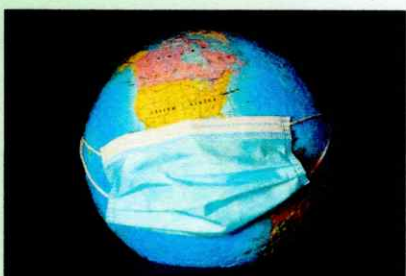




SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, z. s.



Výroční zpráva za rok 2020





Sdružení obrany spotřebitelů
Moravy a Slezska

www.sos-msk.cz

Výroční zprávu za rok 2020 vydalo:

**Sdružení obrany spotřebitelů, Moravy a Slezska, z. s.
Přemyslovců 832/50, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava**

Sídlo: Přemyslovců 832/50, 709 00 Ostrava - Mariánské Hory
IČ : 22831738

Tel.: 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

dne 21.5.2021.....

Podpis.....

• Alena Hekelová

dne 19.5.2021.....

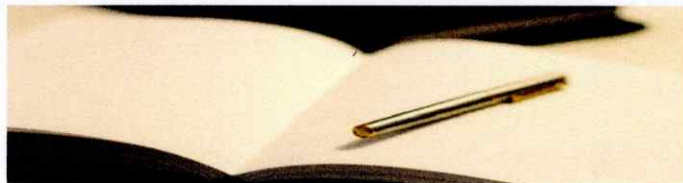
Podpis.....

• Eduard Olívka

dne 20.5.2021.....

Podpis.....

Úvodní slovo



Milí spotřebitelé!

Když jsem na začátku roku 2020 psala úvodní slovo k Výroční zprávě za rok 2019, kde jsem zmiňovala, že nám nastoupil rok hezčí, kulatější, netušila jsem ještě, jaký rok 2020 ve skutečnosti bude, co nám všechno přinese a jaká nastane situace.

Všichni víme, že Vláda ČR vyhlásila z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s výskytem koronaviru SARS CoV-19 od 13.03.2020 nouzový stav. Na základě nařízení vlády byly zrušeny všechny akce, byl vyhlášen zákaz návštěv, apod. Hranice byly uzavřeny a byl zakázán volný pohyb osob na území celé České republiky, kromě výjimek.

Pandemie tak přinesla pro všechny řadu omezení. Od března došlo k restrikci veřejného života, výrazně se omezil počet mezilidských kontaktů, a asi nejvíce bylo zasaženo setkávání seniorů s rodinou.

V záplavě negativních zpráv o postupu koronaviru a jeho dopadu na zdraví, ekonomiku i celý způsob života, bylo těžké hledat pozitiva.

Přesto tato opatření i nějaká pozitiva přinesla. Najednou jsme se zastavili a vrátili jsme se ke svým koníčkům, na které nebyl v současné uspěchané době čas. Někdo se vrátil ke čtení knih, jiný vytáhl malování nebo hudební nástroj z mládí. Začali jsme více chodit na procházky do přírody. A rodiče měli najednou daleko více času věnovat se svým dětem.

Také naši organizaci tato opatření zkomplikovala práci a realizaci všech projektů. Byli jsme nuceni ze dne na den uzavřít spotřebitelské poradny a v zájmu bezpečnosti seniorů zrušit již naplánované akce.

Když se situace v červnu začala uklidňovat a začalo pozvolné rozvolnění výše uvedených opatření, přistoupili jsme k sjednávání náhradních termínů plánovaných vzdělávacích akcí a začali jsme opět otevírat zavřené poradny. S dalším epidemiologickým vývojem a s novými vládními opatřeními jsme však byli nuceni zrušit všechny naplánované akce až do konce roku 2020 a také znovu omezit provoz poraden. Z tohoto důvodu jsme realizovali část aktivit náhradním způsobem.

Přes všechna tato úskalí i v roce 2020 Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. poskytoval, díky vícezdrojovému financování, svoji službu - bezplatné odborné spotřebitelské poradenství. To se, díky situaci, ve větší míře přesunulo na emaily a telefonické linky.

Věnovali jsme se však i dalším činnostem. Vydávali jsme tiskové zprávy, brožury a letáky, informovali jsme spotřebitele o zajímavostech o novinkách jednou měsíčně vydáváním našeho elektronického zpravodaje. Byli jsme aktivní mediálně.

Po roce zase píšu úvodní slovo k Výroční zprávě, tentokrát za rok 2020 a situace s pandemií se moc nelepší. A tak se ptám, uklidní se už vše v roce 2021? Vzhledem k tomu, že mnoho lidí je už proočkováných, věřím, že ano. Proto všem našim současným i budoucím klientům přeji hlavně pevné zdraví a těším se na setkání v roce 2021 ať už v našich poradnách, na akcích, na našem webu či facebooku nebo při čtení našeho pravidelného zpravodaje.

