

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2017



**SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA, Z. S.**



Výroční zprávu za rok 2017 vydal:

Sdružení obrany spotřebitelů, Moravy a Slezska, z. s.
Přemyslovců 50 Mariánské Hory, 709 00 Ostrava
IČ : 22831738

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

Email : ostrava@sos-msk.cz

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

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

Výroční zpráva byla ověřena kontrolním orgánem Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska, z. s. — kontrolní komisí ve složení:

- Mgr. Karla Kuchryčková dne 15.6.2018 podpis Kuchryčková
- Alena Hekelová dne 12.6.2018 podpis Hekelová
- Eduard Olívka dne 12.6.2018 podpis Olívka

Úvodní slovo

Vážení spotřebitelé,

uběhl další rok, který byl pro naši organizaci významný především tím, že jsme po 8 letech opustili sídlo na Střelniční ulici v Ostravě a přestěhovali jsme se do krásných nových prostor v Ostravě Mariánských Horách, na ulici Přemyslovců.

Také mohu s potěšením konstatovat, že se nám v roce 2017 podařilo opět rozšířit síť našich osobních poraden. Spotřebitelům, kteří se v dnešní době prakticky denně potýkají s řadou spotřebitelských problémů, slouží nově poradna ve městě Zábřehu a v Jihomoravském kraji jsme otevřeli náhradní poradnu za poradnu ve Křtinách, konkrétně v Břeclavi. Obě poradny fungují ve spolupráci s městskými úřady. I nadále jsou Vám, spotřebitelům, základní poradenské služby poskytovány ve všech poradnách zdarma.

Naši poradci se při poradenské činnosti velmi často setkávají se seniory, kteří neuváženým podpisem nekalé smlouvy přišli o významné finanční částky. A tak jsme, stejně jako loni, i v roce 2017 zaměřili svou pozornost na zvlášť zranitelné skupiny spotřebitelů – seniory a připravili jsme pro ně řadu vzdělávacích akcí. Naším cílem bylo nejen zvýšit informovanost seniorů, poskytnout jim přehled o jejich právech, působit preventivně, ale také představit jim možnosti řešení následků případného porušení jejich práv.

Jako poděkování za účast na těchto vzdělávacích akcích pak pro ně připravil SOS MaS, z. s. sadu vzdělávacích křížovek. Díky nim se zábavnou formou a na názorných příkladech seniory dozvídají některé důležité informace ze spotřebitelského práva a připomenou si probíraná témata.

Vzhledem k tomu, že jsme v roce 2015 rozšířili poskytování spotřebitelského poradenství na oblast zaměřenou na ochranu nájemních vztahů a vlastnických vztahů k nemovitostem, setkávali jsme se v poradnách i v roce 2017 s mnoha dotazy zaměřenými na oblasti související s bytovou problematikou a díky podpoře MPSV jsme se v této oblasti také intenzivně věnovali vzdělávacím aktivitám.

V neposlední řadě jsme realizovali 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.

A tak věřím, že i v roce 2018 Vám bude naše organizace nápomocna při řešení Vašich problémů, dotazů a sporů a i nadále se budeme setkávat na našich besedách a seminářích.

Reichelová Marcela

předsedkyně



Jsme nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů. V roce 2017 jsme naši činnost vyvíjeli především v Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském, Pardubickém, Libereckém, a Ústeckém kraji.



- * 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.

Poradenství pro spotřebitele

Naší prioritou byly i v roce 2017 **poradenské služby**.

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 bezplatnou konzultaci konkrétních spotřebitelských problémů. Sdružení obrany spotřebitelů MaS, z. s. považuje bezplatné spotřebitelské poradenství **osobní formou** za prioritní část své činnosti.



