

# **Výroční zpráva 2014**

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

**Střelniční 8  
702 00 Ostrava**

## Úvodní slovo předsedkyně

Vážení spotřebitelé!

Od doby, kdy Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska začalo samostatně rozvíjet svou činnost uběhlo 5 let. Hodnocení, jak úspěšných 5 let to bylo, nechám na vás, na našich klientech. Dovolím si však tvrdit, že máme za sebou velký kus práce.

Po prvotní snaze dostat informace o naší organizaci do povědomí spotřebitelů především v kraji Moravskoslezském, jsme v roce 2014 již poskytovali základní informace o reklamačním řízení, o lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy ve výjezdních poradnách ve městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského a Pardubického kraje.

Poradenství v roce 2014 jsme poskytovali také na internetovém serveru [ww.sos-msk.cz](http://ww.sos-msk.cz), emailové adrese nebo na poradenské lince.

Věnovali jsme se však i dalším činnostem, jako jsou besedy a semináře, realizovali jsme řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracovali jsme s řadou neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

V roce 2014 nabyl účinnosti Nový občanský zákoník. V návaznosti na účinnost NOZ došlo na začátku roku ke změně právní formy naší organizace, sdružení se přetransformovalo na **Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, zapsaný spolek**.

Vám spotřebitelům byly stále základní poradenské služby poskytovány zdarma. Pro zajištění činnosti získává SOS MaS, z.s., jako každá nezisková organizace, finanční prostředky od donátorů. Náš spolek fungoval v roce 2014 díky pomoci a dotacím Ministerstva průmyslu a obchodu, Moravskoslezského kraje, Magistrátu města Ostravy a dotacím úřadů měst a obcí, ve kterých máme výjezdní poradny.

Práce stále přibývá. Domnívám se, že osvěty není nikdy dost, a tak naše organizace bude i v dalším roce informovat spotřebitele o novinkách a změnách v zákonech, bude jim nápomocna s jejich problémy, dotazy a spory, i nadále bude organizovat besedy a přednášky.

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 obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů. SOS MaS, z. s. působí v Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském kraji a Pardubickém kraji.

## **Cílem SOS MaS, z. s. je zejména:**

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

V pátek 14. února 2014 se v Ostravě sešel nejvyšší orgán Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska – členské shromáždění.

V návaznosti na skutečnost, že ke dni 1.1.2014 pozbyl platnosti zákon č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů a zároveň nabyl účinnosti zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákon č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob, bylo ČS informováno o transformaci sdružení na spolek. Transformace na spolek proběhla automaticky ze zákona.

Dále byl ČS předložen návrh na změnu názvu organizace na Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s., který byl odsouhlasen a návrh nových stanov, které byly shromážděním doplněny a odsouhlaseny.

# Hlavní aktivity SOS MaS, z. s.

## Poradenství

Poradenské služby jsou 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. V roce 2014 jsme otevřeli několik nových poraden.

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, z. s. 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 a podomním prodeji. SOS MaS, z. s. umožňovalo spotřebitelům konzultovat znění uzavřených spotřebitelských smluv. Rady měly vždy formu doporučení, konečné rozhodnutí a postup byl vždy na spotřebiteli. Důraz klademe na poskytování poradenských služeb nejohroženějším skupinám jako jsou senioři, nebo osoby se zdravotním postižením.

### Osobní poradenství

Sdružení obrany spotřebitelů MaS, z. s. považuje bezplatné spotřebitelské poradenství osobní formou za prioritní část své činnosti. **Ke konci roku 2014 provozovalo SOS MaS již celkem 15 poraden.**

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

# Osobní poradenství



Osobní poradenství bylo v roce 2014 poskytováno v síti 15 osobních poraden na území kraje Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského a částečně také v Jihomoravském a v Pardubickém 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

