



Výroční zpráva 2015

**Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska, z. s.**

**Střelniční 8
702 00 Ostrava**

Úvodní slovo předsedkyně

Vážení spotřebitelé,

zase jsme o rok starší. Od založení naší organizace uběhlo už 6 let. Rok 2015 opět přivedl do našich poraden poškozené spotřebitele, přibylo emailových, telefonických a on-line dotazů. I v uplynulém roce bylo naší hlavní náplní poskytování informací o spotřebitelských právech. Poradci SOS MaS ,z.s. poskytli poradenství celkem v 3 751 případech.

S potěšením mohu konstatovat, že se nám v roce 2015 podařilo rozšířit síť našich osobních poraden nejen o poradny v dalších městech již stávajících krajů, ale také o poradny v dalších krajích republiky. V Olomouckém kraji jsme otevřeli poradnu v městě Jeseník a v městě Hranice na Moravě, ve Zlínském kraji v městě Uherské Hradiště. Dále jsme otevřeli poradny v Libereckém kraji v městě Liberec, v Ústeckém kraji v městě Děčín, v Jihočeském kraji v městě České Budějovice a v Pardubickém kraji v Pardubicích. Všechny poradny jsme otevřeli ve spolupráci s městskými či krajskými úřady nebo ve spolupráci s neziskovými organizacemi. Vám spotřebitelům jsou v poradnách základní poradenské služby poskytovány zdarma.

Kritéria, podle nichž někteří prodávající rozhodují o způsobu, jak vyřídí reklamaci poškozeného spotřebitele nemívají s platným zákonem mnohdy pranic společného. Roste však okruh spotřebitelů, kteří se nechtějí smířit s nepoctivostí prodeje a chtějí znát svá práva.

I v roce 2015 jsme se však, kromě poradenství, věnovali i dalším činnostem. Naši poradci se při poradenské činnosti velmi často setkávají se seniory, kteří neuváženým podpisem podvodné smlouvy přišli o významné finanční částky. Velmi nízká vymahatelnost práva v těchto případech nás vedla k myšlence, prostřednictvím vzdělávacích a osvětových přednášek zaměřených na zvýšení všeobecného povědomí o trestné činnosti páchané na seniorech, zajistit ochranu seniorů před specifickými druhy protiprávního jednání - zejména při uzavírání podvodných nebo klamavých smluv.

Uspořádali jsme také řadu besed a seminářů pro žáky základních a středních škol, realizovali jsme řadu aktivit zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů. Informovali jsme o případech, novinkách a změnách v zákonech formou letáků, tiskových zpráv a článků na našem webu a spolupracovali jsme s řadou neziskových organizací.

Na závěr bych chtěla, jako každý rok i letos, připomenout, že naše nezávislá, nezisková organizace bude tak silná, kolik spotřebitelů a prodávajících uzná její smysl.

Marcela Reichelová
předsedkyně

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů. SOS MaS, z. s. působil v roce 2015 především v Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském, Pardubickém, Libereckém, Ústeckém a Jihočeském kraji.

Cílem SOS MaS, z. s. je zejména:

- * zvyšovat schopnost a vědomí spotřebitelů prosazovat svá práva na trhu,
- * hájit oprávněné zájmy spotřebitelů především v těch oblastech, kde jsou síly jednotlivce pro tuto ochranu nedostačující,
- * usilovat o rovnoprávné postavení spotřebitelů na trhu,
- * napomáhat k prosazování principů trvalé udržitelnosti a odpovědné spotřeby,
- * propagovat, zprostředkovávat a poskytovat služby v oblasti mimosoudních metod řešení sporů,
- * napomáhat podnikatelům ke zvýšení znalostí příslušných právních postupů a zlepšování vztahů mezi nimi a spotřebiteli.

Hlavní aktivity SOS MaS, z. s. Poradenství

Poradenské služby byly i v roce 2015 naší prioritou. Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. se každým rokem zasazuje nejen o zachování a zkvalitňování stávajících poradenských služeb pro spotřebitele, ale také o jejich další rozšiřování a zkvalitňování. Hlavním cílem v oblasti poradenství bylo jako již tradičně zvyšovat povědomí široké veřejnosti o spotřebitelských právech a umožňovat spotřebitelům konzultaci konkrétních spotřebitelských problémů. Spotřebitelé měli možnost se na nás s dotazy obracet také telefonicky na číslech 596 111 252 a **608 722 582** v době od 9.00 do 17.00 hodin v ceně hovoru ve výši běžného tarifu volajícího.

