

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2018

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



Výroční zprávu za rok 2018 vydalo:

**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 Kuchříková

• Alena Hekelová

• Eduard Olívka

Úvodní slovo předsedkyně

Milí spotřebitelé!

Opět je za námi rok práce. S potěšením mohu konstatovat, že rok 2018 byl pro celý náš kolektiv nejen naplněn prací, ale že jsme dosáhli i několika úspěchů.

Nadále bylo hlavním posláním naší organizace formou bezplatného poradenství informovat spotřebitele o jejich právech a vykonávat další činnosti kochraně slabšího partnera ve vztahu podnikatel – spotřebitel. Služby poskytujeme všem spotřebitelům, kteří se na naše poradny obrátí.

Věnovali jsme se však i dalším činnostem. Vydávali jsme tiskové zprávy, brožury a letáky, byli jsme aktivní mediálně, navazovali jsme spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi.

I v roce 2018 byly webové stránky, pravidelný chat a nově také elektronický zpravodaj - Newsletter jedním ze základních prostředků komunikace mezi námi a vámi - spotřebitelskou veřejností.

SOS MaS, z.s. se také dlouhodobě zabývá vzděláváním seniorů v různých oblastech. V roce 2018 jsme se zaměřili na vzdělávání seniorů, a to jak v oblasti bezpečí - ochraně před nekalými praktikami a manipulačními technikami, tak v otázkách souvisejících s bydlením.

Za velký úspěch považuji skutečnost, že se naše organizace stala členem ECU - European Consumer Union (v překladu Sdružení evropských spotřebitelů). ECU bylo založeno v roce 2009 a jejím hlavním cílem je sjednotit evropské spotřebitelské organizace, aby tak mohly spolupracovat ve všech záležitostech týkajících se spotřebitelů a rovněž tak mohly podporovat záležitosti panevropských občanů.

5.října 2018 proběhla v Paříži valná hromada věnovaná aktivitám ECU, kterého jsem se zúčastnila. Všechny organizace zde krátce předložily současnou největší problematiku, se kterou se ve své zemi momentálně zabývají.

Další úspěch roku 2018 vidím také v tom, že se naše organizace poprvé od svého založení zapojila do mezinárodního projektu v rámci grantových projektů Erasmus+ s názvem „Rozvoj klíčových kompetencí dospělých pomocí inovativních programů spotřebitelské výchovy“, pod záštitou Slovenské spotřebitelské organizace. Tohoto projektu se, kromě naší a slovenské organizace, účastní i italská organizace Federconsumatori, řecká organizace Union of Working Consumers of Greece (EEKE) a litevská organizace Lietuvos Nacionaline Vartotoju Federacija (LNCF).

SOS MaS, z.s. existuje díky pomoci a dotacím Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva práce a sociálních věcí a díky dotacím krajů, měst a obcí, ve kterých máme výjezdní poradny.

Spotřebitelských problémů je stále hodně a proto bude naše organizace i v dalším roce informovat spotřebitele o novinkách a změnách v zákonech a bude jim nápomocna s jejich problémy, dotazy a spory!

Marcela Reichelová
předsedkyně



Jsme nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů.

V roce 2018 jsme naši činnost vyvíjeli především v Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském, Pardubickém, Libereckém, a Ústeckém kraji, kde se snažíme všemi dostupnými prostředky hájit zájmy spotřebitelů.

Naším cílem je a bude:

- * 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 2018 **poradenské služby**.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. se každým rokem zasazuje nejen o zachování stávajících poradenských služeb pro spotřebitele, ale také o jejich další rozšiřování a zkvalitňování.

V současné době provozuje dvacet dva poraden pokrývajících celé území České republiky, kde se snaží všemi dostupnými prostředky hájit práva spotřebitelů. Hlavním cílem v oblasti poradenství je 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 2018 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 3486 spotřebitelských dotazů a stížností, 1459 v osobních poradnách, 903 telefonickou formou a 1124 rad elektronickou formou.**

Nejčastější dotazy seniorů také letos vyplývaly z problémů smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání – jednalo se především o podomní prodej. Zaznamenali jsme také velký nárůst dotazů souvisejících s činností dealerů energetických společností vykazující známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele. Jako každý rok jsme řešili velké množství zamítnutých reklamací zboží různého druhu nebo špatně provedených smluv o dílo. V neposlední řadě se na nás spotřebitelé obraceli se stížnostmi 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.



Poradenské služby SOS MaS, z. s. podle způsobu



Ke konci roku 2018 provozovalo SOS MaS, z.s. celkem 21 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 2018 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, Přemyslovců 832/50 Mariánské Hory, 709 00 Ostrava,

Ot. doba: po: 13.00 - 17.00 hodin

út: 14.00 - 17.00 hodin

čt: 9.00 - 12.00 hodin

PORADNA PŘEROV, Kramářova 23, 750 02 Přerov

Ot. doba: út: 12.00—16.00 hodin

Pá (2..3..4. pátek v měsíci): 9:00 - 12:00 hodin (pro objednané)

PORADNA BOHUMÍN, Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín

Ot. doba: út: 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 19 měst v 7 krajích ČR.