úť: 14.00 - 17.00 hodin

čť : 9.00 - 12.00 hodin

**PORADNA BOHUMÍN**, Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín

**Ot. doba:** úť: 9.00 - 12.00 hodin

čť: 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

**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

## Osobní poradenství

**PORADNA BRUNTÁL**, Nádražní 20, 792 01 Bruntál

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

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

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

kancelář Senior Pointu vedle policie

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

### OLOMOUCKÝ KRAJ

**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 (v prostorách

Městského úřadu - živnostenský odbor, budova B, 1. Patro)

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

**PORADNA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ**, Zašovská 784, 757 01 Meziříčí

(živnostenský odbor - 3 patro, kancelář č.321)

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

**PORADNA OTROKOVICE**, Nám. 3. května 1791, 765 02 Otrokovice

(v prostorách městského úřadu kancelář o.p.s. SPINEX 4. Patro)

# Poradenství



## 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** (advokátní kancelář, druhé patro)

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

Spotřebitelé měli možnost se s dotazy obracet na Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. také telefonicky na číslech 596 111 252 a **608 722 582** v době od 9.00 do 17.00 hodin. Cena hovoru ve výši běžného tarifu volajícího.

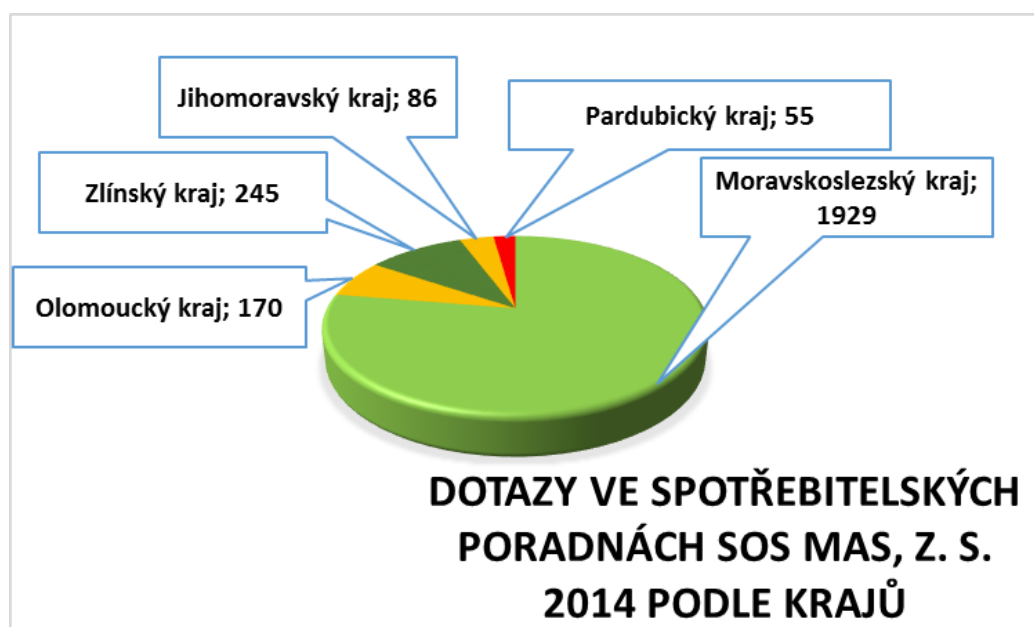
Své dotazy mohli spotřebitelé řešit také písemnou formou, a to buď emailem na adrese **poradna@sos-msk.cz**, skrze **facebookovou poradnu** a od druhé poloviny roku mohli využívat také **on-line formulář pro vkládání dotazů** na webových stránkách [www.sos-msk.cz/online-dotazy/](http://www.sos-msk.cz/online-dotazy/).

## Statistika poradenství

V roce 2014 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 4004** dotazů, stížností a podnětů. 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.