Své dotazy mohli spotřebitelé řešit také písemnou formou, a to buď emailem na adrese **poradna@sos-msk.cz**, skrze **facebookovou poradnu**, **nebo** mohli využít **on-line formulář pro vkládání dotazů** na webových stránkách www.sos-msk.cz/online-dotazy/.

Typickými problémy se, kterými se spotřebitelé na naše poradny obraceli byly případy spojené s problematikou reklamačního řízení, spotřebitelských úvěrů, smluv uzavřených na dálku, na předváděcích akcích či při podomním prodeji. V roce 2015 jsme zaznamenali veliký nárůst dotazů ohledně smluv o dodávkách energií. SOS MaS, z. s. umožňovalo spotřebitelům konzultovat znění uzavřených spotřebitelských smluv. Naše rady měly vždy formu doporučení, konečné rozhodnutí a postup byl vždy na spotřebiteli.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. se i v roce 2015 zaměřovalo na poskytování poradenských služeb té straně smlouvy, která je v postavení slabší smluvní strany, přičemž zvláštní důraz jsme kladli na ochranu práv nejohroženějších skupin jako jsou senioři, osoby se zdravotním postižením, děti.

V roce 2015 se na nás mohli spotřebitelé obracet také ohledně smluv souvisejících s bydlením. Zaměřili jsme se na práva nájemníků a klientů realitních kanceláří.

Nežřídka, a jsme tomu opravdu rádi, naše poradenské služby vyhledali také podnikatelé, kteří se chtějí ke svým zákazníkům zachovat korektně a v souladu s právem.

Osobní poradenství

Sdružení obrany spotřebitelů MaS, z. s. považuje bezplatné spotřebitelské poradenství osobní formou za prioritní část své činnosti. **Ke konci roku 2015 provozovalo SOS MaS již celkem 21 regionálních poraden.**

Preferujeme poradenství osobní formou, jehož výhodou je především možnost řešit i složitější případy vyžadující podrobné seznámení s písemnými podklady a možnost v těchto případech konzultovat odpověď také s právním poradcem.

Osobní poradenství bylo v roce 2015 poskytováno v síti osobních poraden na území kraje Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského a částečně také v Jihomoravském, Pardubickém, Libereckém, Ústeckém a Jihočeském kraji, na těchto místech a v těchto časech:

Stálé poradny:

PORADNA OSTRAVA, Střelniční 8, 702 00 Ostrava

Ot. doba: po: 13.00 - 17.00 hodin

út: 14.00 - 17.00 hodin

čt : 9.00 - 12.00 hodin

PORADNA BOHUMÍN, Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín

Ot. doba: út: 9.00 - 12.00 hodin

čt: 14.00 - 17.00 hodin

Výjezdní poradny:

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

PORADNA ČESKÝ TĚŠÍN, Štefánikova 3, 737 01 Český Těšín

Ot. doba: stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci

PORADNA FRENŠTÁT P.R., Nám. Míru 1, 744 01 Frenštát p.R

Ot. doba: stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá druhá středa v měsíci

Osobní poradenství

PORADNA NOVÝ JIČÍN, Masarykovo nám.1, 741 01 Nový Jičín

Ot. doba: stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci

PORADNA OPAVA, Krnovská 71 C, 746 01 Opava

Ot. doba: stř: 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci

PORADNA BRUNTÁL, Nádražní 20, 792 01 Bruntál

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá druhá středa v měsíci

PORADNA FRÝDEK-MÍSTEK, Křížový podchod, 738 01 Frýdek-Místek

Ot. doba: stř: 12.00 - 16.00 hodin - každá čtvrtá středa v měsíci

OLOMOUCKÝ KRAJ

PORADNA HRANICE NA MORAVĚ, Zámecká 118, Hranice n./M.