Za podporu naší činnosti děkuji všem našim donátorům - Ministerstvu průmyslu a obchodu, Ministerstvu práce a sociálních věcí, krajům, městům a obcím, ve kterých máme výjezdny poradny

Reichelová Marcela
předsedkyně

Jsme nezávislý, neziskový spolek hájící zájmy spotřebitelů.

V roce 2020 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.

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.



Poradenství pro spotřebitele

Naší prioritou byly také v roce 2020 **poradenské služby**.

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

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 nejen v síti našich osobních poraden, ale 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 rovněž 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 2020 vyřídili pracovníci SOS MaS, z. s. **celkem 3349 spotřebitelských dotazů a stížností**, z toho **798 v osobních poradnách**, **1917 telefonickou formou** a **634 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. Především z činnosti dealerů energetických společností vykazující známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele. Časté byly také dotazy na práva ze smluv o zájezdech a podobných smluv souvisejících s cestováním. Epidemie Covid-19 ovlivnila nákupní chování spotřebitelů proto výrazně přibýlo dotazů souvisejících s uzavíráním smluv na dálku. Spotřebitelé se potýkali s tím jak uplatnit své reklamace v omezeném režimu provozoven. Také samotné poradenství výrazně ovlivnila pandemie Coronavirusu, díky které došlo k v některých měsících k omezení možnosti poskytování poradenských služeb osobní formou. Osobní poradenské služby byly nahrazovány kontaktem na dálku (email, telefon. Proto byl posílen počet telefonické linky z jedné na čtyři čísla, na něž mohli spotřebitelé směřovat své dotazy. 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.

Ke konci roku 2020 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 2020 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: čt: 13.00 - 16.00 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: 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, Pavelčákova 21, 779 00 Olomouc

Ot. doba: každý první a třetí pátek v měsíci od 9.00 - 13.00 hodin

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 11.00—15.00 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, Dr. M. Horákové 185/66, 460 07 Liberec VII-Horní Růžodol

Ot. doba: každá třetí středa v měsíci od 13.00 - 16.00 hodin

ÚSTECKÝ KRAJ

PORADNA DĚČÍN, Dvořákova 1331/20, 405 01 Děčín

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

Naším cílem není pouze řešit následky 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.

Vzdělávání zranitelných spotřebitelů

Naši primární cílovou skupinu tvoří také v roce 2020 spotřebitelé, kteří se v důsledku nějakého handicapu, vyplývajícího např. z vyššího věku, zdravotního postižení hůře domáhají svých spotřebitelských práv. Přes pandemii aktivita některých podvodných firem se nesnížila spíše naopak, senioři jsou aktuálně vystavováni mnohem většímu tlaku, i proto je vzdělávání seniorů stále naší prioritou.

Bohužel během r. 2020 byl po řadu měsíců zákaz konání hromadných akcí. Přesto se nám podařilo část z předem naplánovaných besed uskutečnit. Ochrana zdraví těch nejzranitelnějších skupin, jako jsou senioři a zdravotně handicapovaní spoluobčané, pro něž byly akce především určeny, je prioritou. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli realizovat zbylé vzdělávací aktivity náhradním způsobem:

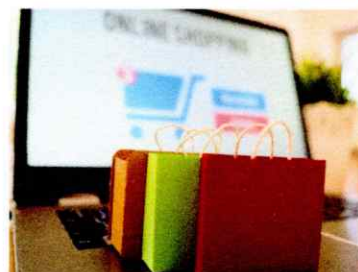


Průběh přednášek a besed jsme natočili na audiozáznam formou rozhovoru našich lektorek a redaktorky, k jednotlivým tématům. Audiozáznam přednášek jsme doplnili obrázkovou prezentací, se základními myšlenkami a odkazy na internetové stránky Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., kde spotřebitelé naleznou veškeré rady, vzorové dopisy a další důležité informace. Průběh celé přednášky jsme přenesli na flash disky a zároveň jsme umístili odkaz na YouTube.

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 (elektriny, plynu) a dalších služeb spojených s bydlením. Cílem bylo nejen, aby se vyznali v jednotlivých položkách ve svém vyúčtování za energie, znali možnosti řešení nesrovnalostí ve vyúčtováních, ale byli také varováni před možnými nástrahami ve smlouvách a také snížení rizika uzavření nevýhodné smlouvy o dodávkách energií s podomním prodejcem, či různých nevýhodných přihlášek do aukcí energií, zprostředkovatelských smluv apod.