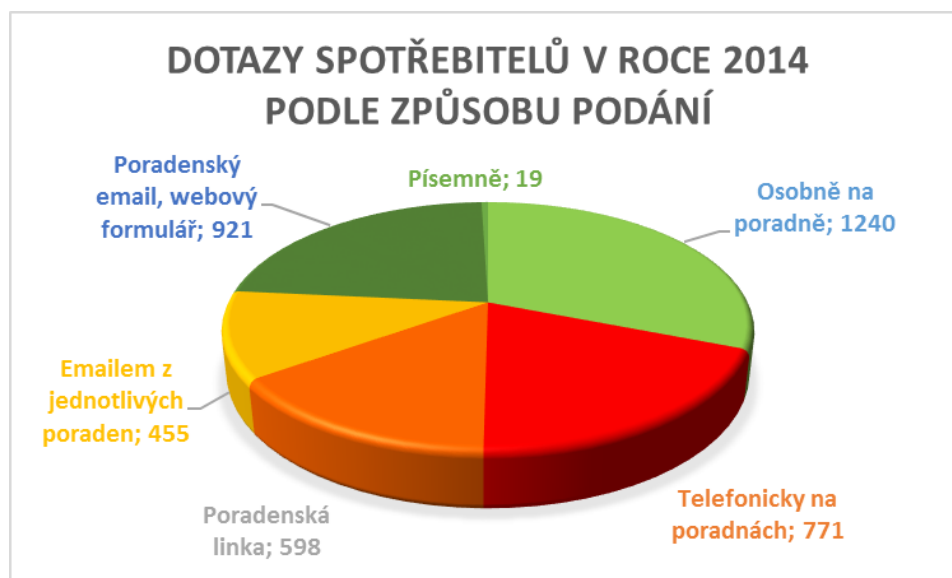
Nejvíce práce měli poradci v Moravskoslezském kraji, potažmo v poradně v Ostravě, která mimo klasické poradenství zajišťuje také provoz speciální telefonní poradenské linky (598 dotazů) a odpovídá na dotazy přicházející na poradenský email [poradna@sos-msk.cz](mailto:poradna@sos-msk.cz) a prostřednictvím nově vytvořeného webového formuláře pro vládání dotazů na webových stránkách (921 dotazů).

Nejvíce případů bylo registrováno v poradnách Moravskoslezském kraji celkem 1929 (bez poradenské linky, poradenského emailu a dotazů z webu). V ostatních krajích ve kterých SOS MaS, z. s. působí, a kde fungují tzv. výjezdní poradny bylo zodpovězeno celkem 556 dotazů (viz. graf).





Spotřebitelé využívají všech nabízených forem poradenství. 1240 spotřebitelů přišlo se svým dotazem do osobní poradny. 1369 spotřebitelů zvolilo jako prostředek komunikace telefon a 1376 spotřebitelů preferovalo komunikaci emailovou. Písemná forma komunikace je na ústupu a tuto formu zvolilo pouze 19 osob.



## 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 2014. Systém Spotřebitelský ombudsman je systém, 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.

## Účinnost Nového občanského zákoníku

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. si v souvislosti s účinností Nového občanského zákoníku k 1. 1. 2014, plně uvědomuje svou spoluzodpovědnost za úroveň informovanosti spotřebitelů i podnikatelů.

Nejen, že bylo nutné zajistit odpovídající úroveň znalostí u všech našich poradců prostřednictvím školení a nově zpracovaných manuálů, ale byly připraveny nové tištěné informační materiály pro veřejnost, aktualizovány webové stránky, připravena nová školení pro podnikatele i besedy pro veřejnost.

## 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.

Vzhledem k neustávajícím problémům souvisejícím s předváděcími akcemi pro seniory a nárůstu případů spojených s podomním prodejem v poradnách SOS MaS, z. s., jsme se stejně jako v předcházejících letech zaměřili v oblasti osvěty na pořádání besed pro seniory, které považujeme za jednu z nejohroženějších skupin spotřebitelů v České republice. Hlavním tématem byly opět **Předváděcí a prodejní akce, podomní prodej**.

