

SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA, Z. S.

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2023



Výroční zprávu vydalo:

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

U Tiskárny 1
702 00 Ostrava - Přívoz

Tel.: 608 722 582

Email: poradna@sos-msk.cz
www.sos-msk.cz

IČO: 22831738

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:

Marta Rozprýmová

dne 20.5.2024 Podpis: 

Petr Reichel

dne 20.5.2024 Podpis: 

Eva Malinová

dne 20.5.2024 Podpis: 

ÚVODNÍ SLOVO

V OSTRAVĚ 20. 5. 2024

Vážení,

držíte v rukou výroční zprávu Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. za rok 2023. Naším cílem vždy byl a bude spokojený a vzdělaný spotřebitel!

Nejinak tomu bylo v roce 2023. Hlavním posláním naší organizace bylo nejen zvyšování všeobecného povědomí o právech spotřebitelů, ale především pomoc v konkrétních případech. Spotřebitelé se na naše poradce mohli po celý rok obracet s žádostí o bezplatnou radu a pomocnou ruku při řešení svých spotřebitelských problémů, a to nejen osobně - v síti našich poraden, ale také telefonicky nebo e-mailem.

Začátek roku byl ve znamení dozvuků stěhování sídla a hlavního poradny SOS v Ostravě, ke kterému došlo již na sklonku roku 2022. My i spotřebitelé jsme si zvykali na nové prostředí a sžívali se s novými prostory. Jsme rádi, že si nás spotřebitelé opět na nové adrese našli.

Zásadních změn bylo ale více. Zakladatelka a dlouholetá předsedkyně SOS, paní Marcela Reichelová, se rozhodla předat svou funkci předsedkyně a více si užít zasloužený důchod. Přestože s námi spolupráci neukončila a je velmi aktivní v SOS i nadále, chtěli bychom využít této příležitosti a poděkovat jí za roky práce, které s neutuchajícím elánem věnovala nejen organizaci již založila, ale především samotným spotřebitelům.

Na tuto zásluhou činnost však nebyla sama. Se zármutkem jsme na sklonku roku přijali zprávu, že nás navždy opustila paní Libuše Olívková, která jí roky stála po boku. Paní Olívková stála u zrodu novodobého spotřebitelského hnutí v České republice. Byla spoluzakladatelkou SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o. s., které vzniklo již v roce 1993 v Ostravě a v roce 2009 byla zakládající členkou nové organizace – SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravskoslezského kraje, dnešního Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.. I jí patří naše poděkování a vzpomínka.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezisková organizace a je z velké části financována v rámci dotačních výzev ministerstev, krajů, měst a obcí. Vzhledem k ekonomické situaci a šetření na všech stranách, se i naše organizace během uplynulého roku musela vypořádat se stále napjatějším rozpočtem. Bohužel to nutně znamenalo uzavření některých osobních poraden, zejména těch vzdálenějších od sídla organizace a koncentraci služeb do Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského kraje. O to víc jsme se věnovali poskytování poradenských služeb na dálku - telefonickému a elektronickému poradenství. Díky těmto změnám, úsporám na provozních nákladech a díky práci našich spolupracovníků a jejich nadšení pro věc, jsme i tato nemalá finanční omezení zvládli.

Stejně jako v předchozích letech jsme zaměřili svou pozornost také na zvlášť zranitelné skupiny spotřebitelů – seniory, zdravotně handicapované a mladé lidi ze znevýhodněného prostředí, pro které jsme uspořádali řadu vzdělávacích akcí.

Přestože za sebou máme opět rok nelehký a bohatý na změny, doufejme, že z něj vyjdeme silnější a obohacení o nové zkušenosti.

Na závěr bychom chtěli popřát za celý tým SOS MaS, z. s. všem spotřebitelům i podnikatelům férové smluvní partnery.

Renata Horáková, předsedkyně SOS MaS, z. s.



O NÁS

***“15 LET POMÁHÁME SPOTŘEBITELŮM
VYZNAT SE V LABYRINTU ZÁKONŮ A PARAGRAFŮ
SPOTŘEBITELSKÉHO PRÁVA”***

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislá, nezisková organizace - spolek, bránící od roku 2009 zájmy spotřebitelů.

SOS MaS, z. s. působil v roce 2023 v Moravskoslezském, Olomouckém a Zlínském kraji, kde se snažil všemi dostupnými prostředky hájit práva spotřebitelů.

