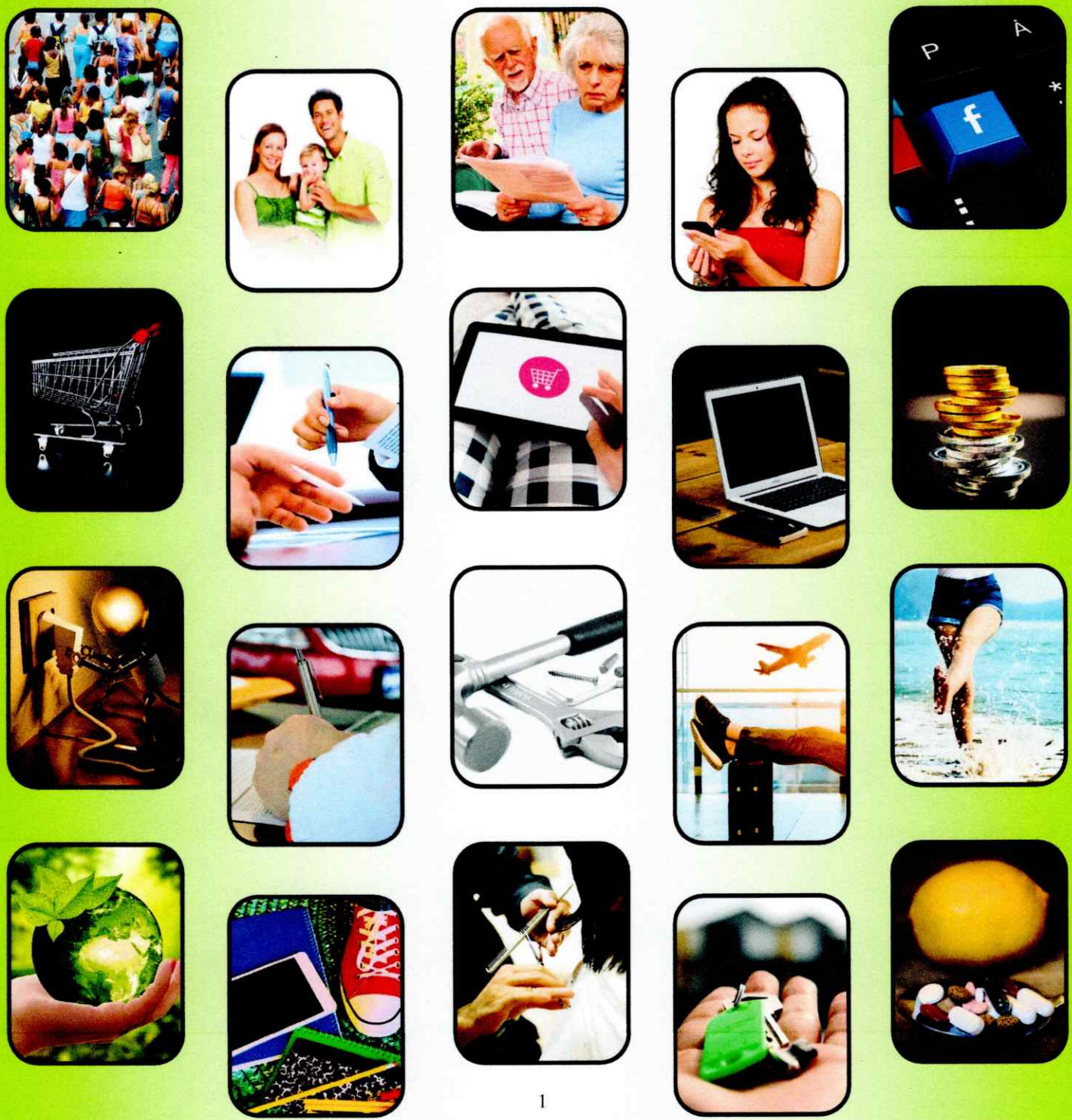
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, z. s.