O besedy pro seniory, které byly pořádány 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 ve Frenštátě pod Radhoštěm, Kroměříži, Hustopečích, Trojanovicích, Hranicích n. M., Frýdku – Místku a Přerově.

Obsahem besed byly informace o základních právech spotřebitelů v každodenních obchodních vztazích a aktuální témata jako nákup na předváděcích akcích, nekalé způsoby prodeje zboží a služeb. Besedy vedl vždy pracovník s dlouholetou praxí v organizaci a několikaletými zkušenostmi z poradenské činnosti. Besed pořádaných v rámci projektu spolufinancovaného Ministerstvem průmyslu a obchodu se zúčastnilo více jak 300 seniorů.

Těsně před Vánoci jsme navštívili studenty Střední průmyslové školy Elektrotechnické ve Frenštátě pod Radhoštěm, kde jsme se studenty besedovali na téma Právo spotřebitele vyplývající ze Zákona na ochranu spotřebitele a Nového občanského zákoníku.

## Tiskové materiály a webové stránky

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 souvislosti rekodifikací soukromého práva bylo v roce 2014 zapotřebí veškeré dosavadní materiály revidovat a zajistit tisk revidovaných materiálů. V roce 2014 bylo v rámci jednotlivých projektů vytištěno a mezi spotřebitele rozdistribuováno přes 7000 ks letáků s různými tématy.

## Webové stránky

Základním prostředkem komunikace s širokou veřejností byly pro SOS MaS, z. s. v roce 2014 webové stránky [www.sos-msk.cz](http://www.sos-msk.cz), kde spotřebitelé po celý rok nacházeli aktuální spotřebitelské informace a kauzy, rady a tipy, informace od dozorových orgánů...

V roce 2014 jsme pokračovali v další profesionalizaci stránek po technické a vizuální stránce. Pro větší přehlednost došlo k rozdělení pravidelně umístěvaných aktualit na další podsekce:

- Spotřebitelská problematika
- Svět kolem nás
- Zajímavosti a informace pro spotřebitele
- Zdraví a potraviny
- Zákony a paragrafy



V rámci těchto sekcí bylo během roku umístěno na webové stránky 718 původních i převzatých článků a zpráv.

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 obětmi 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 zajistit pro cílovou skupinu – seniory a zdravotně postižené spoluobčany 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. SOS MaS, z. s. uspořádalo v průběhu měsíců září – listopad 2014 celkem 6 besed s cílovou skupinou, v rámci nichž byla zúčastněným seniorům představena problematika kriminality páchané na seniorech, zahrnující motivy pachatelů, časté scénáře pachatelů, formy nátlaku a manipulace, včetně návodů, jak se v obdobných situacích zachovat, jak tlakům odolávat, a na koho se obracet s žádostí o akutní či následnou pomoc.

Besedy byly zaměřeny zejména na techniky zvládnutí nátlaku a manipulace, jejichž používání je jedním z hlavních rysů podomních prodejců, prodejců na předváděcích akcích.

Besed se zúčastnilo celkem 215 seniorů a zdravotně postižených spoluobčanů se smyslovým postižením (nevidomých a neslyšících) z Ostravy, Orlové, Nového Jičína, Frýdku—Místku a Frenštátu pod Radhoštěm.



Díky podpoře ze strany Moravskoslezského kraje byla v roce 2014 vytvořena nová webová stránka **www.neotvirejte.cz**, jejímž je SOS MaS, z. s. vlastníkem. 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.

V období od března – dubna 2014 byly vytvořena základní struktura stránek, v období od dubna – prosince 2014 bylo na stránkách zveřejněno 45 aktuálních článků, které měly souvislost s problematikou kriminality páchané na seniorech.

SOS MaS, z. s. také v roce 2014 zaměřilo část svých aktivit přímo na podnikatele. Hlavním cílem aktivit pro podnikatele bylo usnadnit těmto subjektům přechod na nový občanský zákoník a celková 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.