Cílem SOS MaS, z. s. je spotřebitele vzdělávat, informovat je o jejich spotřebitelských právech a vykonávat činnosti směřující k obraně spotřebitelských práv, tedy k ochraně slabšího subjektu ve vztahu podnikatel – spotřebitel.

Věnujeme jsme se však i dalším činnostem, navazujeme spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi, vydáváme elektronický zpravodaj - Newsletter a provozujeme webové stránky, které jsou jedním ze základních prostředků komunikace mezi námi a spotřebitelskou veřejností.

PORADENSKÉ SLUŽBY

OSOBNÍ, TELEFONICKÉ A ELEKTRONICKÉ PORADENSTVÍ PORADNY A JEJICH OTEVÍRACÍ DOBY STATISTIKA



SOS MaS, z. s. v roce 2023 poskytovalo **osobní poradenství** v síti osobních poraden, které poměrně hustě pokrývají území severní a střední Moravy a Slezska, (tj. kraj Moravskoslezský, Olomoucký a Zlínský). Zajišťovali jsme tak místně dostupné, specializované a hlavně bezplatné osobní poradenství v oblasti spotřebitelských práv.

Telefonické poradenství na poradenské lince 608 722 582 jsme v roce 2023 poskytovali v pracovní dny, tedy v pondělí až pátek od 9 – 16 hod. Spotřebitelé hradili pouze hovorné ve výši svého běžného tarifu. Telefonické poradenství umožňuje operativní a rychlé a řešení jednodušších spotřebitelských problémů.



Internetové poradenství jsme ve sledovaném období poskytovali prostřednictvím emailové poradny na emailu: poradna@sos-msk.cz a online dotazů vkládaných přes webové stránky sos-msk.cz. Elektronické poradenství je velmi oblíbené mezi spotřebiteli, s ohledem na pohodlí, finanční a časovou nenáročnost. Umožňuje na rozdíl od telefonického poradenství řešení i složitějších případů.

SOS PORADNY 2023

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

**U Tiskárny /1,
702 00 Ostrava**

- + 420 607 398 511
- otevřeno:
pondělí: 9.00 – 15.00 h
čtvrtek: 9.00 – 15.00 h
- Email:
poradna@sos-msk.cz

OSTRAVA

**Čáslavská 1067,
735 81 Bohumín**

- + 420 607 398 511
- otevřeno:
úterý: 9.00 – 15.00 h
- Email:
poradna@sos-msk.cz

BOHUMÍN

**Zeyerova 18
792 01 Bruntál**
Klub seniorů

- + 420 608 722 582
- otevřeno:

každá druhá středa v
měsíci 11.30 - 15.30 h

BRUNTÁL

**Nám. Míru 1
744 01 Frenštát p.R.**
Živnostenský úřad

- + 420 607 398 511
- otevřeno:

každá druhá středa v
měsíci 13.00 - 17.00 h

FRENŠTÁT P. R.

SOS PORADNÝ 2023 MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

**Anenská 2477
738 01 Frýdek-Místek**
(Centrum aktivních seniorů)

- + 420 607 398 511
- otevřeno :

každá čtvrtá středa v
měsíci 11.00 – 15.00 h

FRÝDEK - MÍSTEK

**Divadelní 8
741 01 Nový Jičín**
(MěÚ, Živn. úřad)

- + 420 607 398 511
- otevřeno :

každá třetí středa v
měsíci 13.00 – 17.00 h

NOVÝ JIČÍN

**Krnovská 71 C,
746 01 Opava**
(Živnostenský úřad)

- +420 608 722 582
- otevřeno :

každá třetí středa v
měsíci 11.00 – 15.00 h

OPAVA

**Telefonické
poradenství pro
občany z celé ČR je**
poskytováno v
pracovní dny
od 9 – 16 hod.
na poradenské lince:

608 722 582

**Elektronické
poradenství pro
spotřebitele z celé ČR**
je poskytováno na
emailu:

poradna@sos-msk.cz

nebo vložení dotazu
přes webové stránky
www.sos-msk.cz

SOS PORADNY 2023 OLOMOUCKÝ A ZLÍNSKÝ KRAJ

**Pavelčákova 21
779 00 Olomouc**
v prostorách klubu
seniorů Statutárního
města Olomouce

- +420 605 801 362

- otevřeno:

