



www.sos-msk.cz

**VÝROČNÍ ZPRÁVA
2012**

Úvodní slovo předsedkyně sdružení!

Uplynuly dva roky od doby, kdy Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje začalo samostatně rozvíjet svou činnost. Není to snadný úkol, hodnotit tyto dva roky, ale dovolím si tvrdit, že SOS MS kraje se posunulo o velký kus dále.

Po prvním roce činnosti, kdy se naše sdružení snažilo především dostat do povědomí spotřebitelů v kraji Moravskoslezském, bylo hlavní prioritou roku 2012 pro SOS MS kraje poskytovat poradenství, informace a rady spotřebitelům také za jeho hranice. SOS MS kraje rozšířilo své služby do kraje Olomouckého, spotřebitelé mohli od května roku 2012 začít využívat služeb nově otevřené výjezdní poradny v Přerově.

Pro stále větší zájem spotřebitelů sdružení od září 2012 rozšířilo provoz v poradnách v Ostravě a Bohumíně o jeden poradní den a upravilo provozní hodiny. Ve výjezdních poradnách v MS kraji rozšířilo provoz o hodinu.

Ale spotřebitelé nakupující výrobky a služby nejsou jediní, kteří naše sdružení kontaktují. Zvykli si se na nás obracet i podnikatelé, kteří řeší nějaký spotřebitelský problém a chtějí se zachovat korektně. Poctiví podnikatelé a firmy cítí, že čím spokojenější bude jejich zákazník, tím lepší bude jejich postavení na trhu. A našim cílem je spokojený spotřebitel. Proto podporujeme a propagujeme všechny mimosoudní formy řešení sporů, prosazujeme antidiskriminační přístup při výkladu a aplikaci práva a upřednostňujeme rychlé a efektivní řešení konfliktů.

Věnujeme se však i dalším činnostem, jako jsou besedy a semináře, vydáváme tiskové zprávy, letáky, jsme aktivní mediálně, navazujeme spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi. Jednou z prioritních oblastí v roce 2012 byly nákupy seniorů, finanční služby, různé druhy pojištění.

Naše sdružení existuje díky pomoci a dotacím Ministerstva průmyslu a obchodu, Moravskoslezského kraje, Magistrátu města Ostravy, Opavy a Frýdku - Místku a dotacím úřadů měst a obcí, ve kterých máme výjezdní poradny.

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

Uvidíme, co vše se nám podaří!

Marcela Reichelová
předsedkyně sdružení

O sdružení

Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje

Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje začalo rozvíjet svou činnost 1. 1. 2011 jako nezávislé, neziskové občanské sdružení hájící zájmy spotřebitelů. SOS MS kraje působilo v Moravskoslezském a Olomouckém kraji a navázalo na dlouholetou činnost SOS-Sdružení obrany spotřebitelů o.s., založeného v roce 1993 v Ostravě a především na činnost Krajské organizace Moravskoslezského kraje.

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



www.sos-msk.cz

AKTIVITY SOS Moravskoslezského kraje v roce 2012

PORADENSTVÍ

Hlavním cílem v oblasti poradenství bylo pomáhat spotřebitelům získávat znalosti o spotřebitelských právech a umožňovat jim konzultovat spotřebitelské problémy osobní formou v poradnách, ale také elektronicky na e-mailu a prostřednictvím telefonu.

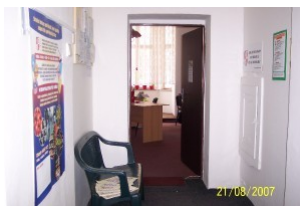
SOS MS kraje poskytovalo rady podle Zákona na ochranu spotřebitele, Občanského zákoníku a dalších. Jednalo se např. o bližší informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, o podmínkách odstoupení od smlouvy... SOS MS kraje umožňovalo spotřebitelům konzultovat znění uzavřených spotřebitelských smluv – těmi jsou např. smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně podnikatel. Rady měly vždy formu doporučení, konečné rozhodnutí a postup byl vždy na spotřebiteli.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje považovalo bezplatné spotřebitelské poradenství osobní formou za prioritní část své činnosti. Od září 2012 se podařilo rozšířit provoz v poradnách v Ostravě a Bohumíně o jeden poradní den, zároveň došlo k úpravě provozních hodin ve stávající dny. Provoz výjezdních poraden se rozšířil o 1 hodinu na každou poradnu.

V roce 2012 SOS MS kraje provozovalo své poradny v osmi městech Moravskoslezského kraje a Olomouckého kraje.