Spotřebitelé měli možnost se na nás s dotazy obracet také telefonicky na číslech **596 111 252, 608 722 582** a nebo **606 382 280**, a to každý všední den v době od 9.00 do 16.00 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**, prostřednictvím **facebookové stránky**, případně mohli využít **on-line formulář pro vkládání dotazů** na webových stránkách: www.sos-msk.cz/online-dotazy/



V roce 2017 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 1454 spotřebitelských dotazů a stížností, v osobních poradnách, 1162 telefonickou formou a 816 rad elektronickou formou.**

Nejčastější dotazy seniorů v poradnách směřovaly k řešení problémů týkající se smluv uzavřených 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, kde je soustředěno také nejvíce našich osobních poraden. Z toho větší část dotazů zodpověděli pracovníci poradny v Ostravě, jejíž pracovníci však mimo osobní poradenství zajišťují také provoz poradenské linky a odpovídají na většinu elektronických dotazů, které bývají podány spotřebiteli z celé republiky.

Poradenskou činnost SOS MaS,z.s. vykonávají zkušení poradci. SOS MaS,z.s. zvyšuje kvalitu a úroveň poradenské činnosti formou pravidelných školení poradců a tvorbou a aktualizací interních výukových materiálů.

Ke konci roku 2017 provozovalo SOS MaS, z.s. již celkem 22 regionálních poraden.

Preferujeme poradenství osobní formou, jehož výhodou je především možnost řešit i složitější případy vyžadující podrobné seznámení s písemnými podklady.

Osobní poradenství bylo v roce 2017 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, Střelníční 8, 702 00 Ostrava,
od 1.7.2017 Přemyslovců 50 Mariánské Hory, 709 00 Ostrava

Ot. doba: po: 13.00 - 17.00 hodin
ú: 14.00 - 17.00 hodin
čt: 9.00 - 12.00 hodin

PORADNA BOHUMÍN, Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín

Ot. doba: ú: 9.00 - 12.00 hodin
čt: 14.00 - 17.00 hodin

Výjezdní poradny:

SOS MaS, z. s. se snaží být svým klientům co nejbliž, proto naši poradci pravidelně navštěvovali 20 měst v 7 krajích ČR.

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

PORADNA ČESKÝ TĚŠÍN, Střelníční 1, 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, Divadelní 8, 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 11.30 - 15.30 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

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

Ot. doba: stř: od 13:00 - 17:00 hodin—každá druhá středa v měsíci

OLOMOUCKÝ KRAJ

PORADNA HRANICE, Zámecká 118, 753 01 Hranice n./M.

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

PORADNA JESENÍK, Dukelská 718, 790 01 Jeseník

Ot. doba: čt: od 13.00 - 16.00 hodin - každý druhý čtvrtek v měsíci

PORADNA ZÁBŘEH, Nerudova 2028/7, 789 01 Zábřeh

Ot. doba: čt: od 13:30 - 16:00 hodin - každý třetí čtvrtek v měsíci

PORADNA PŘEROV, ul. Kramářova č.23, 750 02 Přerov

Ot. doba: út.: od 12:00 - 16:00 hodin - každé úterý v měsíci

PORADNA OLOMOUC, Javoříčská 2, 779 00 Olomouc

Ot. doba: stř. od 12.00 - 16.00 hodin - každý první pátek v měsíci

ZLÍNSKÝ KRAJ

PORADNA KROMĚŘÍŽ, Husovo nám. 534, 767 01 Kroměříž

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

PORADNA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ, Zašovská 784, 757 01 Valašské Meziříčí

Ot. doba: pon: od 13:00 - 17:00 hodin - každé první pondělí v měsíci

PORADNA UHERSKÉ HRADIŠTĚ, Protzkarova 33, 686 70 Uherské Hradiště

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

PORADNA ROŽNOV P.R., 1. máje 1000, 765 61 Rožnov p.R.