Výroční zpráva za rok 2019



Výroční zprávu za rok 2019 vydalo:

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

Přemyslovců 50, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava

Sídlo: Přemyslovců 50, 709 00 Ostrava Mariánské Hory
IČ : 22831738

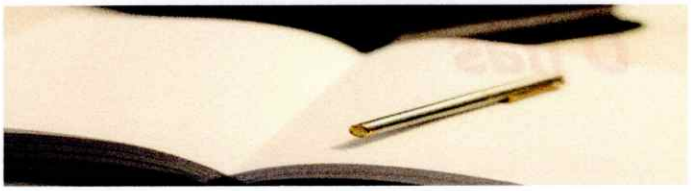
Tel./ fax : 596 111 252, 608 722 582
Email : **ostrava@sos-msk.cz**

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 Kuchrýková dne 10.6.2020 Podpis Kuchrýková
- Alena Hekelová dne 8.6.2020 Podpis Hekelová
- Eduard Olívka dne 8.6.2020 Podpis Olívka

Úvodní slovo



Milí spotřebitelé!

Rozloučili jsme se s rokem 2019. Nastoupil nám rok hezčí, kulatější a doufejme, že zase úspěšnější. Je tedy čas na bilanci, co jsme v roce 2019 zažili, čeho jsme dosáhli a kam jsme se posunuli.

Když jsme v roce 2009 s kolegyněmi zakládaly naši organizaci, měly jsme představu, že naše pomoc bude určena především spotřebitelům v Moravskoslezském kraji, kde máme sídlo. Jak jsme však začaly pronikat hlouběji do spotřebitelské problematiky, seznamovat se s nekalými praktikami a podvodným jednáním nepoctivých obchodníků, zjistily jsme, že je potřeba pomáhat stále více spotřebitelům, a to ze všech koutů naší vlasti. A tak se naše činnost začala rozšiřovat, začalo přibývat zaměstnanců i spolupracovníků. V roce 2019 se náš tým zaměstnanců rozšířil o jednu kolegyni.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. i v roce 2019 poskytoval svoji službu –bezplatné odborné spotřebitelské poradenství, a to již ve 23 poradnách, díky vícezdrojovému financování. Za podporu naší činnosti děkujeme všem našim donátorům - Ministerstvu průmyslu a obchodu, Ministerstvu práce a sociálních věcí, krajům, městům a obcím, ve kterých máme výjezdní poradny. Spotřebitelé činnost našich poraden oceňují.

Kromě poradenské činnosti, jsme opět zaměřili svou pozornost na zvlášť zranitelné skupiny spotřebitelů – seniory a připravili jsme pro ně vzdělávací akce podle jejich zájmu. V prvé řadě jsme se snažili prohlubovat jejich znalosti v problematice spotřebitelského práva a také představit jim možnosti řešení následků případného porušení těchto jejich práv.

Poradci se při poradenské činnosti často setkávají s klienty, kteří neuváženým podpisem podvodné smlouvy přišli o významné finanční částky. Proto další preventivní aktivity byly zaměřeny na prohloubení finanční, právní a funkční gramotnosti. Velkou pozornost jsme také v roce 2019 věnovali zranitelným skupinám občanů, neslyšícím, nevidomým, zdravotně postižených atd. O tyto naše vzdělávací akce, kterých jsme za rok 2019 uskutečnili více jak 70, byl opět enormní zájem, což nás samozřejmě potěšilo.

Jako poděkování za účast na těchto vzdělávacích akcích jsme i v roce 2019 připravili brožuru křížovek s probíranou tématikou, kde se zábavnou formou a na názorných příkladech dozvídali některé důležité informace z probíraných témat.

Věnovali jsme se však i dalším činnostem. Vydávali jsme tiskové zprávy, brožury a letáky, informovali jsme spotřebitele o zajímavostech o novinkách pomocí internetu. Byli jsme aktivní mediálně, navazovali jsme spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi.