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



Naše preventivní aktivity byly zaměřeny na **prohloubení finanční, právní a funkční gramotnosti cílové skupiny zranitelných spotřebitelů**. Tyto vzdělávací projekty byly podpořeny mj. **Moravskoslezským, Olomouckým, Pardubickým a Libereckým krajem a řadou měst a obcí**. Účastníci byli seznámeni s nekalými praktikami páchaných na seniorech, s motivy pachatelů, scénáři podvodů, s formami nátlaku a manipulace, již jsou senioři vystavováni... V Moravskoslezském kraji jsme realizovali také semináře zaměřené na **finanční vzdělávání**, které bylo zaměřeno na znalost vlastního rozpočtu seniorských domácností jako celku a prevencí před nezodpovědným zadlužováním. Část naplánovaných seminářů bylo realizováno náhradním způsobem, pomocí audiozáznamů, které byly distribuovány do organizací, kde byly besedy dohodnuty. Video byly umístěny také na youtube k dispozici všem spotřebitelům.

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.

Vzdělávání pro studenty středních škol

SOS MaS, z. s. se v rámci svých aktivit v roce 2020 zaměřilo také na vzdělávání mladé generace. Projekt se věnoval problematice práv spotřebitele ve vztahu ke službám elektronických komunikací. Využili jsme metody případových studií a moderních metod vzdělávání, k dané problematice jsme vytvořili pro studenty skripta. Ze strany vedení škol, které jsme s nabídkou oslovili, jsme se setkali se zájmem. Bohužel z důvodu převážně distanční výuce na školách během podzimu 2020 (kdy měly být realizovány) se nám podařilo zrealizovat pouze část seminářů. Zbývající přednášky se bohužel nepodařilo ani v rámci distanční výuky uskutečnit.

Projekt Seniori braňte se! 2020

V roce 2020 jsme díky finanční podpoře ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí realizovali vzdělávací projekt **Seniori braňte se! 2020**. Hlavním tématem seminářů byla obrana před nekalými praktikami, manipulačními technikami ze strany nepoctivých prodejců. Důraz byl kladen na téma bezpečí seniorů se zaměřením na obchodní vztahy. Zaměřili jsme se např. na proces uzavírání smluv, především na smlouvy uzavírané rizikovými způsoby (při podomním prodeji) ale také na dálku např. přes telefon. Účastníci byli seznámeni s prostředky obrany před manipulací a se základními zásadami bezpečného chování. Z důvodu pandemie koronaviru a souvisejícím opatřením byla zbylá část seminářů realizována náhradním způsobem – audiozáznamem, který byl doplněn o videoprezentaci. Nahrávka byla včetně tištěných materiálů (křížovek a letáků) byla předána do organizací, kde nebylo možno domluvené semináře uskutečnit.

Křížovky **Seniori braňte se**

V rámci projektu jsme vydali brožuru **Seniori braňte se!**, která se věnuje problematice nekalých praktik a jednotlivých manipulačních technik. Na názorných příkladech jsou nastíněny konkrétní techniky, či praktiky, zahrnuta je problematika uzavírání smluv na dálku např. po telefonu, problematika změn dodavatele energií, podomnímu prodeji a dalším problematickým oblastem. 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 pro potřeby klubů seniorů nebo dalších zájemců.



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

V letech 2019-2020 jsme díky finanční podpoře Nadace ČEZ realizovali projekt **Neotvírejte! Ochrana zranitelných spotřebitelů - seniorů před nekalými praktikami prodejců**. V rámci projektu jsme uspořádali sérii besed se seniory na téma Bydlení a energie, s důrazem na obranu před nekalými praktikami tzv. energetických šmejdů. V r.2020 jsme projekt úspěšně ukončili.



NADACE ČEZ

Poděkování spolupracujícím organizacím

V roce 2020 se nám podařilo uspořádat řadu vzdělávacích akcí pro seniory a zdravotně handicapované občany, což by nebylo možné bez pomoci organizací, které se těmito 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. Děkujeme.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. vydalo v roce 2020 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 2020 řadu tištěných informačních materiálů pro spotřebitele. Přepřacovali a aktualizovali i jsme starších šest letáků na lépe vyhovující formát.

Rovněž jsme aktualizovali stávající tištěné materiály SOS MaS, z. s. (letáky) týkajících se stěžejních spotřebitelských témat.