Ot. doba: stř: od 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci

PORADNA JESENÍK, Karla Čapka 1147/10, Jeseník

Ot. doba: stř: od 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci

PORADNA PŘEROV, ul. Kramářova č.23, Přerov

Ot. doba: stř: od 13.00 - 17.00 hodin - každá čtvrtá středa v měsíci

PORADNA OLOMOUC, Jiráskova 9, 779 00 Olomouc

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci

ZLÍNSKÝ KRAJ

PORADNA KROMĚŘÍŽ, Husovo nám. 534, 767 01 Kroměříž

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá první středa v měsíci

PORADNA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ, Zašovská 784, 757 01 Valašské Meziříčí

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá čtvrtá středa v měsíci

Poradenství



PORADNA UHERSKÉ HRADIŠTĚ, Protzkarova 33, Uherské Hradiště

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci

JIHOMORAVSKÝ KRAJ

PORADNA KŘTINY, Křtiny 18, 679 05 Křtiny

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci

PARDUBICKÝ KRAJ

PORADNA CHOCEŇ, Dolní 222, 565 01 Choceň

Ot. doba: stř. od 12.00 - 16.00 hodin - každá první středa v měsíci

PORADNA PARDUBICE, Pardubice

Ot. doba: stř. od 12.00 - 16.00 hodin - každý třetí čtvrtek v měsíci

LIBERECKÝ KRAJ

PORADNA LIBEREC, Zahradní 415/10, Liberec

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každá třetí středa v měsíci

ÚSTECKÝ KRAJ

PORADNA DĚČÍN, Dvořákova 1331/20, Děčín

Ot. doba: stř. od 13.00 - 17.00 hodin - každé čtvrté úterý v měsíci

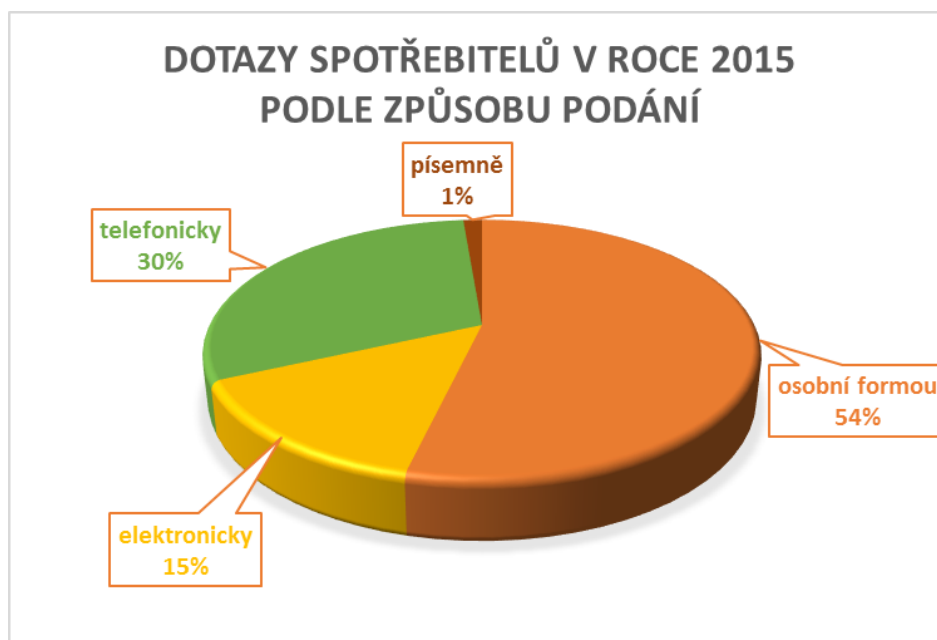
JIHOČESKÝ KRAJ

PORADNA ČESKÉ BUDĚJOVICE, Česká 380/52, České Budějovice

Ot. doba: každý čtvrtek od 13:00—16:00

Statistika poradenství

V roce 2015 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 3751 spotřebitelských dotazů a stížností. Z toho 2015 dotazů osobní formou, 544 dotazů bylo podáno elektronicky, 1143 dotazů jsme vyřídili prostřednictvím telefonu a 49 dotazů písemně.**