Ot. doba: čt. od 13.00 - 17.00 hodin - každý čtvrtý čtvrtek v měsíci

JIHOMORAVSKÝ KRAJ

PORADNA BŘECLAV, Nám. T. G. Masaryka 3, 690 81 Břeclav

Ot. doba: čt.: od 12:00 - 16:00 hodin - každý první čtvrtek v měsíci

PARDUBICKÝ KRAJ

PORADNA CHOCEŇ, Dolní 222, 565 01 Choceň

Ot. doba: stř. od 12.00 - 16.00 hodin - každou první středu v měsíci

PORADNA PARDUBICE, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

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

LIBERECKÝ KRAJ

PORADNA LIBEREC, Zahradní 415/10, 460 01 Liberec

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

ÚSTECKÝ KRAJ

PORADNA DĚČÍN, Dvořákova 1331/20, 405 01 Děčín

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

Projekt Bydlím—žiju!

V roce 2017 jsme, díky finanční podpoře ze strany **Ministerstva práce a sociálních věcí a Olomouckého kraje**, realizovali projekt se zaměřením na jednu z nejrizikovějších skupin spotřebitelů – skupinu seniorů.



Stěžejní aktivitou projektu Bydlím – žiju! byla příprava a realizace speciálního kurzu pro seniory zahrnující různorodá témata související s problematikou bydlení seniorů. Vzhledem k rozsáhlosti problematiky jsme vzdělávání v oblasti bydlení rozdělili pro každou skupinu seniorů na dvě setkání. S cyklem vzdělávacích akcí jsme navštívili např. města Zábřeh, Jeseník, Olomouc, Přerov, Frýdlant.

Našich seminářů se účastnili také senioři, kteří nebojují jen s přirozenými handicapami souvisejícími s vyšším věkem, ale také senioři se smyslovým postižením. Semináře jsme tak uspořádali např. pro klienty Sjednocené organizace nevidomých a slebozrakých v Karviné a Ostravě, nebo pro seniory se sluchovým postižením v Pardubicích nebo v Kroměříži.



Na seminářích byla probíraná různorodá témata související s problematikou bydlení seniorů, od témat souvisejících s náklady na bydlení, službami souvisejícími s bydlením, dodávkami energií, přes problematiku nájemních vztahů, vlastnických vztahů k nemovitostem, převody nemovitostí, až po dědické právo a sousedské vztahy.

BROŽURA BYDLÍM - ŽIJU!

V návaznosti na semináře jsme vytvořili tematickou brožuru v nákladu 5000 ks, která byla zdarma distribuována nejen mezi účastníky vzdělávacích akcí, ale také prostřednictvím poraden SOS MaS, z. s., prostřednictvím poskytovatelů soc. služeb seniorům, klubů seniorů atd.. Předpokládáme, že brožura distribuována mezi seniory se dostane také do rukou rodinným příslušníkům, a že také oni v ní naleznou řadu užitečných informací.

WEBOVÉ STRÁNKY WWW.NEOTVIREJTE.CZ

Tyto stránky slouží jako jeden z informačních kanálů pro seniory. Na těchto stránkách jsme pravidelně zveřejňovali vedle spotřebitelských aktualit a varovných zpráv, také články související s problematikou bydlení seniorů. Na těchto stránkách je brožura Bydlím – žiju! k dispozici ke stažení.



Cílem naší práce není jen řešit následky případného porušení práv spotřebitelů prostřednictvím poradenství, ale zejména skrze osvědčené metody prevence těmto nepříznivým následkům předcházet. Mezi metody, se kterými máme dobré zkušenosti z předchozích období, patří - spotřebitelské vzdělávání - zejména besedy a přednášky pro veřejnost.

Proto také v roce 2017 jsme uspořádali řadu besed a přednášek, přičemž naší cílovou skupinou byli zejména zranitelní spotřebitelé (senioři, zdravotně handicapovaní mladí lidé..).

Témata přednášek a besed byly vybrány nejen s cílem zvýšit všeobecné povědomí spotřebitelů o jejich spotřebitelských právech, ale také tak, aby reagovaly na aktuální problémy na trhu ohrožující zejména zranitelné skupiny obyvatel. Důraz jsme přitom kladli na posilování vědomí vlastní odpovědnosti spotřebitelů za ochranu svých oprávněných zájmů.