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

PORADNA ČESKÝ TĚŠÍN, Střelniční 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 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

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, Pernštejnské náměstí 1, 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 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 13.00—17.00 hodin - každý první čtvrtek v měsíci

PARDUBICKÝ KRAJ

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

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

V roce 2018 jsme uspořádali řadu besed a přednášek, v rámci kterých jsme informovali ohrožené skupiny spotřebitelů, např. seniorů nejen o novinkách ve spotřebitelské oblasti, ale zaměřili jsme se především na problematiku rizikových způsobů uzavírání spotřebitelských smluv (např. na předváděcích akcích, při podomním prodeji, po telefonu a také na různé typy nekalých praktik a podvodů).

Seminář/beseda Nekalé praktiky

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.



Naši primární cílovou skupinu tvoří také v roce 2018 spotřebitelé, kteří se v důsledku nějakého handicapu, vyplývajícího např. z vyššího věku, zdravotního postižení hůře domáhají svých spotřebitelských práv. Ve sledovaném období jsme úspěšně navázali na předchozí dobrou spolupráci s městy, domy pro seniory, kluby seniorů a dalšími partnerskými organizacemi zaměřenými na poskytování sociálních služeb seniorům, zdravotně handicapovaným občanům.

Seminář: Vyznejte se ve svém vyúčtování

V rámci seminářů jsme spotřebitele (opět s důrazem na zranitelné skupiny spotřebitelů – seniory, zdravotně handicapované či mladé lidi) uvedli do problematiky vyúčtování nákladů, a to především nákladů na energie a další náklady související s bydlením, tak aby se vyznali v jednotlivých položkách ve vyúčtování, varovali jsme před možnými nástrahami ve smlouvách, seznamovali spotřebitele s možnostmi řešení nesrovnalostí ve vyúčtováních, možnostmi vyvázání se ze smluv uzavřených po telefonu či při podomním prodeji atd.



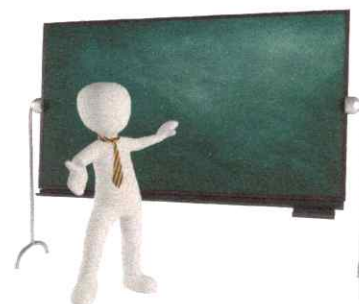
Preventivní a finanční vzdělávání

Naše preventivní aktivity byly v roce 2018 zaměřeny na **prohlubování finanční, právní a funkční gramotnosti spotřebitelů**.

S finanční podporou Moravskoslezského kraje jsme např. pro seniory z tohoto kraje připravili také seminář s finanční tematikou. Cílem projektu bylo zvýšení informovanosti těchto cílových skupin v oblasti prevence před majetkovou trestnou činností a před nezodpovědným zadlužováním, neodpovědným převzetím ručitelského závazku apod. Jako doplněk k našim vzdělávacím aktivitám sloužily vzdělávací brožurky s křížovkami (viz. publikační činnost)

Vzdělávání pro budoucí podnikatele

SOS MaS, z. s. se v rámci svých aktivit v roce 2018 zaměřilo také na vzdělávání mladé generace, přičemž jsme se soustředili zejména na ty mladé lidi, kteří se v rámci svého studia připravují na budoucí podnikatelskou dráhu, konkrétně studenty, kteří v rámci svého studia zakládají tzv. fiktivní firmy.



Projekt Důstojně bydlím, žiju!

V roce 2018 jsme díky finanční podpoře ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí, Olomouckého kraje a dalších krajů měst a obcí

realizovali projekt Důstojně bydlím, žiju!. S celkem 30 besedami s třemi navazujícími tématy: Nenechám sebou manipulovat!, Náklady spojené s bydlením a právní vztahy k nemovitostem a dědické právo jsme navštívili kluby seniorů a další organizace sdružující občany seniorského věku či zdravotně handicapované občany seniorského věku.

Seminář pro pracovníky organizací poskytující služby seniorům a osoby o seniory pečující



Do projektu jsme v roce 2018 zahrnuli také novou cílovou skupinu - skupinu osob pečujících o seniory či seniorům poskytujících služby. Ne vždy totiž dokážeme preventivně působit na všechny seniory. Zvláště ohrožení jsou senioři, kteří žijí osaměle, neúčastní se vzdělávacích akcí, mají horší přístup k informacím a k různým poradenským službám apod. V takových případech bývají často jedinou osobou, které se se svým problémem svěří, osoby pečující o tyto seniory, proto za důležitou aktivitu považujeme semináře pro tyto osoby, jejichž účelem bylo seznámit pečující osoby a osoby poskytující seniorům služby s problematikou týkající se uzavírání smluv, seznámení s riziky spojenými s podvodným jednáním či nekalými praktikami páchaných na seniorech.