Nutným předpokladem pro naší úspěšnou práci je především aktivní spolupráce spotřebitele s poradcem. Proto všem našim současným i budoucím klientům přeji pevné zdraví a těším se na setkání v roce 2020 ať už v našich poradnách, na našem webu či facebooku nebo při čtení našeho zpravodaje.

Reichelová Marcela
předsedkyně

O nás

Jsme nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů.

V roce 2019 jsme naši činnost vyvíjeli především v Moravskoslezském, Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském, Pardubickém, Libereckém, a Ústeckém kraji, kde se snažíme všemi dostupnými prostředky hájit zájmy spotřebitelů.

Našim 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.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je spolkem zapsaným ve Spolkovém rejstříku dne 1.1.2014 sp.zn. L 8751 vedeným u Krajského soudu v Ostravě.

Členské shromáždění 2019

Dne 8. 2. 2019 se v sídle spolku konalo pravidelné členské shromáždění.

Členské shromáždění zvolilo:

- Členy Výboru – Marcelu Reichelovou, Libuši Olívkovou a Evu Šmídkovou
- Členy Kontrolní komise – Karlu Kuchrýkovou, Alenu Hekelovou a Eduarda Olívku

Výbor stejného dne zvolil ze svého středu předsedkyní Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z. s. Marcelu Reichelovou.

Hlavní aktivity SOS MaS, z. s.

Poradenství pro spotřebitele

Naší prioritou byly také v roce 2019 **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 roce 2019 jsme naši síť spotřebitelských poraden opět rozšířili a to o druhou poradnu v Jihomoravském kraji v Brně.

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 za prioritní část své činnosti.

Spotřebitelé měli možnost se na nás se svými dotazy obracet také telefonicky na číslech **596 111 252, 608 722 582** a **606 382 280,** a to každý všední den v době od 9.00 do 16.00 hodin. Cena hovoru na naše poradenské linky je ve výši běžného tarifu volajícího.

Své dotazy mohli spotřebitelé řešit také písemnou formou, a to buď on-line 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/, či klasickou poštou.

V roce 2019 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 3414 spotřebitelských dotazů a stížností, z toho 1537 v osobních poradnách , 1222 *telefonickou formou* a 655 rad elektronickou formou.**

Hlavním cílem poradenství bylo zvýšení informovanosti spotřebitelů, kteří jsou v postavení slabší strany smluvního vztahu (spotřebitelé, nájemníci) o právech a povinnostech vyplývajících z těchto vztahů, což v konkrétních případech vedlo k efektivnějšímu využívání těchto práv a tím i k eliminaci negativních dopadů protiprávního nebo neetického chování firem ke spotřebitelům, pronajímatelů k nájemníkům apod. Nejčastější dotazy spotřebitelů vyplývaly z problémů smluv uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání – jednalo se především o podomní prodej. Zaznamenávali jsme vzrůstající počet dotazů souvisejících s činností dealerů energetických společností vykazující známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele.

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.

Osobní poradenství

Ke konci roku 2019 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. 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.

Osobní poradenství bylo v roce 2019 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

PORADNA BOHUMÍN, Čáslavská 1067, 735 81 Bohumín
Ot. doba: út: 9.00 - 12.00 hodin

Výjezdní poradny:

SOS MaS, z. s. se snaží být svým klientům co nejblíž, 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: každá druhá středa v měsíci 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA NOVÝ JIČÍN, Divadelní 8, 741 01 Nový Jičín
Ot. doba: každá třetí středa v měsíci 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA OPAVA, Krnovská 71 C, 746 01 Opava
Ot. doba: každá třetí středa v měsíci 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA BRUNTÁL, Nádražní 20, 792 01 Bruntál
Ot. doba: každá druhá středa v měsíci od 13.00—17.00 hodin