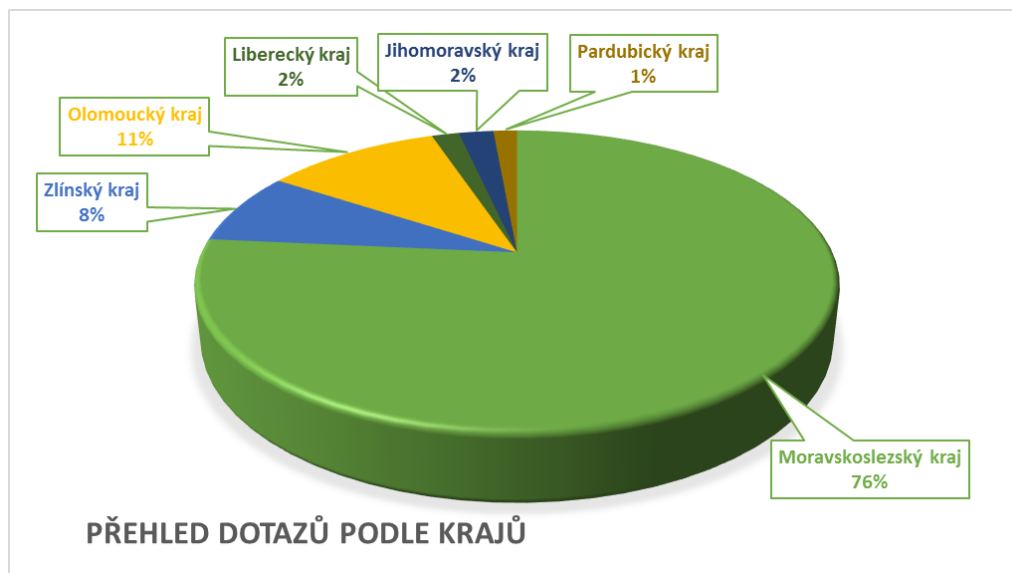


Nejčastějšími stížnostmi v poradnách byly jako už tradičně problémy se smlouvami uzavíranými mimo prostory obvyklé k podnikání – zejm. prodej na předváděcích akcích, prostřednictvím podomního prodeje. Zaznamenali jsme velký nárůst dotazů souvisejících s činností dealerů energetických společností vykazující známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele. Klasikou zůstaly zamítnuté reklamace a špatně provedené smlouvy o dílo. V neposlední řadě jsme řešili stížnosti na finanční a telekomunikační služby.

Počet dotazů v jednotlivých krajích byl úměrný počtu osobních poraden v daném kraji. Nejvíce dotazů bylo zodpovězeno poradci v Moravskoslezském kraji celkem 3109, kde je soustředěno také nejvíce našich osobních poraden.

Z toho 2069 dotazů zodpověděli pracovníci poradny v Ostravě, která však mimo osobní poradenství zajišťuje také provoz poradenské linky (685 dotazů) a odpovídá na většinu elektronických dotazů, které bývají podány spotřebiteli z celé republiky.

Právně složitější případy řešilo právní oddělení SOS MaS, z. s. taktéž v Ostravě. V počtu zodpovězených dotazů následují další dva moravské kraje Kraj Olomoucký s 290 řešenými případy a Kraj Zlínský s 211 řešenými případy*.



Zapojení do systému SPOTŘEBITELSKÝ OMBUDSMAN

SOS MaS, z. s. je od vzniku systému „Spotřebitelský ombudsman“ aktivně zapojeno do jeho realizace a nejinak tomu bylo i v roce 2015. V rámci tohoto systému,, 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.

*Uvedené počty nezahrnují dotazy z oblasti nájemního práva a dalších práv k nemovitostem, které jsme se spotřebiteli řešili v rámci projektu: Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání SOS MaS, z. s. v oblasti nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem, který byl podpořen ze strany Ministerstva pro místní rozvoj podpořeném MMR, viz. Dále.

BESEDY A PŘEDNÁŠKY PRO SPOTŘEBITELE

Vzhledem ke složité vymahatelnosti spotřebitelského práva v některých oblastech zaměřujeme dlouhodobě naši pozornost také na prevenci. Cílovou skupinou preventivních akcí jsou zejména zvláště zranitelní spotřebitelé, kteří se v důsledku věku, zdravotního stavu, sociální situace hůře domáhají svých spotřebitelských práv. Zaměřili jsme se zejména na seniory a zdravotně postižené spoluobčany, mladistvé a sociálně slabé spotřebitele.