Besedy pro spotřebitele s důrazem na zvlášť zranitelné skupiny

Díky podpoře ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu, krajů a zapojených obcí jsme v roce 2017 v rámci různých projektů uspořádali řadu besed a seminářů, během kterých jsme informovali ohrožené skupiny seniorů nejen o novinkách ve spotřebitelské oblasti, ale zaměřili jsme se především na problematiku rizikových způsobů uzavírání spotřebitelských smluv (např. předváděcích akcí, podomní prodej a různé typy nekalých praktik a podvodů).

Pokračovali jsme nejen v dříve navázané spolupráci s městy, kluby seniorů, a partnerskými organizacemi zaměřenými na poskytování sociálních služeb seniorům, zdravotně handicapovaným občanům, apod. a oslovovali s nabídkou vzdělávání také subjekty zcela nové.

Cílovou skupinu tvořili spotřebitelé, kteří se v důsledku handicapu (věku, zdravotního postižení) hůře domáhají svých spotřebitelských práv. Účastníkům byly v rámci těchto besed předány publikační materiály - letáky a brožury se spotřebitelskou tematikou.

Finanční vzdělávání seniorů - NEZADLUŽÍM SE!

SOS MaS, z. s. v roce 2017 rozšířil zejména díky podpoře ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu a Československé obchodní banky, a. s. svou nabídku vzdělávacích akcí pro seniory a další zranitelné skupiny spotřebitelů o semináře s finanční tematikou. Reagovali jsme tak zejména na novou situaci v oblasti spotřebitelských úvěrů v souvislosti s přijetím nové právní úpravy.

Cílem tohoto vzdělávání bylo zvýšit právní a funkční gramotnost seniorů a zdravotně handicapovaných občanů ve vztahu k finančním produktům, se zaměřením na oblast prevence nezodpovědného zadlužování.

Přispěli jsme ke zvýšení informovanosti těchto skupin spotřebitelů v oblasti financí. Bylo podpořeno efektivnější využívání práv ze strany spotřebitelů, kteří jsou v postavení slabší strany smluvního vztahu. Zvýšili jsme připravenost seniorů a handicapovaných osob na manipulace ze stran potenciálních věřitelů, pojišťovacích firem, jejich zástupců...

Vzdělávání spotřebitelů

Probíraná témata a informace, byla cílové skupině zprostředkována populárně naučnou formou tak, aby byla pro cílovou skupinu srozumitelná s ohledem na omezení vyplývající z věku nebo zdravotního handicapu účastníků.

Účastníci se seznámili s různými nekalými praktikami využívanými některými poskytovateli úvěrů, naučili se rozumět některým pojmům z oblasti spotřebitelských úvěrů nebo z oblasti pojištění, seznámili se se svými právy vyplývajícími z uzavřených smluv, např. s právem na předčasné splacení úvěru... Vzdělávací akce obsahovaly prvky mediální výchovy, s cílem podpořit kritický náhled cílové skupiny na reklamu v médiích propagující úvěrové produkty.



Vzdělávání pro budoucí podnikatele

V současnosti se neustále setkáváme s neznalostí práv a povinností ze strany podnikatelů. Protože si uvědomujeme si, že vzdělání mladé generace by se nemělo zaměřovat pouze na osvětu z pohledu spotřebitele, ale že je současně nutné se zaměřit na tuto problematiku též z pohledu druhé strany – podnikatele, zvolili jsme jako jednu z cest - vzdělávání mladých budoucích podnikatelů.

V celé řadě odborně zaměřených středních škol (obchodních akademií, ekonomických škol, středních odborných škol zaměřených na cestovní ruch) zakládají studenti v rámci výuky tzv. fiktivní firmy, v nichž se většinou zaměřují na přípravu podnikatelského plánu, finanční rozpočty, zvládnutí marketingové strategie, učí se různé způsoby řízení zaměstnanců, správné vedení účetnictví, ochrana spotřebitele však zpravidla dosud zůstává mimo okraj zájmu.