PORADNA FRÝDEK-MÍSTEK, Anenská 2477, 738 01 Frýdek Místek
Ot. doba: každá čtvrtá středa v měsíci 12.00 - 16.00 hodin

OLOMOUCKÝ KRAJ

PORADNA HRANICE, Pernštejnské náměstí 1, 753 01 Hranice n./M.
Ot. doba: každá první středa v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA JESENÍK, Dukelská 718, 790 01 Jeseník
Ot. doba: každý druhý čtvrtek v měsíci od 13.00 - 16.00 hodin

PORADNA ZÁBŘEH, Nerudova 2028/7, 789 01 Zábřeh
Ot. doba: každý třetí čtvrtek v měsíci od 13:30 - 16:00 hodin

PORADNA OLOMOUC, Javořičská 2, 779 00 Olomouc
Ot. doba: každý první pátek v měsíci od 12.00 - 16.00 hodin

Osobní poradenství

ZLÍNSKÝ KRAJ

PORADNA KROMĚŘÍŽ, Husovo nám. 534, 767 01 Kroměříž
Ot. doba: každá druhá středa v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA VALAŠSKÉ MEZIŘÍČÍ , Zašovská 784, 757 01 Valašské Meziříčí
Ot. doba: každé první pondělí v měsíci od 13:00 - 17:00 hodin

PORADNA UHERSKÉ HRADIŠTĚ, Protzkarova 33, 686 70 Uherské Hradiště
Ot. doba: každá třetí středa v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

PORADNA ROŽNOV P. R., 1. máje 1000, 765 61 Rožnov p.R.
Ot. doba: každý čtvrtý čtvrtek v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

JIHOMORAVSKÝ KRAJ

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

Ot. doba: každý první čtvrtek v měsíci od 13.00—17.00 hodin

PORADNA BRNO. Palác Morava, Malinovského 4, 602 00 Brno Střed

Ot. doba: každé první a třetí pondělí v měsíci od 10:00 — 14.00 hodin

PARDUBICKÝ KRAJ

PORADNA PARDUBICE, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice

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

LIBERECKÝ KRAJ

PORADNA LIBEREC, Zahradní 415/10, 460 01 Liberec
Ot. doba: každá třetí středa v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

ÚSTECKÝ KRAJ

PORADNA DĚČÍN, Dvořákova 1331/20, 405 01 Děčín
Ot. doba: každé čtvrté úterý v měsíci od 13.00 - 17.00 hodin

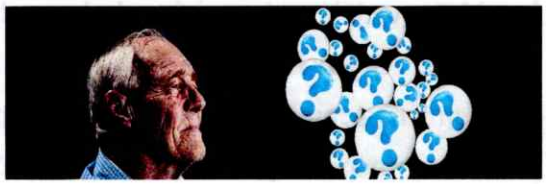
Vzdělávání spotřebitelů

Cílem naší práce není pouze řešit následky případného porušení práv spotřebitelů prostřednictvím poradenství, ale chceme těmto nepříznivým následkům také předcházet, proto považujeme za základní prostředek pomoci spotřebitelům - **spotřebitelské vzdělávání formou** besed a přednášek pro veřejnost i vybrané skupiny zranitelných spotřebitelů.

V roce 2019 jsme uspořádali řadu preventivních besed a přednášek, v rámci kterých jsme informovali ohrožené skupiny seniorů nejen o novinkách ve spotřebitelské oblasti, ale zaměřili jsme se na problematiku rizikových způsobů uzavírání spotřebitelských smluv, informace o základních právech spotřebitelů v každodenních obchodních vztazích, finanční vzdělávání atd.
Naši primární cílovou skupinu tvoří také v roce 2019 spotřebitelé, kteří se v důsledku nějakého handicapu, vyplývajícího např. z vyššího věku, zdravotního postižení hůře domáhají svých spotřebitelských práv. V roce 2019jsme 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.