Spotřebitelské křížovky

V roce 2020 jsme pro spotřebitele připravili v pořadí již 4. sešit vzdělávacích křížovek s názvem Spotřebitelské křížovky IV., které jsou velmi oblíbené zejména u seniorů. Tento díl křížovek jsme zaměřili na problematiku nekalých praktik, které mohou být využívány při obchodních jednáních. Spotřebitel se dozví s jakými Klamavými obchodními praktikami a Agresivními obchodními praktikami se může setkat. 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 souvisí se spotřebitelskou problematikou a spotřebitelé je po potřebné úpravě mohou využít ve svých konkrétních případech. Všechny vzorové dopisy a podání jsou spotřebitelům zdarma k dispozici také na webových stránkách www.sos-msk.cz.

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

Také v roce 2020 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.



V roce 2020 prošly naše webové stránky modernizací. Mimo výraznější úpravy vizuálního stylu došlo zejména ke zprehlednění menu stránek tak, aby byl pro návštěvníky srozumitelný, přehledný a vzhledově příjemný. Spotřebitelé tak snadno naleznou informace, které hledají a které potřebují.

Pravidelný chat

V roce 2020 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 Nákup přes internet, Výhodná nabídka?-nemusí být vždy nejlepší volba, Nákup přes internet, Dovolená a zájezdy v době Covidu, Reklamace, Jsme to co jíme a řada dalších.

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



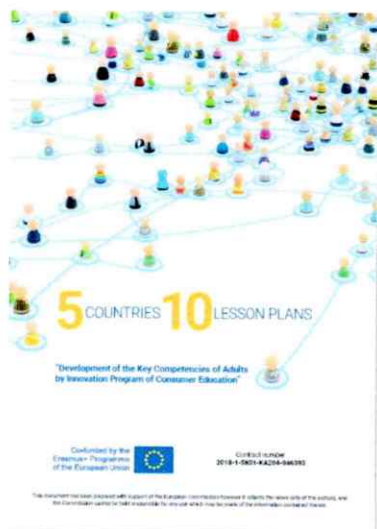
SOS MaS, z. s. i v průběhu roku 2020 spolupracovalo s celostátními i regionálními médii a regionálními deníky např. Moravskoslezský deník, MF dnes, Bruntálský a Krnovský deník, Frýdecko-Místecký a Třinecký deník... V rámci televizního a rozhlasového vysílání jsme nejčastěji spolupracovali s TV Fabex, 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.

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

SOS MaS, z. s. v r. 2020 ukončil dva roky trvající mezinárodní vzdělávací projekt, 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 Nacionalinė Vartotojų Federacija (LNCF).

Mezinárodní projekt byl 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.



Projekt v roce 2020 pokračoval závěrečnou fází, kterou bylo reálné ověření vzdělávání na vzorku účastníků z cílové skupiny projektu, jíž jsou mladí lidé do 29 let s nízkou úrovní vzdělání či kvalifikace. Úspěšnou realizaci závěrečné části projektu zpomalila koronavirová pandemie a to nejen v České republice, ale také ve všech dalších zapojených zemích.

Přes všechny problémy se podařilo program spotřebitelského vzdělávání ověřit na vzorku nezaměstnaných do 29 let, ve všech zúčastněných zemích.

Závěry z ověřování potvrzují, že obsah a metodika vzdělávání podporují zájem nezaměstnaných se dále vzdělávat a rozvíjet klíčové kompetence potřebné pro celoživotní vzdělávání a uplatnění na trhu práce. Výstupy jsou jednotlivé vzdělávací materiály pro lektory zveřejněné na webových stránkách www.sos-msk.cz.

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.

Spotřebitelský poradní výbor

SOS MaS, z. s. bylo také v roce 2020 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. Je členkou kolegia Rady seniorů České republiky a členkou předsednictva Krajské rady seniorů Moravskoslezského kraje.



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 2020 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



Statutární město Liberec



Liberec

Statutární město Přerov



Statutární město Frýdek-Místek



FRÝDEK
MÍSTEK

Město Břeclav



Město Břeclav

Statutární město Olomouc



Statutární město Opava



Město Kroměříž



Město Hranice



Město Bruntál



Město Frenštát pod Radhoštěm



Město Uherské Hradiště



Město Český Těšín



Město Rožnov pod Radhoštěm



Město Bohumín



Město Jeseník



Město Valašské Meziříčí



Město Nový Jičín



Město Zábřeh



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

Asociace vozíčkářů a zdravotně i
mentálně postižených Děčín



ZA PODPORU DĚKUJEME!

Výsledky hospodaření za rok 2020

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		56000
služby		766000
- cestovné	103000	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	663000	
osobní náklady		2170000
ostatní náklady		5000
náklady celkem		2997000
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		174000
přijaté příspěvky		82000
provozní dotace		2657000
výnosy celkem		2913000