BESEDY SE SENIORY

Ani v roce 2015 jsme nezapomněli na naši hlavní cílovou skupinu—seniory, pro ně jsme jen v rámci projektu podpořeného mj. Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky uspořádali 15 akcí – besed s celkovou účastí 546 seniorů.

Další akce pro seniory probíhaly v rámci projektů prevence kriminality na seniorech za podpory Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského kraje, měst Valašské Meziříčí, Mikulov, Liberec, a dalších. Besedy se konaly během celého roku po celé České republice.

U této skupiny spotřebitelů jsme se stejně jako v minulých letech setkali s velkým zájmem o naše přednášky. V rámci kapacity našich lektorů jsme se snažili uspokojit co nejvíce požadavků ze strany organizací sdružujících tuto cílovou skupinu. Vzhledem k neustávajícím problémům souvisejícím s předváděcími akcemi pro seniory a nárůstu případů spojených s podomním prodejem energií a uzavírání



smluv po telefonu v poradnách SOS MaS, z. s., jsme se zaměřili primárně na tyto způsoby uzavírání smluv. Besedy vedl vždy pracovník s dlouholetou praxí v organizaci a několikaletými zkušenostmi z poradenské činnosti.

BESEDY SE ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI SPOTŘEBITELI

V rámci nově navázané spolupráce s organizacemi pro handicapované osoby jsme uspořádali speciální besedy pro osoby se smyslovým handicapem (neslyšící, nevidomí...). Obsahem besed byly informace o základních právech spotřebitelů v každodenních obchodních vztazích, o reklamaci a její průběhu, o nekalých způsobech prodeje zboží a služeb aj. Besedu pro neslyšící byla tlumočena do českého znakového jazyka.

VZDĚLÁVÁNÍ PRO MLADOU GENERACI

BESEDY NA ZÁKLADNÍCH ŠKOLÁCH

S podporou Ministerstva průmyslu a obchodu jsme s besedou o právech spotřebitelů navštívili také dvě základní školy jednu v Moravskoslezském kraji ve



Frenštátě pod Radhoštěm a druhou v kraji Olomouckém, konkrétně v Přerově. V každé jsme postupně besedovali se třemi třídami žáků.

VZDĚLÁVÁNÍ PRO BUDOUCÍ PODNIKATELE

Vzhledem k celkovému rozšíření našich aktivit v krajích Zlínském a Olomouckém jsme se rozhodli uspořádat tyto vzdělávací aktivity na středních školách právě v těchto krajích. Vzhledem k velkému zájmu škol o zapojení co nejvíce studentů do těchto akcí byl plánovaný počet studentů překročen téměř dvojnásobně. Celkem se těchto akcí zúčastnilo 281 středoškoláků. V rámci projektu byla vytvořena Skripta pro studenty středních škol v rozsahu 30 normo stran v nákladu 300 ks. Která byla následně v rámci 10 uspořádaných vzdělávacích akcí zcela roz distribuována (skripta obdrželi nejen studenti, ale také jejich vyučující).

Pro účely poradenství a vzdělávání jsme využívali řadu podpůrných materiálů—tiskovin, které byly k dispozici spotřebitelům a poradcům na všech našich poradnách. Část byla k dispozici také účastníkům besed a školení. V roce 2015 bylo v rámci jednotlivých projektů vydáno a mezi spotřebitele rozdistribuováno více než 25 tisíc ks letáků s různými tématy a dalších tištěných materiálů.

VZOROVÉ DOPISY

S ohledem na množství spotřebitelských problémů, které mají společné či podobné prvky, jsme připravili pro spotřebitele brožuru, která obsahuje **20 druhů** „vzorových dopisů“. Tuto brožuru mají k dispozici poradci na všech našich kontaktních místech a v případě potřeby mohou spotřebiteli konkrétní vzor vytisknout. Tyto vzory jsou také v elektronické podobě umístěny na našich internetových stránkách v textu jednotlivých rad k různým oblastem spotřebitelského práva.

CD PRO NEVIDOMÉ SPOTŘEBITELE

Pro nevidomé spoluobčany jsme nahráli CD s nejčastějšími tématy spotřebitelského práva. Toto CD bylo zdarma distribuováno prostřednictvím organizací poskytujícím této cílové skupině služby.