### Semináře pro podnikatele

V roce 2014 byl veřejnosti nabízen Seminář s názvem **REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ A OCHRANA SPOTŘEBITELE V NOVÉM OBČANSKÉM ZÁKONÍKU**, který byl určen zejména pracovníkům zodpovědným za vyřizování reklamačních nároků spotřebitelů, podnikatelům a živnostníkům, pracovníkům státní správy a samosprávy, 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.

## Další aktivity

### 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 2014 - na Výstavišti Černá louka v Ostravě ve dnech 13-16. ledna 2014 nebo na výstavě Dovolená a Region a Lázeňství ve dnech 7-9.3 také na Výstavišti Černá louka v Ostravě.



Stánek SOS MaS, z.s. mohli 17. října 2014 navštívit také návštěvníci výstavy Gerontologické dny, která proběhla v Domě kultury města Ostravy, nebo ve dnech 6. - 8.11. 2014 v Olomouci na Výstavišti FLORA veletrhu Moderní dům Olomouc.

### Členství

SOS MaS bylo v roce 2014 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 2014 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.



### Konference v Řecku

Dne 17. 3. 2014 se externí spolupracovník SOS MaS, z.s., jako alternát člena ECCG za Českou republiku, zúčastnil konference u příležitosti Řeckého předsednictví v Radě EU, konané v Aténách. Konference na téma „Getting consumers digital“ byla zaměřena především na aktuální rozvoj spotřebitelských transakcí realizovaných elektronicky na síti www.



### Konference v Itálii

Ve dnech 5.-7.července 2014 se externí spolupracovník Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., jako alternát člena ECCG za Českou republiku, zúčastnil konference Konference „EU Cooperation for Enforcement of Consumer Legislation“ (Spolupráce zemí EU pro vymahatelnost spotřebitelského práva).

Konference se konala se na Italském úřadu pro ochranu hospodářské soutěže a trhu, se sídlem v Římě.

Obsahem byla současná a budoucí politika a právní úprava EU týkající se dozoru nad výkonem a vymahatelností spotřebitelského práva převážně v oblasti elektronických transakcí.





# Spolupráce s médii



SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2014 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 aj. Neopomenuli jsme ani moderní média na internetu např. [www.idnes.cz](http://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. SOS MaS, z. s. v roce 2014 vydalo 12 tiskových zpráv. Tiskové zprávy se týkaly nejen naší činnosti (např. provozu poraden), ale věnovaly se především aktuálním tématům.

Prostřednictvím tiskových zpráv jsme varovali před praktikami některých firem, před nástrahami předváděcích akcí a nových tricích se kterými prodejci přišli, které byly zaměřeny především na seniorskou populaci.

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.

Pro spotřebitelskou organizaci je pro uchování nezávislosti nepřijatelné, aby se ucházela o finance od podnikatelských subjektů ve formě sponzorských příspěvků.

Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2014 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

Ministerstvo průmyslu a obchodu



Město Kroměříž



Krajský úřad Moravskoslezského kraje



Město Frenštát pod Radhoštěm



Statutární město Ostrava

**OSTRAVA!!!**

Úřad městského obvodu Ostrava-Vítkovice



Statutární město Frýdek-Místek



Úřad městského obvodu Moravská Ostrava  
a Přívoz

Statutární město Opava



# Dotace

Město Bruntál



Město Bohumín



Město Český Těšín



Město Nový Jičín



## Výsledky hospodaření za rok 2014

<b>NÁKLADY</b>		
spotřebované nákupy		25000
služby		252000
- cestovné	40000	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	212000	
	252000	
osobní náklady		843000
ostatní náklady		1000
<b>náklady celkem</b>		<b>1121000</b>

<b>VÝNOSY</b>		
tržby za vlastní výkony		74000
ostatní výnosy celkem		185000
přijaté příspěvky		143000
provozní dotace		659000
<b>výnosy celkem</b>		<b>1061000</b>

# Kontaktní údaje SOS MaS, z. s.



Tiskovou zprávu za rok 2014 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.