006
otevřeno: stř. od 13.00 do 17.00 hodin—každá třetí středa v měsíci

PORADNA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ

Zašovská 784
757 01 Valašské Meziříčí
v prostorách Městského úřadu – živnostenský odbor - 3 patro, kancelář č.321
Tel.: +420 571 674 520
Otevřeno: stř. od 13.00 do 17.00 hodin – každá čtvrtá středa v měsíci

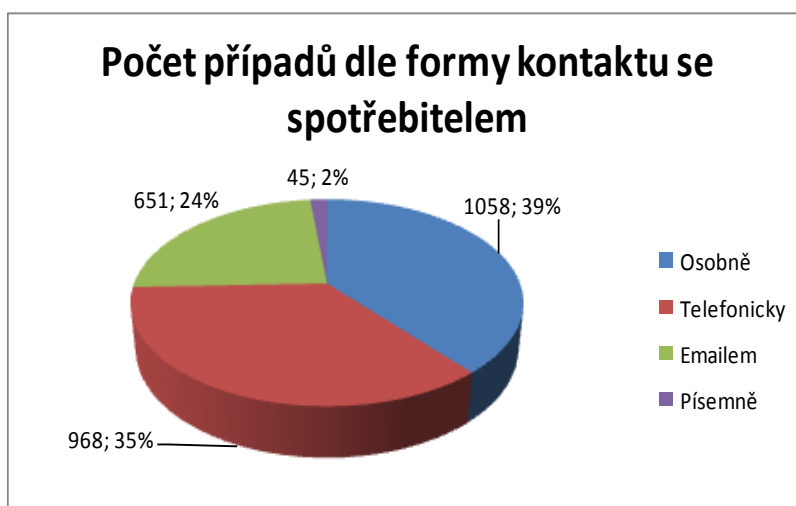
Jihomoravský kraj

PORADNA KŘTINY

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska ve spolupráci s ESI o.p.s. a Úřadem městyse Křtiny otevřelo 18.září 2013 novou výjezdní poradnu v Jihomoravském kraji
Křtiny 18
679 05 Křtiny
(kancelář ESI o.p.s.)
Tel.: +420 516 439 080
poradna je otevřena každou třetí středu v měsíci od 13.00 do 17.00 hodin, po telefonické dohodě je možné si sjednat schůzku i na jiný termín

Poradenské služby pro spotřebitele a statistika dotazů

V roce 2013 jsme vyřídili 2722 dotazů, stížností a podnětů. Jen v poradně v Ostravě bylo vyřízeno přes 1150 žádostí.



SOS MaS je od vzniku systému „Spotřebitelský ombudsman“ v průběhu roku 2013 aktivně zapojeno do jeho realizace. Systém Spotřebitelský ombudsman je systém, který za pomoci kontaktních míst na Živnostenských úřadech /ŽÚ/ a jejich spolupráce s nevládními neziskovými organizacemi /NNO/ má umožnit především seniorům efektivně, rychle a bezplatně se domoci spotřebitelských práv.

V první polovině roku měli spotřebitelé možnost se s dotazy obracet na Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska také na tel. číslech 596 111 252, 608 722 582 v době od 10.00 do 17.00 hodin, od druhé poloviny roku je provoz poradenské linky 608 722 584 prodloužen o hodinu – dotazovat se spotřebitelé mohli v době od 9.00 do 17.00 hodin. Cena hovoru je ve výši běžného tarifu volajícího. Své dotazy mohli spotřebitelé řešit také písemnou formou na adrese poradna@sos-msk.cz.

Nejčastějšími stížnostmi v poradnách byly problémy se smlouvami uzavíranými mimo prostory obvyklé k podnikání – zejm. prodej na předváděcích akcích, prostřednictvím podomního prodeje, činnost dealerů energetických společností apod. vykazující známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele, dále pak zamítnuté reklamace a špatně provedené smlouvy o dílo, a v neposlední řadě stížnosti na telekomunikační služby.

Nejvíce případů bylo registrováno v Moravskoslezském kraji—celkem **2686**, z toho téměř 2000 bylo zodpovězeno v rámci Ostravské poradny, osobně, tel. nebo emailem.

CENTRUM OSTRAVA při SOS MaS

Od roku 2011 provozuje SOS MaS a Evropský institut pro smír, mediaci a rozhodčí řízení, o.p.s. (zkráceně ESI) odborné poradenské a mediační centrum zaměřené na prevenci a řešení sporů pod názvem Centrum Ostrava při SOS MaS.