WEBOVÉ STRÁNKY

Jedním ze základních prostředků komunikace s širokou veřejností byly pro SOS MaS, z. s. také v roce 2015 webové stránky www.sos-msk.cz, kde spotřebitelé po celý rok nacházeli aktuální spotřebitelské informace a kauzy, rady a tipy, informace od dozorových orgánů...



Během roku umístěno na webové stránky 1040 původních i převzatých článků, informací a zpráv.

CHATOVÉ SPOTŘEBITELSKÉ OKÉNKO

V určeném čase odpovídal poradce on-line na konkrétní dotazy spotřebitelů. Spotřebitelé byli dostatečně dopředu informováni o čase a tématu těchto „chatových spotřebitelských okének“ a mohli si tak dopředu připravit dotazy.

VIDEOZPRÁVY

V roce 2015 jsme připravili, natočili a uveřejnili na webových stránkách 8 video zpráv. Témata byla opravdu rozličná od Cestování, přes práva spotřebitele z dodání vadného zboží, po předváděcí akce, podomní prodej, konče vánočními slevami.

www.sos-msk.cz/media/online-vysilani/
NOVÁ MĚSÍČNÍ RELACE SOS MaS, z. s. – „ZPRÁVY SE SPOTŘEBITELSKOU TÉMATIKOU“ – ÚVOD



Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání SOS MaS, z. s. v oblasti nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem

Díky podpoře ze strany Ministerstva pro místní rozvoj České republiky jsme v roce 2015 rozšířili činnost SOS MaS z.s. v oblasti ochrany spotřebitele také o tyto problematiky:

- * oblast vlastnických a jiných práv k nemovitostem
- * problematika převodu vlastnických práv k nemovitostem
- * katastr nemovitostí
- * problematika energií
- * ochrana spotřebitele v nájemních vztazích

Před zahájením poskytování poradenství v této oblasti prošli poradci SOS MaS, z. s. interním školením zaměřeným na problematiku vlastnických a jiných práv k nemovitostem, nájemní vztahů a v neposlední řadě na problematiku energií. Celkový počet zodpovězených dotazů souvisejících s bydlením a právními vztahy k nemovitostem **287**.

Díky podpoře ze strany Ministerstva pro místní rozvoj jsme v roce 2015 vytvořili nové tištěné materiály zaměřené na ochranu spotřebitele v oblasti nájemních vztahů, katastru nemovitostí s důrazem na nově uplatňované zásady, realitní kanceláře, změnu dodavatele energií při podomním prodeji a ubytování.

Letáky, které byly vytištěny v celkovém nákladu **5000 ks, byly distribuovány** prostřednictvím poraden SOS, v rámci našich preventivních akcí (např. besedách pro seniory apod.) a na dalších veřejných místech. V elektronické verzi jsou k dispozici na našich internetových stránkách.



Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání SOS MaS, z. s. v oblasti nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem



Vzhledem k rozšíření činnosti SOS MaS, z.s na oblast ochrany nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem, byly v roce 2015 na našich webových stránkách umístovány také informace týkající uvedené oblasti. Pravidelně jsme zde umísťovali aktuality a články s touto tématikou.

Nová problematika se objevila také v rámci našeho pravidelného chatového spotřebitelského okénka, kde jsme zařadili **4 aktuální témata**, která se dotýkaly oblasti **bydlení, koupě nemovitosti, smluv s realitními kanceláři, katastru nemovitostí a energií.**



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Projekt **Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání SOS MaS, z. s. v oblasti nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem** byl podpořen ze strany Ministerstva pro místní rozvoj v rámci podpory nestátních neziskových organizací: Oblast podpory: Ochrana spotřebitele a ochrana nájemních vztahů: Právně osvětová činnost v oblasti bydlení a poskytování informací o možnostech získání bydlení.

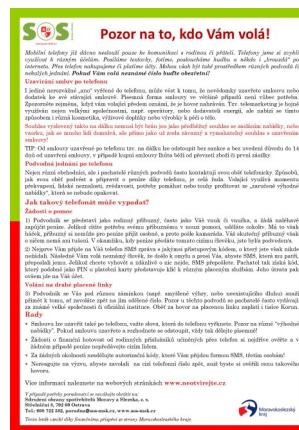
Projekt NEOTVÍREJTE ! Jedeme dál.