Křížovky Jak funguje manipulace, aneb Jak sebou nenechat manipulovat

V rámci projektu vznikla také Brožurka Nenecháme sebou manipulovat! tématicky zaměřená na problematiku nekalých praktik a manipulačních technik. Zvláštností této brožury určené seniorům je, že obsahuje také křížovky, které vhodně doplňují příběhy z praxe, popsány jsou jednotlivé manipulační techniky, uvedeny jsou příklady nekalých praktik a také různá varování a tipy.

Brožura Nenecháme sebou manipulovat na 26 stranách seniorům přibližuje problematiku manipulací a nekalých praktik.



Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. vydalo v roce 2018 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

Původní brožuru vzorových podání, kterou jsme připravili v minulých letech, jsme rozšířili o dalších 5 vzorů/vzorových situací, se kterými se spotřebitelé podle našich zkušeností z poradenské činnosti setkávají a které mohou spotřebitelé po potřebné úpravě využít ve svých konkrétních případech. Všechny vzorové dopisy a podání jsou spotřebitelům zdarma k dispozici také na webových stránkách www.sos-msk.cz.

Spotřebitelské křížovky

V roce 2018 jsme vytvořili nový sešit se spotřebitelskými křížovkami, kterým jsme navázali na úspěšnou aktivitu z předešlého roku. Sešit s 20 švédskými křížovkami zábavnou formou podporují zapamatování si problematiky a motivují čitatele ke studiu. Tentokrát jsme se zaměřili na různorodou finanční tematiku (rodinný rozpočet, bezpečné placení kartou a vybírání bankomatu, internetové bankovníctví, prevenci zadlužování, druhy platebních karet, apod. doplnili jsme některá témata související s náklady na bydlení, jako je pojištění majetku atd. Vydání sešitku s dvaceti křížovkami finančně podpořilo Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. Brožurka je primárně určena pro účastníky vzdělávacích akcí SOS MaS, z.s., jako poděkování za účast.



Letáky a brožury

SOS MaS, z. s. vydalo v roce 2018 řadu tištěných informačních materiálů pro spotřebitele. Vzhledem k velkému nárůstu počtu dotazů od spotřebitelů, souvisejících s problematikou vyúčtování energií a vyúčtování nákladů souvisejících s bydlením např. tepla a vody... jsme v roce 2018 připravili a vytiskli nové tištěné informační materiály s touto problematikou. Jako potřebný jsme vyhodnotili také leták obsahující základní informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Tyto letáčky byly spotřebitelům zdarma nejen v rámci našich vzdělávacích akcí, ale byly k dispozici všem zájemcům na všech našich poradnách.



Webové stránky www.sos-msk.cz, www.neotvirejte.cz



Také v roce 2018 byly webové stránky jedním ze základních prostředků komunikace mezi námi a širokou spotřebitelskou veřejností. SOS MaS, z. s. provozuje webové stránky na adresách www.sos-msk.cz, www.neotvirejte.cz. Na těchto stránkách byly pravidelně uveřejňovány nejen různé aktuality z oblasti ochrany spotřebitele, varování apod., ale také informace o námi pořádaných akcích. 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.

Pravidelný chat

V roce 2018 rovněž 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 reklamace, Energie-změna dodavatele, reklamace, výpověď smlouvy, Nákup přes internet, Dovolená, Smlouvy o dílo, Slevové portály, Podomní prodej a jeho úskalí atd.

Facebook a Newsletter

SOS MaS, z. s. začal využívat Facebook jako jeden z informačních a propagačních prostředků (kanálů). V roce 2018 jsme také začali vydávat vlastní elektronický zpravodaj - Newsletter, který emailem rozesíláme přihlášeným odběratelům.



Spolupráce s médii



SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2018 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. Tiskové zprávy se týkaly vždy aktuálních spotřebitelských témat. Na vydané TZ reagují také média, která se na nás obrací s žádostí o podrobné vyjádření se k danému tématu.

Rozvoj klíčových kompetencí dospělých pomocí inovativních programů spotřebitelské výchovy

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. se v roce 2018 zapojilo do projektu pod záštitou Slovenské spotřebitelské organizace (Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska) v čele s prezidentkou Mgr. Boženou Stašenkovou, PhD. Jedná se o projekt v rámci grantových projektů **Erasmus+** s názvem **Rozvoj klíčových kompetencí dospělých pomocí inovativních programů spotřebitelské výchovy**. Tohoto projektu se kromě naší a slovenské organizace účastní i italská organizace Federconsumatori, řecká organizace Union of Working Consumers of Greece (EEKE) a litevská organizace Lietuvos Nacionaline Vartotoju Federacija (LNCF).