V rámci realizace našeho stěžejního projektu podpořeného Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky a několika dalšími menšími projekty v krajích a městech jsme se zaměřili na tato dvě témata:

Spotřebitelské praktikum



Účastníci získali informace o základních právech spotřebitelů v každodenních obchodních vztazích, o uplatňování práv z vad zboží a služeb, reklamačním řízení a jeho správném průběhu, dalších povinnostech prodávajících dle Zákona o ochraně spotřebitele, zvláštních právech spotřebitele v případě uzavírání smluv na dálku či mimo obchodní prostory, mimosoudním řešení případných sporů.

Vyznejte se ve svém vyúčtování

V rámci těchto seminářů jsme účastníky uvedli do problematiky uzavírání a plnění smluv o dodávkách energií (elektřiny, plynu) a dalších služeb spojených s bydlením. Cílem bylo nejen, aby se vyznali v jednotlivých položkách ve svém vyúčtování za energie, ale také byli varování před možnými nástrahami ve smlouvách, seznámili jsme je s možnostmi řešení nesrovnalostí ve vyúčtováních, možnostmi vyvázání se ze smluv uzavřených po telefonu či při podomním prodeji atd. Cílem bylo snížení rizika uzavření nevýhodné smlouvy o dodávkách energií s podomním prodejcem, či různých nevýhodných přihlášek do aukcí energií, zprostředkovatelských smluv apod.
U obou druhů seminářů jsme se setkali s velkým zájmem seniorských organizací, přičemž celkovou poptávku jsme nebyli schopni z kapacitních důvodů ani uspokojit.

Vzdělávání spotřebitelů

Vzdělávání pro budoucí podnikatele

SOS MaS, z. s. se v rámci svých aktivit v roce 2019 zaměřilo také na vzdělávání mladé generace. Jsme si vědomi, že vzdělání mladé generace by se nemělo zaměřovat pouze na osvětu z pohledu spotřebitele, ale že je nutné se zaměřit na tuto problematiku též z pohledu druhé strany – podnikatele. Často se setkáváme s tím, že spotřebitelské stížnosti mají svůj původ v neznalosti spotřebitelských práv a povinností podnikatelů vůči spotřebitelům, ze strany podnikatelů. SOS MaS, z. s. se v rámci svých aktivit zaměřuje také na vzdělávání mladé generace, přičemž se soustřeďujeme právě na ty mladé lidi, kteří se v rámci svého studia připravují na budoucí podnikatelskou dráhu, či kteří budou v budoucnu působit v sektoru služeb, obchodu atd. a budou denně vstupovat do vztahů se spotřebiteli. Ze strany vedení škol, které jsme s nabídkou oslovili, jsme se setkali se zájmem. Semináře jsme podle potřeby upravovali na míru konkrétním studentům, resp. s ohledem na jejich budoucí povolání. Studenti obdrželi také tištěné materiály věnující se dané problematice.

Preventivní a finanční vzdělávání zranitelných spotřebitelů (seniorů a zdravotně handicapovaných)

Naše preventivní aktivity byly zaměřeny především na **prohloubení finanční, právní a funkční gramotnosti cílové skupiny zranitelných spotřebitelů**.

Naše vzdělávací projekty byly podpořeny mj. **Moravskoslezským, Olomouckým, Pardubickým a Libereckým krajem a řadou měst a obcí,** kterým záleží na tom, aby se jejich zranitelní občané zejména senioři a zdravotně handicapovaní uměli účinně bránit nekalým praktikám a manipulacím ze strany nepoctivých obchodníků. Účastníci byli seznámeni s nekalými praktikami páchaných na seniorech, s motivy pachatelů, scénáři podvodů, s formami nátlaku a manipulace, jíž jsou senioři vystavováni… V Moravskoslezském kraji jsme realizovali také semináře zaměřené na **finanční vzdělávání**, které bylo zaměřeno na vedení rodinného rozpočtu s důrazem na typické položky rozpočtů seniorských domácností.