Posláním Centra bylo i v roce 2013 poskytovat (pro spotřebitele) za **dotované a zvýhodněné ceny** kvalitní informace a služby v oblasti prevence a řešení sporů. Cílem Centra je zprostředkovávat a zajišťovat kompletní nabídku služeb v oblasti řešení 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.

V této poradně bylo do 31.12.2013 řešeno 53 případů.

Finanční a insolvenční poradna

Vzhledem k narůstající problematice zadlužení SOS MaS také v roce 2013 nabízelo poradenské služby v rámci Finanční a insolvenční poradny. Zaměřili jsme se na prevenci, poskytování pomoci a vzdělávání v této oblasti.

Osvěta a vzdělávání

Besedy a přednášky

Vzhledem k obrovskému rozmachu předváděcích akcí pro seniory a nárůstu případů s touto problematikou v poradnách SOS MaS, jsme se stejně jako v předcházejícím roce 2012 zaměřili v oblasti osvěty na pořádání besed pro seniory, které považujeme za jednu z nejhroženějších skupin spotřebitelů v České republice. Hlavním tématem byly opět Předváděcí a prodejní akce.



O besedy, které byly uspořádány ve spolupráci s Městskými úřady, organizacemi sdružujícími seniory či zařízeními, které o tyto občany pečují, byl mezi spotřebiteli velký zájem. Besedy se konaly během celého roku v Karviné, Olomouci, Frenštátě pod Radhoštěm, Kroměříži, Havířově, Českém Těšíně a v Chropyni. Velmi se osvědčilo také současné promítání dokumentárního filmu Šmejdi, který věrně zachycuje nekalé praktiky používané na předváděcích akcích.

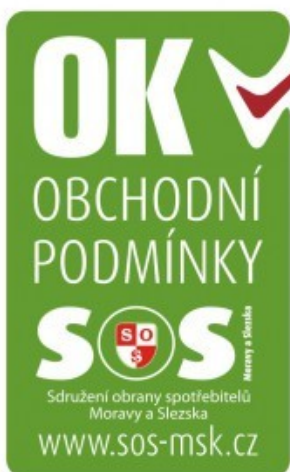
Přednášejícími nebyli jen pracovníci naší organizace, ale také pracovníci České obchodní inspekce Inspektorátu pro Moravskoslezský a Olomoucký kraj, kteří sdělovali účastníkům vlastní zkušenosti z pozice odpovědného kontrolního orgánu a seznámil je s výsledky kontrolní činnosti ČOI.

Služby SOS MaS pro podnikatele

SOS MaS také v roce 2013 zaměřilo část svých aktivit přímo na podnikatele. Hlavním cílem všech aktivit bylo zejména, co nejvíce usnadnit těmto subjektům přechod na nový občanský zákoník a celková kultivace tržního prostředí v České republice.

OK Obchodní podmínky

SOS MaS připravilo v roce 2013 ke spuštění novou službu pro maloobchodní firmy, v rámci které nabízí zájemcům právní poradenství ohledně vytvoření, příp. kontroly obchodních podmínek, smluv a další smluvní dokumentace uzavírané se spotřebiteli. V případě akceptace navrhaných řešení a po závěrečné kontrole souladu firmou zveřejňovaných obch. podmínek s platným a účinným právem obdrží firma osvědčení s nově vytvořeným logem **OK Obchodní podmínky**.



Umístěním loga OK obchodní podmínky na svých webových stránkách či v kamenném obchodě deklaruje firma nejen to, že jsou její obchodní podmínky v souladu s platným právem a dobrými mravy, ale také svůj prozákaznický přístup k podnikání, což může znamenat významnou konkurenční výhodu. Zákazníkům pak přináší jistotu, že obchodní podmínky dané firmy jsou v souladu se zákonem a usnadňuje tak spotřebitelům orientaci na trhu. Osvědčení je vydáváno na časově omezenou dobu s možností obnovení po předchozí kontrole aktuálního stavu obchodních podmínek a jejich relevance s aktuálně účinnou právní úpravou.

V rámci pilotního ověření nové služby bylo uzavřeno během měsíců říjen a prosinec celkem **11 smluv o provedení kontroly či vytvoření nových obchodních podmínek s podnikatelskými subjekty**, které uzavírají kupní smlouvy či poskytují služby konečným spotřebitelům.