každý první a třetí
pátek v měsíci
8.30 - 12.30 h

OLOMOUC

**Pernštejské nám. 1
753 01 Hranice**
v prostorách MěÚ
(zámek Hranice)

- + 420 607 398 511

- otevřeno:

každá první středa v
měsíci 13.00 - 17.00 h

HRANICE

**Husovo nám. 534
767 01 Kroměříž**
v prostorách MěÚ
budova B, Živn. úřad

- +420 608 722 582

- otevřeno:

každou druhou středu
v měsíci 11.00 - 15.00 h

KROMĚŘÍŽ

**1.máje 1 000
765 61 Rožnov p. R.**
Klub seniorů

- +420 607 398 511

- otevřeno:

každý čtvrtý čtvrtek v
měsíci 12.00 - 16.00 h

ROŽNOV P. R.

**Zašovská 784
757 01 Val. Meziříčí**
Živnostenský úřad

+420 607 398 511

- otevřeno:

každý čtvrtý čtvrtek v
měsíci 8.30 - 11.30 h

VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ

STATISTIKA PORADENSKÝCH SLUŽEB

**Počet otevíracích hodin osobních poraden SOS měsíčně
116 hodin/měsíc**

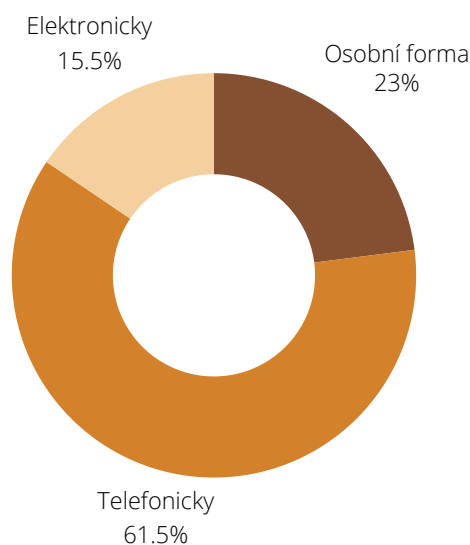
V období 1. 1. 2023 – 31. 12. 2023 pracovníci SOS mas, z. s. zodpověděli 2924 dotazů spotřebitelů, z toho:

- **672 osobní formou,**
- **1 798 prostřednictvím telefonu a**
- **454 elektronickou formou.**

Spotřebitelské dotazy byly v roce 2023 velmi různorodé. Velmi častými byly dotazy, související s probíhající energetickou krizí a s tím souvisejícími změnami v chování spotřebitelů i firem. Dotazy související se smlouvami o dodávkách energií, potažmo se zprostředkováním v této oblasti jsou častými v našich poradnách dlouhodobě. V roce 2023 počet těchto dotazů opět tvořil podstatnou část ze všech kontaktů se spotřebiteli, došlo však ke změně obsahu dotazů. Spotřebitelé se např. zajímali o svá práva v případě jednostranných změn ceny ze strany dodavatelů, možnosti reklamace vyúčtování, kontrolu stanovených záloh a postup při změně dodavatele.

Další velkou skupinou byly dotazy související s nákupy a uzavíráním smluv na dálku a samozřejmě reklamace zboží.

V roce 2023 došlo k zásadním změnám v právní úpravě spotřebitelského práva, zejména v oblasti práv spotřebitelů u kupních smluv, což se odrazilo také na obsahu dotazů a nutnosti proškolení všech poradců v nové právní úpravě.



SENIORŮ A ZDRAVOTNĚ HANDICAPOVANÍ SPOTŘEBITELÉ

Nejčastějšími klienty našich bezplatných spotřebitelských poraden jsou zejména ti spotřebitelé, u nichž se nerovné postavení mezi smluvními stranami projevuje v největší míře a jejichž schopnosti či možnosti získat informace o svých právech, správně je pochopit a umět uplatňovat v každodenním životě jsou z důvodu věku, zdravotního stavu, nižšího vzdělání či nižších příjmů omezené.

SOS MaS, z. s. si uvědomuje, že problém nedostatečné orientace v základních právních oblastech může vést ke značným problémům a finančním ztrátám spotřebitelů. Z výše uvedených důvodů se SOS MaS, z. s. dlouhodobě nezaměřuje pouze na pomoc při následném řešení konkrétního porušení práv spotřebitele, ale v rámci vzdělávacích aktivit se snaží na spotřebitele také preventivně působit.