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

Uspořádali jsme semináře určené pro pracovníky organizací poskytujících sociální služby zranitelným spotřebitelům - seniorům. Účelem tohoto semináře bylo seznámit osoby, které o seniory pečují či jim poskytují jiné služby (např. poradenské), s problematikou týkající se uzavírání smluv a s riziky hrozícím seniorům v případě uzavírání smluv prostřednictvím telefonu či při podomním prodeji. Pro případ, že by se na tyto pracovníky obrátili senioři se složitějšími kauzami byli účastníci vybaveni dostatkem informací o místech bezplatné pomoci, včetně kontaktů na spotřebitelské poradny SOS MaS, z. s. Takto navázaná spolupráce se ukázala jako oboustranně velmi přínosná.

Vzdělávání spotřebitelů

Projekt Důstojně bydlím—žiju!

V roce 2019 jsme díky finanční podpoře ze strany **Ministerstva práce a sociálních věcí realizovali vzdělávací projekt Důstojně bydlím—žiju!,** Na besedách s tématem Dědictví jsme se zabývali problematikou právních vztahů k nemovitostem, včetně dědického práva, převodů nemovitosti, zaopatřovacích smluv – výměnků. Dalším semináře na téma **Bydlení** obsahoval problematiku nákladů spojených s bydlením, nájemní právo, smlouvy o dodávkách energií, vyúčtování, rozúčtování služeb spojených s bydlením. Semináře Bezpečí seniorů Zde byl důraz kladen na bezpečí seniorů, Zaměřili jsme se např. na proces uzavírání smluv (obrana před manipulativním jednáním ze strany prodejce, či různých podvodníků, včetně prevence před nekalými obchodními praktikami, důraz kladen na smlouvy uzavírané rizikovými způsoby, zejména při podomním prodeji, ale také na dálku např. přes telefon, který se v poslední době stává oblíbeným komunikačním kanálem různých podvodníků, účastníci byli seznámeni s prostředky obrany před manipulací…

Křížovky Důstojně bydlím, žiju!

V rámci projektu vznikla **Brožura Důstojně bydlím, žiju!** Tato brožura zahrnuje problematiku bydlení v různých souvislostech, velký prostor je věnován bezpečí seniorů, včetně problematiky nekalých praktik a jednotlivých manipulačních technik, kdy jsou na nastíněny na názorných příkladech. Součástí brožury jsou i vzdělávací křížovky, což zatraktivňuje čtení cílové skupině.

Brožurky byly k dispozici účastníkům vzdělávání jako poděkování za účast, další byly distribuovány prostřednictvím spolupracujících organizací a prostřednictvím našich osobních poraden. Brožura je umístěna také na webových stránkách ke stažení, případně ve formátu vhodném k tisku pro potřeby klubů seniorů nebo dalších zájemců.

Projekt: Neotvírejte! Ochrana zranitelných spotřebitelů - seniorů před nekalými praktikami prodejců.

V roce 2019 jsme díky finanční podpoře Nadace ČEZ začali realizovat projekt **Neotvírejte! Ochrana zranitelných spotřebitelů - seniorů před nekalými praktikami prodejců.** Projekt zahrnuje série besed se seniory na téma Bydlení a energie, s důrazem na obranu před nekalými praktikami tzv. energetických šmejdů.

NADACE ČEZ

Poděkování spolupracujícím organizacím

V roce 2019 se nám podařilo uspořádat více než 70 vzdělávacích akcí pro seniory a zdravotně handicapované občany, což by nebylo možné bez pomoci organizací, které se těmto cílovým skupinám primárně věnují. Náš dík patří všem seniorským organizacím, klubům seniorů v obcích, sociálním odborům obcí, sociálním službám, knihovnám a dalším organizacím, které nám poskytly potřebný prostor, pomohly s propagací u cílové skupiny a jejichž pracovníci věnovali svůj čas dobré věci.