Stálé poradny

PORADNA OSTRAVA



Střelniční 8

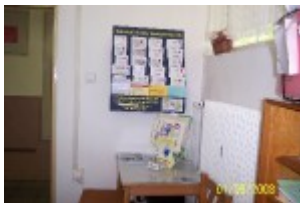
702 00 Ostrava

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: 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 - 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



Masarykovo nám.1
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

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

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

PORADNA PŘEROV



ul. Kramářova č.23

(poblíž vlakového a autobusového nádraží)

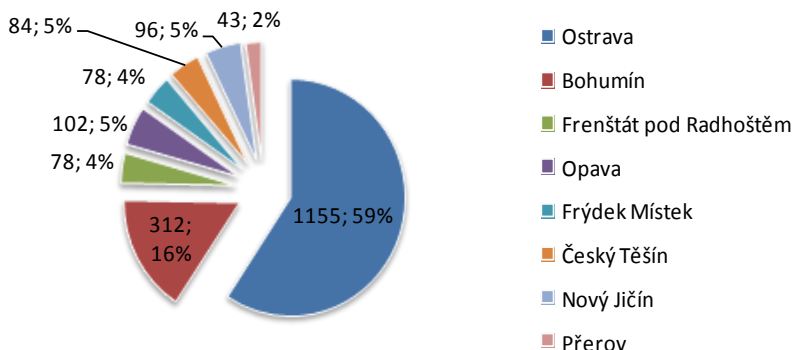
Tel. +420 725 103 567

otevřeno: stř: 13.00 - 17.00 hodin—každá čtvrtá středa v měsíci

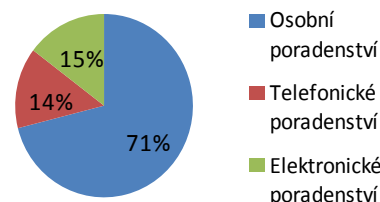
Email: poradna@sos-msk.cz

V roce 2012 jsme vyřídili téměř 2000 dotazů, stížností a podnětů. Jen v poradně v Ostravě bylo vyřízeno přes 1150 žádostí.

Dotazy dle jednotlivých poraden



Dotazy dle formy



CENTRUM OSTRAVA při SOS MS kraje

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 mediačnímu 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.

Finanční a insolvenční poradna

Vzhledem k narůstající problematice zadlužení rozšířilo SOS MS kraje v roce 2012 svou nabídku poradenských služeb o novou sekci. V polovině dubna 2012 jsme otevřeli Finanční a insolvenční poradnu. Zaměřili jsme se na prevenci, poskytování pomoci a vzdělávání v této oblasti. Vysokou kvalitu poskytovaných služeb zajišťoval Ing. René Skypala LL.M., který tak zúročil více jak desetileté zkušenosti v poskytování služeb v oblasti financí, insolvence a krizového řízení a studium na Nottingham Trent University ve Velké Británii.

Publikační a informační činnost

Tiskové zprávy

V roce 2012 SOS MS kraje vydalo 13 tiskových zpráv, které byly publikovány i na internetové stránce. Tiskové zprávy varovaly spotřebitele před aktuálními problémy, zejména v souvislosti s problematikou předváděcích akcí a podomního prodeje. Bez povšimnutí nezůstaly změny zákonů, které souvisí s ochranou spotřebitele. Veřejnost byla tímto způsobem informována také o naší činnosti, zejména o rozšíření našich služeb.

Internet

SOS MS kraje provozovalo internetové stránky www.sos-msk.cz, které byly pravidelně aktualizovány a informovaly občany o veškeré činnosti organizace, poskytovalo rady a užitečné odkazy na důležité instituce, které mohou v určitých situacích občanům pomoci. Průměrný počet návštěvníků, kteří denně navštívili internetové stránky, se pohyboval okolo 180.

Spolupráce s médii

V průběhu roku 2012 SOS MS kraje zintenzivnilo své aktivity směrem k médiím, přínosná byla zejména spolupráce s Českou televizí Ostrava, regionálními televizemi Fabex a Polar, Českým rozhlasem Ostrava, Moravskoslezským deníkem a dalšími regionálními deníky a obecními zpravodaji.

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

Spolupráce s dozorovými orgány

SOS MS kraje v roce 2012 rozvíjelo svou spolupráci s živnostenskými úřady a Českou obchodní inspekcí, 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.

Vzdělávání a osvěta

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 2012 SOS MS kraje pořádalo besedy pro seniory hlavně na téma Předváděcí a prodejní akce, pro studenty základních i středních škol na téma Ochrana spotřebitele a řešení reklamací, a pro širokou veřejnost na téma Práva spotřebitelů. V říjnu proběhla přednáška v prostorách Ostravské univerzity pro studenty 1.ročníku.



Ostatní aktivity

Studenti Panevropské vysoké školy práv v Ostravě v rámci praxe pomáhali při činnosti naší organizace.

SOS se prezentuje na výstavách a veletrzích. Svůj stánek mělo SOS také na výstavě Postav dům, zaříd' byt, která proběhla v areálu Výstaviště Přerov ve dnech 15.-17.6.2012 nebo v Ostravě na gerontologických dnech.

Členství

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

Sdružení obrany spotřebitelů 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.