Tento stav bychom rádi v SOS MaS, z. s. změnili, proto jsme v roce 2017 jsme pilotně realizovali první semináře pro studenty fiktivních firem. Studenty jsme v rámci nich seznamovali s právními aspekty spojenými s fungováním jejich fiktivní firmy z pohledu vztahu mezi podnikatelem-spotřebitelem. Zaměřili jsme se na řešení reklamací a případné důsledky vadného plnění ze strany firmy. Probrali způsoby následného řešení případných sporů se spotřebiteli. Vysvětlovali studentům důležitost tvorby smluvní dokumentace atd...

V rámci projektu jsme navázali spolupráci s Obchodní akademií a Vyšší odbornou školou sociální, v Ostravě-Mariánských Horách, která je příspěvkovou organizací města Ostravy.

Vzhledem k rozdílnému zaměření jednotlivých firem, jsme vytvořili skripta i samotnou prezentaci v několika mutacích. Škola dále projevila zájem také o další spolupráci s naší organizací, takže jsme uspořádali vzdělávací akci na téma ochrana spotřebitele také pro tamní učitelský sbor...

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. vydalo v roce 2017 řadu tištěných informačních materiálů. Došlo k úpravě a dotisku stávajících letáků. Byly připraveny a vytištěny a distribuovány také letáky zcela nové: ke spotřebitelským úvěrům a k problematice pojistných smluv.

Vzorová podání — brožura

V roce 2017 došlo k doplnění brožury stávajících vzorů a podání pro spotřebitele i poradce a k přípravě brožury se všemi 40 vzory, která je k dispozici všem poradcům. Všechny vzory jsou k dispozici také spotřebitelům a to na webových stránkách www.sos-msk.cz. Odkazy na jednotlivé vzory jsou umístěny v konkrétním textu, tak aby byly spotřebitelům k dispozici a lehce dohledatelné v okamžiku, kdy hledá a čte informace ke konkrétnímu tématu.

Spotřebitelské křížovky

V roce 2017 jsme vytvořili sešit/brožurku pro seniory naše klienty a účastníky našich vzdělávacích akcí, který zajímavou formou - pomocí křížovek spotřebitele informuje o jejich základních právech. Tyto brožury byly zdarma k dispozici účastníkům besed, jako poděkování za účast.

Vydání sešitku s dvaceti křížovkami finančně podpořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. Brožurka byla neprodejná a byla primárně určena pro účastníky vzdělávacích akcí SOS MaS, z. s., jako poděkování za účast. Pro všechny ostatní zájemce jsou na stránkách www.sos-msk.cz a www.neotvirejte.cz v nově vytvořené sekci Zábava vloženy jednotlivé příběhy s křížovkami, které je možno si stáhnout a vytisknout.



Letáky a brožury

SOS MaS, z. s. vydalo v roce 2017 řadu tištěných informačních materiálů pro spotřebitele. Novinkou byly např. skládané letáky přinášející spotřebitelům informace ke spotřebitelským úvěrům či k problematice pojištění. Klasikou zůstaly letáčky varující především seniory před praktikami podomních prodejců či uzavíráním smluv po telefonu atd. Tyto letáčky byly spotřebitelům zdarma nejen v rámci našich vzdělávacích akcí, ale byly k dispozici všem zájemcům na všech našich poradnách.



Také v roce 2017 byly webové stránky základním a oblíbeným prostředkem komunikace s širokou spotřebitelskou veřejností. SOS MaS, z. s. provozuje troje webové stránky na adresách www.sos-msk.cz, www.neotvirejte.cz a www.nezadluzimse.cz.

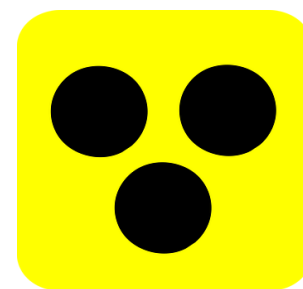
Webové stránky se volbou jednotlivých témat a okruhů zaměřují nejen na spotřebitele, ale přinášejí řadu informací využitelných podnikateli a přispívají tak ke kultivaci podnikatelského prostředí. SOS MaS, z.s. tyto stránky pravidelně aktualizovalo.