Hlavním cílem projektu Informační kampaň pro seniory-NEOTEVÍREJTE! bylo prostřednictvím pasivního (internetová prezentace) a aktivního (přednášková činnost) šíření informací dosáhnout zvýšení informovanosti a právního vědomí seniorů v oblasti prevence před majetkovou trestnou činností, a jejich seznámení s možnostmi obrany, ochrany a následné pomoci jako obětem trestné činnosti a tím i zvýšení pocitu bezpečí u této cílové skupiny a jejich psychické odolnosti.

Úkolem Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. bylo tedy zajistit pro cílovou skupinu – seniory, dostatek relevantních informací v oblasti prevence kriminality páchané na této zvláště zranitelné skupině, s důrazem na informace o právech obětí trestných činů, místech pomoci a prevenci před nátlakem a manipulacemi ze strany nepoctivých prodejců a pachatelů tr. činů.

Při realizaci projektu jsme navázali na naše zkušenosti z minulých let, zejména na zkušenosti získané při realizaci projektu Neotvírejte! z roku 2014, přičemž v letošním roce jsme přinesli nová témata související s problematikou majetkové kriminality páchané na seniorech, která si zaslouží pozornost. Podrobněji jsme se zaměřili na trestné činy či nekalé praktiky páchané prostřednictvím prostředků elektronické komunikace – telefonů, internetu, sociálních sítí. Nově byl vytvořen a v nákladu 1000 ks vytištěn leták zaměřený na problematiku smluv uzavřených prostřednictvím telefonu s názvem:

POZOR na to, kdo Vám volá!



V rámci projektu bylo realizováno 12 besed v městech Moravskoslezského kraje, s celkovou účastí 364 seniorů. Besedy/Přednášky vedl vždy pracovník - lektor s dlouholetou zkušeností z poradenské činnosti Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. Tématicky byly besedy zaměřeny na techniky zvládnutí nátlaku a manipulace.

Díky podpoře ze strany Moravskoslezského kraje bylo možno i v roce 2015 provozovat a dále rozvíjet webovou stránku **www.neotvirejte.cz**. Stránky obsahují relevantní informace s primárním zaměřením na oblast Moravskoslezského kraje, včetně sekce aktuální varování, aktualit z kraje a informacemi o konaných akcích s pravidelnou aktualizací.

Cílem internetové prezentace na těchto stránkách bylo a je zvýšení úrovně informovanosti veřejnosti o trestné činnosti páchané na seniorech, způsobech předcházení a základní míře nutné obezřetnosti, kterou je potřeba zachovat v běžném životě starších osob – seniorů.



Webové stránky poskytují základní informace o právech seniorů poškozených nekalými obchodními a jinými praktikami, právech seniorů, kteří se stali obětí trestné činnosti, a v neposlední řadě informace o institucích a subjektech, které v těchto životních situacích poskytují odbornou pomoc.

SOS MaS, z. s. na stránkách zpřístupňuje informace zveřejňované také dalšími subjekty zainteresovanými v prevenci kriminality nejen v Moravskoslezském kraji, vztahující se k jejich činnosti a dané problematice a zajišťuje aktualizaci všech informací, zejména v sekci Aktuální varování, jejímž cílem je varovat cílovou před aktuálními hrozbami.

Služby pro podnikatele

SOS MaS, z. s. také v roce 2015 zaměřilo část svých aktivit přímo na podnikatele. Hlavním cílem aktivit pro podnikatele je kultivace tržního prostředí v České republice.

OK Obchodní podmínky



SOS MaS, z. s. nabízí maloobchodním firmám poradenství ohledně vytvoření, příp. kontroly obchodních podmínek, smluv a další smluvní dokumentace uzavírané se spotřebiteli. V případě akceptace navrhovaných řešení a po závěrečné kontrole souladu firmou zveřejňovaných obchodních podmínek s platným a účinným právem obdrží firma osvědčení s 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 přináší jistotu, že obchodní podmínky dané firmy jsou v souladu se zákonem a usnadňuje tak spotřebitelům orientaci na trhu.