Semináře pro podnikatele

V roce 2013 byl veřejnosti nabízen Seminář s názvem **REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ A OCHRANA SPOTŘEBITELE (VČETNĚ DOPADŮ NOVÉHO OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU)**, který je určen zejména pracovníkům zodpovědným za vyřizování reklamačních nároků spotřebitelů, podnikatelům a živnostníkům, pracovníkům státní správy a samosprávy a sociálním pracovníkům... Účastníci seminářů byli seznámeni se základními povinnostmi podnikatelů vůči spotřebitelům v souvislosti s prodejem zboží a poskytováním služeb v obchodě. Získali detailní přehled o způsobu a formě vyřizování reklamací. Semináře byly zaměřeny na výklad nejdůležitějších právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, včetně seznámení se zásadními změnami v návaznosti na přijetí nového občanského zákoníku.

Mezinárodní zapojení

EVROPSKÁ SPOTŘEBITELSKÁ PORADNÍ SKUPINA

Externí právní poradce Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. Mgr. Pavel Staříčný, byl vybrán Spotřebitelským poradním výborem, který je zřízen při Ministerstvu průmyslu a obchodu, jako alternát člena ECCG, jmenovaný za Českou republiku do Evropské spotřebitelské poradní skupiny, ustavené Evropskou komisí při DG SANCO (Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele).

NEPIM— předvstupní jednání

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska navázalo spolupráci a zahájilo předvstupní jednání s mezinárodní organizací NEPIM Network for the promotion of sustainable consumption in European regions se sídlem v Bruselu s cílem stát se členem této prestižní organizace, jejímž smyslem je podpora udržitelné spotřeby v evropských regionech.

ÚČAST NA EVROPSKÉ KONFERENCI VE VILNIUSU V LITVĚ

V říjnu se jménem SOS MaS, z.s. zúčastnily zástupkyně partnerské organizace – ESI – Evropský institut pro smír mediaci a rozhodčí řízení, Evropské konference „ Priority Trends of the Consumer Protection in the EU „ (Hlavní směry v ochraně práv spotřebitelů v EU) ve Vilniusu. Zde navázaly kontakty s institucí dánského spotřebitelského ombudsmana.



Publikační a informační činnost

Internet

Základním prostředkem komunikace s širokou veřejností jsou webové stránky **www.sos-msk.cz**, kde spotřebitelé naleznou aktuální spotřebitelské informace a kauzy, rady a tipy, informace od dozorových orgánů.

Webové stránky se volbou jednotlivých témat a okruhů v roce 2013 zaměřovaly nejen na spotřebitele, ale přinášely řadu informací využitelných podnikateli a přispívaly tak ke kultivaci podnikatelského prostředí.

Průměrný počet návštěvníků, kteří denně navštívili internetové stránky, se pohyboval okolo 450.

Koncem měsíce června došlo v rámci projektu k profesionalizaci stránek. Stránky mají nový, přehlednější a atraktivnější vzhled, přibyly nové sekce. Nově mají spotřebitelé možnost zaslat přímo z webových stránek přes online formulář dotaz na emailovou adresu SOS MaS.

Tiskové zprávy

V roce 2013 SOS MaS vydalo 18 tiskových zpráv, které byly publikovány i na internetové stránce. Tiskové zprávy varovaly spotřebitele před aktuálními problémy, zejména v souvislosti s problematikou předváděcích akcí, podomního prodeje a dalších podvodných firem. Bez povšimnutí nezůstaly změny zákonů, které souvisí s ochranou spotřebitele. Veřejnost byla tímto způsobem informována také o naší činnosti, zejména o rozšíření našich služeb.

Spolupráce s médii

V průběhu roku 2013 SOS MaS zintenzivnilo své aktivity směrem k médiím, přínosná byla zejména spolupráce s Českou televizí Ostrava, regionálními televizemi Fabex a Polar. Českým rozhlasem Ostrava, Radiožurnálem, Moravskoslezským deníkem a dalšími regionálními deníky a obecními zpravodaji.

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

Spolupráce s dozorovými orgány

SOS MaS v roce 2013 dále rozvíjelo svou spolupráci s živnostenskými úřady a Českou obchodní inspekcí, která tradičně spočívá ve společné komunikaci a poradě při řešení konkrétních případů. Ve spolupráci s ČOI v Ostravě jsme uspořádali sérii besed pro seniory na téma předváděcích akcí. Intenzivnější spolupráce se živnostenskými úřady je především důsledkem vzájemné spolupráce na realizaci projektu „spotřebitelský ombudsman“.

Veletrhy a výstavy

SOS MaS se každoročně prezentuje na několika výstavách a veletrzích. Svůj stánek, kde spotřebitelé mohli získat informační materiály, příp. odpověď na svůj spotřebitelský dotaz, mělo SOS MaS na výstavě Stavotech v Olomouci nebo Teplo domova, který proběhl ve dnech 18.-20.října 2013 v areálu Výstaviště Černá louka v Ostravě, či na gerontologických dnech 18. 9. 2013 tamtéž.