Přístupnost webových stránek pro nevidomé a slabozraké spotřebitele

Jedním z cílů SOS MaS, z. s. v roce 2017 bylo zpřístupnění obsahu našich webových stránek také osobám se specifickými potřebami – osobám se smyslovým postižením zraku.

Provedené změny např. změna struktury textu, dobře čitelné texty, textové popisky jednotlivých prvků, zjednodušení menu a doplňky v systému jsou přínosem pro všechny uživatele webu, nejen pro lidi se zrakovým omezením nebo používající asistenční technologie. Díky těmto změnám jsou naše stránky přehlednější a lépe ovladatelné. Návštěvníci díky tomu mohou jednodušeji najít potřebné informace, které se jim snažíme dodat.

Na stránkách jsou přidány přepínací tlačítka na zvětšení písma (vhodné i pro seniory) a na změnu stránek na inverzní barvy.



Pravidelné chaty

V roce 2017 probíhal každý měsíc také pravidelný chat, prostřednictvím něhož mohli spotřebitelé chatovat s poradcem SOS MaS, z. s. vždy na vybrané téma. Chatovali jsme tak např. na téma smlouvy o dodávkách energií, dovolená, smlouvy uzavírané přes internet atd.

Spolupráce s médii

SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2017 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 na moderní média na internetu. 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.

Členství a účast SOS MaS, z. s. v organizacích a jiných orgánech

SOS MaS, z. s. bylo také v roce 2017 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.

RADA SENIORŮ

Předsedkyně SOS MaS, z.s. byla v roce 2017 na 3. sjezdu RSČR opět zvolena do **kolegia Rady seniorů České republiky** a stala se členkou předsednictva **Krajské rady seniorů Moravskoslezského kraje**.



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.



ASOCIACE EUROPEAN CONSUMERS UNION (ECU)

Ve dnech 5. a 6. května 2017 se v Bruselu konalo valné shromáždění Sdružení evropských spotřebitelů (ECU), kterého se zúčastnila předsedkyně SOS MaS, z. s.

Cílem tohoto shromáždění bylo znovu uvést do chodu ECU a také otevřít sdružení ostatním spotřebitelským organizacím, a to i těm, jež nejsou členy EU, čímž se zvětší působíště ECU a schopnost čelit složitým a vzájemně propleteným tématům. To je důležité pro vytvoření organizace, která má skutečný a přímý kontakt s každodenním životem evropských spotřebitelů a je schopna prezentovat tuto realitu v evropských institucích.



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 2017 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 ČR



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



KRAJE

Moravskoslezský kraj



Olomoucký kraj



Zlínský kraj



Liberecký kraj



Pardubický kraj



SOUKROMÉ SPOLEČNOSTI

Československá obchodní banka, a. s.



Dotace

Podpora měst a obcí

Statutární město Ostrava

OSTRAVA!!!

Statutární město Frýdek-Místek



Město Bohumín

Bohumín

Statutární město Přerov



Město Uherské Hradiště



Město Jeseník

Jeseník
město v srdci přírody

Město Kroměříž



Město Český Těšín



Město Rožnov p. R.



Město Bruntál



Město Frenštát p. R.



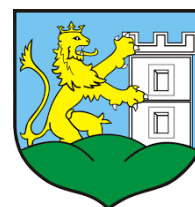
Město Valašské Meziříčí



Město Hranice



Město Břeclav



Statutární město Děčín



Statutární město Opava



Město Zábřeh



ZA PODPORU DĚKUJEME!

Výsledky hospodaření za rok 2017

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		76000
služby		592000
- cestovné	132000	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	460000	
osobní náklady		1417000
ostatní náklady		9000
náklady celkem		2094000
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		230000
přijaté příspěvky		8000
provozní dotace		2156000
výnosy celkem		2394000