Publikační činnost SOS MaS, z. s.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. vydalo v roce 2019 řadu tištěných informačních materiálů. Došlo k úpravě a dotisku stávajících letáků. Byly připraveny a vytištěny a distribuovány také letáky zcela nové.

Letáky a brožury

SOS MaS, z. s. vydalo v roce 2019 řadu tištěných informačních materiálů pro spotřebitele. Vzhledem k velkému nárůstu počtu dotazů od spotřebitelů, souvisejících s problematikou smlouvy o dílo, nákupu použitého zboží, nebo i ojetého automobilu, jsme připravili a vytiskli nové tištěné informační materiály právě s touto problematikou. Rovněž jsme aktualizovali deset stávajících tištěných materiálů SOS MaS, z. s. (letáků) týkajících se stěžejních spotřebitelských témat.

Spotřebitelské křížovky

V roce 2019 jsme pro spotřebitele připravili v pořadí již 3. sešit vzdělávacích křížovek s názvem Spotřebitelské křížovky III., které jsou velmi oblíbené zejména u seniorů. Tento díl křížovek jsme zaměřili na problematiku smluv o dílo, nákup použitého zboží, nákup ojetých aut v autobazarech, nebo nevyžádané zásilky. Mimo to jsme se zaměřili také na stále aktuální problematiku uzavírání smluv seniory na dálku (na základě inzerce a reklamy v novinách a časopisech, přes telefon, křížovky jsme věnovali také radám k nákupům přes internet, TV prodeji nebo nevyžádaným zásilkám...). 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.

Vzorové dopisy a podání

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. Nová vzorová podání se dotýkala především problematiky smlouvy o dílo. Všechny vzorové dopisy a podání jsou spotřebitelům zdarma k dispozici také na webových stránkách www.sos-msk.cz.

Webové stránky SOS MaS, z. s.

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

Také v roce 2019 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 2019 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 témata Ochrana seniorů ve spotřebitelských vztazích , značení potravin, dovolená, Nechcete se soudit - ADR— je řešení řemeslo má zlaté dno co dělat, když řemeslník nesplní, co jste si ujednali, rizika nákupu přes inetrnet aj .

Facebook a Newsletter

SOS MaS, z. s. využívá Facebook jako jeden z informačních a propagačních prostředků (kanálů), rovněž pravidelně vydává vlastní elektronický zpravodaj - Newsletter, který emailem rozesíláme přihlášeným odběratelům.

Spolupráce s médii

SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2019 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.

Erasmus+ Programme

Mezinárodní projekt: Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím inovativních programů spotřebitelského vzdělávání

SOS MaS, z. s. se již v roce 2018 zapojilo do mezinárodního projektu pod záštitou Slovenské spotřebitelské organizace (Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska). Jedná se o projekt podpořený v rámci grantového programu **Erasmus+.** Název projektu: **Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím inovativních programů spotřebitelského vzdělávání.** Tohoto projektu se kromě naší a slovenské organizace účastní také 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 a účasti na Evropském výukovém programu The European Diary and Consumer Classroom, na propagaci spotřebitelské výuky rozvíjením a uskutečňováním inovativní metodologie pro studenty všeho věku.

Také během roku 2019 úspěšně pokračovala realizace toho projektu.

Jedním z výstupů je Brožura případových studií s 10 případovými studiemi, která je základem vzdělávacího programu spotřebitelského vzdělávání. Brožura přeložená do 5 národních jazyků je k dispozici pedagogům, lektorům a všem, kteří se zajímají o problematiku spotřebitelského vzdělávání.