Členství

SOS MaS je od roku 2012 členem Spotřebitelského poradního výboru, který zřizuje ministr průmyslu a obchodu. Spotřebitelský poradní výbor je platformou pro dialog mezi státními orgány České republiky a nezávislými spotřebitelskými organizacemi, i pro dialog s podnikatelskou veřejností při řešení otázek spotřebitelské politiky a pro vyjádření postojů nevládních spotřebitelských organizací k vybraným otázkám ochrany spotřebitelů.

Předsedkyně SOS MaS Marcela Reichelová zastupuje spotřebitele v Radě seniorů.

DOTACE A DARY

Jako každá nezisková organizace je i SOS MaS závislé na finančních prostředcích získaných od donátorů, především od ministerstev, kraje, magistrátu, měst a obcí.

Pro spotřebitelskou organizaci je pro uchování nezávislosti nepřipustné, aby se ucházela o finance od podnikatelských subjektů ve formě sponzorských příspěvků. Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2013 přispěli k realizaci aktivit SOS MaS finanční částkou a spolupracovníkům, kteří v průběhu roku věnovali ochraně spotřebitelů svou

Ministerstvo průmyslu a obchodu



Město Český Těšín



Krajský úřad Moravskoslezského kraje



Město Frenštát p.R.



Statutární město Ostrava

OSTRAVA!!!

Úřad městského obvodu Ostrava-Vítkovice



Statutární město Frýdek-Místek



Úřad městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

Statutární město Opava



Město Kroměříž



Hospodaření

Hospodaření SOS MaS za rok 2013 bylo uzavřeno s tímto výsledkem:

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		34000
služby		181000
-opravy a udržování	3000	
-cestovné	57000	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	121000	
	181000	
osobní náklady		636000
ostatní náklady		1000
náklady celkem		852000
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		36000
ostatní výnosy celkem		229000
přijaté příspěvky		27000
provozní dotace		590000
výnosy celkem		882000

Kontrola hospodaření

Kontrola hospodaření SOS MaS probíhala ve stávajícím kalendářním roce na dvou úrovních:

- donátoři kontrolují čerpání poskytnutých prostředků na základě uzavřených smluv
- revizorem SOS, který se soustředil především na účelnost nakládání s vlastními prostředky a kontrolu majetku SOS MaS.

Plány na další období

SOS MaS bude v roce 2014 nadále pokračovat ve všech svých činnostech, rozvíjet je a zdokonalovat. Naší prioritou i nadále zůstává bezplatné poradenství pro spotřebitele.

Změna názvu sdružení

SOS MaS plánuje v roce 2014 v souvislosti s rekodifikací soukromého práva změnu právní formy na zapsaný ústav. Za tímto účelem bude svoláno v roce 2014 shromáždění členů sdružení.

Mimosoudní řešení sporů

V oblasti mimosoudního řešení sporů, kterou považujeme v naší činnosti za jednu z klíčových oblastí, se zaměříme na další zkvalitňování a rozšiřování poskytovaných služeb. Pokračovat budeme také v nastartované informační kampani.

Vzdělávání a osvěta

V souvislosti s přijetím nového Občanského zákoníku zcela jistě vyvstane v průběhu následujícího období potřeba intenzivního vzdělávání a osvěty. SOS MaS si plně uvědomuje svou zodpovědnost a je připraveno realizovat řadu opatření směřující k co největší informovanosti podnikatelské veřejnosti i samotných spotřebitelů. Samozřejmostí bude nadále interní vzdělávání poradců. Budou aktualizovány veškeré informační materiály pro spotřebitele i webové stránky.

Vzhledem k tomu, že se jedná o téma stále aktuální budeme i v roce 2014 pokračovat další sérii besed pro seniory na téma Nákupy na předváděcích akcích.

Mezinárodní zapojení

V roce 2014 bychom rádi úspěšně dokončili přístupová jednání a stali se právoplatnými členy mezinárodní organizace NEPIM.

KONTAKTNÍ ÚDAJE SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA

Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska

IČ : 22831738

číslo účtu : 2200104372/2010 Fio banka a.s.

Střelniční 8
702 00 Ostrava

Tel./ fax : 596 111 252, 608 722 582

Email : ostrava@sos-msk.cz

Email pro spotřebitelské dotazy : poradna@sos-msk.cz

Výroční zpráva byla ověřena kontrolním orgánem SOS MaS, z. s. — kontrolní komisí ve složení: Mgr. Karla Kuchryčková, Alena Hekelová, Eduard Olívka.