V rámci naší osvětové činnosti se zejména zaměřujeme na bezpečí seniorů, pomáháme zajistit jejich ochranu před specifickými druhy protiprávního jednání – spočívající zejména v podvodném či manipulativním jednání, v uzavírání smluv za užití nekalých obchodních praktik, pomocí agresivních metod prodeje atd.... Vzděláváme seniory také v dalších oblastech, jako jsou práva z kupních smluv a reklamací. Zabýváme se finančním vzděláváním, práci s rodinným rozpočtem, a to zejména s důrazem na nákladové položky související s bydlením, které tvoří značnou část rozpočtu seniorských domácností.

Vzhledem ke stále probíhající energetické krizi jsme se zaměřili také na možnosti řešení negativních finančních dopadů drahých energií na rozpočty seniorských domácností. Pomocí informační podpory a vzdělávacích akcí pro seniory jsme pomáhali cílové skupině výše popsanou situaci zvládnout.

Díky finanční podpoře ze strany níže uvedených subjektů jsme v roce 2023 realizovali řadu zajímavých vzdělávacích akcí. Besedy a semináře byly financovány v rámci těchto projektů:

Ministerstvo průmyslu a obchodu: Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání
Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Moravskoslezský kraj: Program na podporu neinvestičních aktivit z oblasti prevence kriminality na rok 2023, název projektu Rodinný rozpočet, aneb vyznej se ve svém vyúčtování,

Olomoucký kraj: Název projektu: Poradenství a preventivní vzdělávání zranitelných spotřebitelů v Olomouckém kraji,

Zlínský kraj: Program na podporu sociálně zdravotních aktivit, název projektu: Škola spotřebitele: Vzdělávací akce pro seniory ve Zlínském kraji,

Statutární město Ostrava: název projektu Vzdělávání seniorů v oblasti práva na ochranu spotřebitele, včetně dodávek energií a dalších služeb spojených s bydlením a proti nekalým praktikám prodejců,

Statutární město Olomouc: název projektu Poradenství pro spotřebitele a vzdělávací aktivity SOS MaS, z. s. pro zvlášť zranitelné skupiny spotřebitelů v Olomouci...

VZDĚLÁVÁNÍ ZRANITELNÝCH SPOTŘEBITELŮ V ROCE 2023

SOS MaS, z. s. v roce 2023 uspořádalo celkem 34 vzdělávacích akcí pro cílovou skupinu zranitelných spotřebitelů s důrazem na seniory a zdravotně handicapované občany, kterých se zúčastnilo prezenční formou přes 721 seniorů, seniorek a osob se zdravotním postižením.

Vzdělávací akce SOS MaS, z. s. pro zranitelné spotřebitele jsme uspořádali ve městech a obcích Moravskoslezského (11 akcí), Olomouckého (11 akcí) a Zlínského (12 akcí). Zaměřili jsme se tedy primárně na kraje, kde provozujeme naše výjezdní poradny.

Spolupráce

SOS by svých vzdělávacích cíů nedosáhl bez spolupráce s dalšími subjekty a bez jejich pomoci s propagací i faktickou realizací. Cílovou skupinu oslovujeme zejména prostřednictvím dalších organizací jako jsou kluby seniorů, neziskové organizace, tzv. Seniorpointů, municipalit atd...

Dlouhodobě spolupracujeme také s organizacemi sdružující handicapované osoby či těmto osobám poskytující služby např. Charitou, Slezskou diakonií, oblastními odbočkami Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých, pobočkami Poradenského centra pro sluchově postižené Kroměříž, o.p.s., Uníí neslyšících v Olomouci atd.





NÁCTILETÍ A MLADÍ DOSPĚLÍ PŘIPRAVUJÍCÍ SE NA ODCHOD ZE ZAŘÍZENÍ ÚSTAVNÍ PÉČE

V rámci projektu jsme realizovali také vzdělávací aktivity pro mladé, chystající se na start do samostatného života.

V domech na půl cesty v Ostravě a Bruntále a v dětském domově v Havířově jsme s podporou Moravskoslezského kraje realizovali pro 3 skupiny mladých lidí semináře zahrnující šest spotřebitelských témat.

Cílem projektu byl rozvoj potřebných kompetencí mladých lidí, prostřednictvím programu spotřebitelského vzdělávání, zahrnující lepší orientaci ve spotřebitelských smlouvách, zvýšení schopnosti uplatňování spotřebitelských práv a zvýšení finanční gramotnosti.