Aktivity pro vietnamsky hovořící podnikatele

V říjnu 2015 jsme navštívili Vietnamské podnikatelské centrum, kde jsme ve spolupráci s uspořádali bezplatný seminář určený pro vietnamsky hovořící obchodníky. Hlavními tématy byly kupní smlouva dle Nového občanského zákoníku, bezproblémový průběh reklamačního řízení a možnosti řešení sporů mezi podnikateli a spotřebiteli.

Nechali jsme přeložit řadu tiskových materiálů do vietnamštiny a na našich webových stránkách zpřístupnili základní informace o právech spotřebitele a reklamačním řízení v tomto jazyce.



Účast na veletrzích a výstavách

SOS MaS, z. s. 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, z. s. na výstavě INFOTHERMA 2015, nebo na výstavě Dovolená a Region a Lázeňství, obě konané na Výstavišti Černá louka v Ostravě.



Členství

SOS MaS bylo v roce 2015 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, z. s. Marcela Reichelová zastupovala v roce 2015 spotřebitele v **Radě seniorů**.

NEPIM

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. je od března 2014 členem mezinárodní organizací NEPIM Network for the promotion of sustainable consumption in European regions se sídlem v Bruselu.



WORKSHOP ASOCIACE PRO MEZINÁRODNÍ OTÁZKY – AMO VE VARŠAVĚ

Začátkem října se naše pracovnice zúčastnila workshopu ve Varšavě, který pořádala Asociace pro mezinárodní otázky – AMO a který byl zaměřen na otázky spojené s **ochranou spotřebitelů** v zemích Visegrádské skupiny. Zejména se věnoval problémům, které jsou spojené s působením organizací na ochranu spotřebitelů v jednotlivých státech V4.



Spolupráce s médii

SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2015 spolupracovalo s celostátními i regionálními médii a regionálními deníky např. Moravskoslezský deník, MF dnes, Bruntálský a Krnovský deník, Frýdecko-Místecký a Třinecký deník...

V rámci televizního a rozhlasového vysílání jsme nejčasněji spolupracovali s TV Fabex, TV Polar, ČT-regionální studio Ostrava, Radiožurnál, ČRo Ostrava, ČRo Olomouc aj. Neopomenuli jsme ani moderní média na internetu např. www.idnes.cz...



Kromě toho SOS MaS, z. s. nadále rozvíjelo spolupráci s radničními zpravodaji městských částí, měst a obcí. Efektivním prostředkem komunikace s médii byly jako již tradičně tiskové zprávy.

Dotace

Jako každá nezisková organizace je i SOS MaS, z. s. závislý na finančních prostředcích získaných od donátorů, především od ministerstev, krajů, magistrátů, měst a obcí.

Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2015 přispěli k realizaci aktivit SOS MaS, z. s. finanční částkou a spolupracovníkům, kteří v průběhu roku věnovali ochraně spotřebitelů svou práci zcela zdarma nebo jen za dílčí odměnu.

HLAVNÍ DONÁTOŘI

MINISTERSTVA

Ministerstvo průmyslu a obchodu



Ministerstvo pro místní rozvoj ČR



KRAJE

Moravskoslezský kraj



Zlínský kraj



Olomoucký kraj



Dotace

MĚSTA A OBCE

Statutární město Ostrava

OSTRAVA!!!

Město Český Těšín



Statutární město Frýdek-Místek



Město Frenštát p.R.



Statutární město Opava



Město Hranice na Moravě



Statutární město Přerov



Město Bohumín



Město Kroměříž



Město Jeseník



Město Bruntál



Městský obvod Moravská Ostrava a
Přívoz



Výsledky hospodaření za rok 2015

Částky v tabulce jsou uvedeny v tisících Kč.

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		87
služby		413
-cestovné	71	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	342	
	413	
osobní náklady		1249
ostatní náklady		3
NÁKLADY CELKEM		1752
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		174
Ostatní výnosy celkem		97
přijaté příspěvky		2
provozní dotace		1517
VÝNOSY CELKEM		1790
VÝSLEDEK HOSPODAŘENÍ		38

Kontaktní údaje SOS MaS, z. s.



Výroční zprávu za rok 2015 vydalo:

Sdružení obrany spotřebitelů, z. s. 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 Kuchrýková,
- Alena Hekelová,
- Eduard Olívka.