HOSPODAŘENÍ

Výnosy

V roce 2012 dosáhlo SOS MS kraje **celkových výnosů 368 786 Kč**

Na nich se významnou měrou podílí dotace MPO ČR v částce 140 400 Kč, která byla přidělena od září do prosince roku 2012

Na činnost SOS MS kraje přispěly i Krajský úřad Moravskoslezského kraje, statutární města Ostrava, Opava, Frýdek-Místek, města Nový Jičín, Frenštát p.R., Český Těšín, a také městské části Ostrava Vítkovice a Moravská Ostrava a Přívoz celkem částkou 135 000 Kč

Nemalým přínosem byly rovněž výnosy z přednáškové činnosti, tržby ze seminářů a za administrativu k ADR v hodnotě 73 640 Kč

Stále větší význam na straně příjmů sdružení je kladen na členské příspěvky a dary, které činí 19 700 Kč

Úroky 46 Kč

Náklady

V roce 2012 dosáhlo SOS MS kraje celkových **nákladů ve výši 384 756 Kč**

Největší podíl na nákladech byly mzdové náklady na zaměstnance (DPP) 248 580 Kč

Podstatné byly náklady na energie 22 594 Kč a cestovné 26 077 Kč.

Náklady na ostatní služby - telefony, internet, kancelářské potřeby činily 87 505 Kč.

Zůstatek na pokladně činí 588 Kč a zůstatek na běžném účtu 20 996 Kč.

Pohledávky a závazky

Pohledávky jsou ve výši 10 457 Kč a zálohy na energie ve výši 4 050 Kč.

Závazky vůči dodavatelům jsou ve výši 2 564 Kč a závazky z titulu mezd jsou ve výši 40 744 Kč.

Kontrola hospodaření

Kontrola hospodaření SOS MS kraje probíhá v následujícím kalendářním roce, a to na třech úrovních:

- donátoři kontrolují čerpání poskytnutých prostředků na základě uzavřených smluv,
- úplnost, průkaznost a správnost vedení účetnictví je zajišťována auditem účetní závěrky SOS,
- revizorem SOS, který se soustředí především na účelnost nakládání s vlastními prostředky a kontrolu majetku SOS MS kraje.

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 nepřijatelné, aby se ucházela o finance od podnikatelských subjektů ve formě sponzorských příspěvků. Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2012 přispěli k realizaci aktivit SOS MS kraje finanční částkou a spolupracovníkům, kteří v průběhu roku věnovali ochraně spotřebitelů svou práci zcela zdarma nebo jen za dílčí odměnu.

Ministerstvem průmyslu a obchodu



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Krajským úřadem Moravskoslezského kraje



Moravskoslezský
kraj

Statutárním městem Ostrava

OSTRAVA!!!

Statutárním městem Frýdek-Místek



FRÝDEK
MÍSTEK

Statutárním městem Opava



OPAVA

Městem Český Těšín



(2009)

Městem Frenštát p.R.



Městem Bohumín



BOHUMÍN

Městem Nový Jičín



Úřadem městského obvodu Ostrava-Vítkovice



(2011)

Úřadem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz



(2011)

Senátorkou Ing. Evou Richtrovou

Plány na další období

SOS MS kraje bude v roce 2013 nadále pokračovat ve všech svých činnostech, rozvíjet je a zdokonalovat. Sdružení plánuje další rozšíření činnosti a navázání nových spoluprací.

Změna názvu sdružení

SOS MS kraje plánuje svolat v roce 2012 shromáždění členů sdružení. K datu vydání této výroční zprávy již došlo ke změně názvu sdružení ze Sdružení obrany spotřebitelů Moravskoslezského kraje na Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska. Z tohoto důvodu jsou v závěru této výroční zprávy uvedeny kontakty včetně nového názvu.

Rozšíření činnosti

Výjezdní poradny

SOS MS kraje navázalo kontakt s představiteli vybraných měst ve Zlínském, Olomouckém a Jihomoravském kraji s cílem rozšířit svou poradenskou činnost také v těchto krajích. V roce 2013 plánujeme otevřít 3 nové výjezdní poradny, např. v Kroměříži a Otrokovicích. Rozšíříme tak svou činnost také do Zlínského kraje.

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 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 si plně uvědomuje svou zodpovědnost a je připraveno realizovat řadu opatření směřující k co největší informovanosti podnikatelské veřejnosti i samotných spotřebitelů. Samozřejmostí bude interní vzdělávání poradců.

V roce 2013 plánujeme ve spolupráci s Českou obchodní inspekcí sérii besed pro seniory na téma Nákupy na předváděcích akcích.

Auditorská zpráva — výrok auditora

Přirozená omezení

Mnou provedené postupy tak, jak jsou definovány ve Smlouvě o auditorské činnosti, nejsou auditem účetní závěrky a nebyl tedy vydán výrok o auditu účetní závěrky.

Závěr

Podle mého názoru byly u Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska v roce 2012 **ve všech významných ohledech** splněny podmínky stanoveny ROZHODNUTÍM č. 1 o poskytnutí neinvestiční dotace ze státního rozpočtu, to je vedení účetnictví v souladu s českými účetními předpisy, především zákonem o účetnictví, oddělené vedení účetních případů vztahujících se k poskytnuté dotaci pomocí analytické evidence a řádné použití poskytnuté dotace na stanovený účel.



auditor

Ing. Eleni Lipperová

číslo oprávnění 2016

V Ostravě dne 12. 6. 2013

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