Mezinárodní projekt je zaměřen na Evropská partnerství formálních a neformálních výukových institucí a spotřebitelských organizací, s využitím problémů z reálného života a neformálního přístupu, na metodologii založenou na zkušenostech spotřebitelských poraden, na propagaci spotřebitelské výuky rozvíjením a uskutečňováním inovativní metodologie pro studenty všeho věku.

Cílem společného projektu je vytvořit a následně ověřit inovativní výukový program, speciálně navržený pro cílovou skupinu nezaměstnaných dospělých jednotlivců do 29 let, kteří jsou charakterizováni jako riziková skupina s předčasně ukončeným sekundárním vzděláním a s nedostatkem kvalifikací a schopností.

Program je založen na zkoumání motivace lidí účastnících se výukového programu k získávání znalostí a schopností nutných pro každodenní spotřebitelský život a jejich současných znalostí a zkušeností. Za účelem povzbuzení dospělých v jejich schopnosti učit se a rozvíjení jejich klíčových kompetencí, musí výukový program vytvořit lákavý obsah z každodenního života spotřebitele a použít interaktivní formy učení. V rámci projektu budou vyvinuty indikátory pro vyhodnocení klíčových kompetencí účastníků výukového programu. Kvalita školícího programu bude nakonec ověřena na vzorku cílové skupiny.

V souladu s požadavky programu ERASMUS bude výukový program přístupný pro širokou veřejnost a bude k nalezení na webových stránkách všech zúčastněných organizací.

Dne 5.10.2018 proběhla v Paříži první informativní schůzka všech pěti účastníků. V Paříži se jasně rozvrhly úkoly spojené s první částí projektu a stanovily se rovněž pevné termíny, kdy mají být tyto úkoly hotovy. Na ni navazovala pracovní schůzka v Itálii v Turíně ve dnech 11. a 12. prosince.



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

SOS MaS, z. s. bylo také v roce 2018 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 2018 na 4. sjezdu RSČR opět zvolena do **kolegia Rady seniorů České republiky** a stala se členkou předsednictva **Krajské rady seniorů Moravskoslezského kraje**.



ASOCIACE EUROPEAN CONSUMERS UNION (ECU)



Asociace European Consumers Union, zkráceně ECU (v překladu Sdružení evropských spotřebitelů), byla založena v roce 2009 a jejím hlavním cílem je sjednotit evropské spotřebitelské organizace, aby tak mohly spolupracovat ve všech záležitostech týkajících se spotřebitelů a rovněž tak mohly podporovat záležitosti panevropských občanů.

ECU je Evropské sdružení, jehož cílem je:

- Naplňovat cíle sociální solidarity a bránit práva spotřebitelů
- Bránit a chránit spotřebitele ve všech oblastech jejich zájmu
- Aktivně se podílet ve věcech evropské spotřebitelské politiky

5.října 2018 proběhla v Paříži valná hromada věnovaná aktivitám **ECU (European Consumer Union)**, kterého se zúčastnila předsedkyně SOS MaS, z. s. Všechny organizace krátce zde předložily současnou největší problematiku, se kterou se ve svojí zemi momentálně zabývají. Víceprezident následně členům přednesl nové informace o projektu ECUDEAL, který se bude zabývat spotřebitelskou problematikou, a to v rámci spotřebitelského programu Evropské unie 2014-2020 „Zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, posílení jeho práv a jeho umístění v srdci vnitřního trhu, v rámci celkové strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění.

NEPIM



SOS MaS, z. s. je od března 2014 členem mezinárodní organizací **NEPIM** Network for the promotion of sustainable consumption in European regions se sídlem v Bruselu.

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 2018 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
PRŮMYSLU A OBCHODU



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

EVROPSKÁ UNIE



Erasmus+

KRAJE

Moravskoslezský kraj



Moravskoslezský
kraj

Olomoucký kraj



Olomoucký kraj

Zlínský kraj



Zlínský kraj

Liberecký kraj



Pardubický kraj



PARDUBICKÝ KRAJ

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



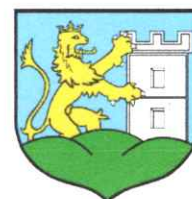
Statutární město Děčín



Město Hranice



Město Břeclav



Statutární město Opava



Město Zábřeh



ZA PODPORU DĚKUJEME!

Výsledky hospodaření za rok 2018

NÁKLADY - v tis. Kč		
spotřebované nákupy		72
služby		775
- cestovné	168	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	607	
osobní náklady		1 674
ostatní náklady		4
náklady celkem		2 525
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		52
přijaté příspěvky		9
provozní dotace		2 266
výnosy celkem		2 327