Projekt následně pokračoval přípravou jednotlivých lekcí. Pracovníci SOS MaS, z.s. připravili interaktivní lekce k těmto dvěma tématům:

- Interaktivní lekce s ověřením Rodinný rozpočet
- Interaktivní lekce s ověřením Služby elektronických komunikací

Výstupy jsou jednotlivé vzdělávací materiály pro lektory zveřejněné na webových stránkách www.sos-msk.cz.

Projekt bude dále pokračovat v roce 2020 závěrečnou fází, kterou je příprava metodologie ověřování kvality vzdělávání k rozvoji klíčových kompetencí a reálné ověření vzdělávání na vzorku účastníků z cílové skupiny projektu, jíž jsou mladí lidé do 29 let s nízkou úrovní vzdělání či kvalifikace.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Členství a účast v dalších organizacích a orgánech

Mezinárodní zapojení: European consumers union (ECU)

SOS MaS, z. s. je členem mezinárodní asociace s názvem European Consumers Union, zkráceně ECU (v překladu Sdružení evropských spotřebitelů), která 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 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

ECU se skládá z 22 spotřebitelských organizací z 16 členských států EU a z 1 jedné kandidátské země (Srbska, reprezentované organizací CEPS). SOS MaS, z.s. z České republiky je jednou z členských organizací. European Consumer Union nejnovější z evropských zastřešujících spotřebitelských organizací se v březnu 2019, v Bruselu oficiálně prezentovala evropským institucím (Evropské komisi, členům Evropského parlamentu a členům Evropského hospodářského a sociálního výboru) a dalším příslušným zainteresovaným stranám. Zahajovací akce se konala 5. března v Evropském parlamentu na konferenci nazvané "Towards EU election: Strengthening the European Union for a more effective consumer protection," (K Evropským volbám: Posílení Evropské unie pro efektivnější ochranu spotřebitelů) pořádané Evropským poslancem Viottim, S&D. Této prezentace se zúčastnili také zástupci z České republiky zaměstnanci SOS MaS, z. s..

Spotřebitelský poradní výbor

SOS MaS, z. s. bylo také v roce 2019 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 2019 na 5. sjezdu RSČR opět zvolena do **kolegia Rady seniorů České republiky** a stala se členkou předsednictva **Krajské rady seniorů Moravskoslezského kraje.**

Dotace

Jako každá nezisková organizace je i SOS MaS, z. s. závislý na finančních prostředcích získaných od donátorů, především od ministerstev, krajů, magistrátů, měst a obcí.
Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2019 přispěli k realizaci aktivit SOS MaS, z. s. finanční částkou, poskytnutím prostor vhodných pro poskytování poradenských služeb a v neposlední řadě všem 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

EVROPSKÁ UNIE

KRAJE

Moravskoslezský kraj

Olomoucký kraj

Liberecký kraj

Pardubický kraj

NADACE

Nadace ČEZ

Podpora měst, obcí a dalších organizací

Statutární město Ostrava

Statutární město Přerov

Statutární město Frýdek-Místek

Statutární město Liberec

Statutární město Olomouc

Statutární město Opava

Město Kroměříž

Město Frenštát pod Radhoštěm

Město Hranice

Město Bruntál

Město Rožnov pod Radhoštěm

Město Český Těšín

Město Uherské Hradiště

Město Bohumín

Město Valašské Meziříčí

Město Jeseník

Město Nový Jičín

Statutární město Děčín

Město Zábřeh

Asociace vozíčkářů a zdravotně i mentálně postižených Děčín

Město Břeclav

Centrum pro zdravotně postižené Pardubického kraje o. p. s.

ZA PODPORU DĚKUJEME!

Výsledky hospodaření za rok 2019

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		79 000
služby		784 000
- cestovné	183 000	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	601 000	
osobní náklady		2 099 000
ostatní náklady		5 000
náklady celkem		2 967 000
VÝNOSY		
tržby za vlastí výkony		49 000
přijaté příspěvky		260 000
provozní dotace		2 552 000
výnosy celkem		2 861 000