Do projektu bylo zapojeno celkem 35 mladistvých a mladých dospělých vyrůstajících v zařízeních ústavní péče.

Dle zkušeností z našich poraden jsme vybrali témata, jejichž znalost považujeme za stěžejní pro každého mladého spotřebitele.

TÉMATATA

- SPOTŘEBITELSKÉ CHOVÁNÍ
PŮSOBNÍ REKLAMY
- PRÁVA SPOTŘEBITELE
- ON-LINE NAKUPOVÁNÍ
- ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE
- NÁKLADY SPOJENÉ S BYDLENÍM
- RODINNÝ ROZPOČET



PUBLIKAČNÍ ČINNOST

WEB, LETÁKY, BROŽURY, VZOROVÁ PODÁNÍ

LETÁKY

SOS MaS, z. s. také v roce 2023 distribuovalo prostřednictvím našich poraden, během vzdělávacích akcí, prostřednictvím živnostenských úřadů, informačních center a dalších spolupracujících organizací (klubů seniorů, Seniorcenter apod.) řadu vlastních tiskovin.



VZOROVÁ PODÁNÍ

S ohledem na množství spotřebitelských problémů, které mají společné či podobné prvky využívají naši poradci při poradenské činnosti podpůrné materiály ve formě vzorových podání. Jednotlivé vzorové dopisy jsou spotřebitelům k dispozici na webu v sekci Rady pro spotřebitele, tak aby je spotřebitel našel ve chvíli, kdy si prohlíží informace k jím vybrané problematice.

WEBOVÉ STRÁNKY

Také v roce 2023 byly webové stránky jedním ze základních prostředků komunikace mezi námi a širokou spotřebitelskou veřejností. SOS MaS, z. s. provozuje webové stránky na adrese **www.sos-msk.cz**. Na této stránce 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.

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

MEZINÁRODNÍ ZAPOJENÍ, 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 a aktivně se podílet ve věcech evropské spotřebitelské politiky. ECU tvoří 22 spotřebitelských organizací z 16 členských států EU a z 1 jedné kandidátské země (Srbska, reprezentované organizací CEPS).

SPOTŘEBITELSKÝ PORADNÍ VÝBOR

SOS MaS, z. s. bylo také v roce 2023 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

Zástupce SOS MaS, z. s. je členem kolegia Rady seniorů České republiky a členem předsednictva Krajské rady seniorů Moravskoslezského kraje.



PODĚKOVÁNÍ DONÁTORŮM

MINISTERSTVA, KRAJE A MĚSTA

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 2023 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.

Dotace pro zajištění činnosti SOS MaS v roce 2023 byly poskytnuty:

MINISTERSTVEM PRŮMYSLU A OBCHODU ČR



PODĚKOVÁNÍ DONÁTORŮM

KRAJE

**Dotace pro zajištění činnosti SOS MaS, z. s. v roce 2023
byly poskytnuty těmito kraji:**

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ



OLOMOUCKÝ KRAJ



ZLÍNSKÝ KRAJ



PODĚKOVÁNÍ DONÁTORŮM

MĚSTA

Dotace pro zajištění činnosti SOS MaS v roce 2023 byly poskytnuty těmito městy:

OSTRAVA

OSTRAVA!!!

FRÝDEK - MÍSTEK

FRÝDEK
MÍSTEK

OLOMOUC



OPAVA



ROŽNOV POD RADHOŠTĚM



KROMĚŘÍŽ



HRANICE



FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM



BOHUMÍN



Naše poděkování patří také městům Nový Jičín, Valašské Meziříčí a Bruntál za bezplatné poskytnutí vhodných prostor a vybavení k poskytování našich bezplatných poradenských služeb občanům.

VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2023

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		66 tis. Kč
služby		375 tis. Kč
- cestovné	87 tis. Kč	
- nájemné, telefony, tisky, poštovné	288 tis. Kč	
osobní náklady		1.358 tis. Kč
ostatní náklady		3 tis. Kč
NÁKLADY CELKEM		1.802 tis. Kč
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		44 tis. Kč
přijaté příspěvky		2 tis. Kč
provozní dotace		1.768 tis. Kč
ostatní výnosy		
VÝNOSY CELKEM		1.814 tis. Kč

