



www.sos-msk.cz



2024 **VÝROČNÍ
ZPRÁVA**

Výroční zprávu vydalo:

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, z.s.

U Tiskárny 578/1
702 00 Ostrava - Přívoz

tel.: 608 722 582
e-mail: 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

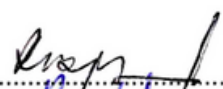
Petr Reichel

Eva Malinová

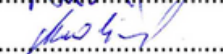
dne 20.3.2025

dne 20.3.2025

dne 20.3.2025

podpis 

podpis 

podpis 

ÚVODNÍ SLOVO

Vážení čtenáři, vážení partneři,

rok 2024 byl pro Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. obdobím intenzivní práce v oblasti ochrany spotřebitelů, prevence nekalých praktik a podpory těch nejzranitelnějších.

Naše organizace se dlouhodobě věnuje obraně práv spotřebitelů, přičemž zvláštní pozornost věnujeme seniorům, osobám se zdravotním postižením a těm, kteří se z různých důvodů ocitají v nevýhodném postavení vůči obchodníkům či institucím.

V roce 2024 jsme se zaměřili zejména na prevenci nekalých obchodních praktik a manipulací, které mohou vést ke značným finančním i osobním ztrátám. Naším cílem bylo nejen pomáhat jednotlivcům řešit jejich konkrétní problémy, ale především zvyšovat informovanost a právní povědomí široké veřejnosti. Proto jsme realizovali 29 osvětových besed v Moravskoslezském, Olomouckém a Zlínském kraji, kterých se zúčastnilo bezmála 600 osob. Upozorňovali jsme na nejčastější triky podvodníků, klamavé obchodní praktiky a způsoby, jak se jim efektivně bránit, ať už v běžném životě, při nákupech, nebo v online prostředí.

Kromě vzdělávacích aktivit byla nedílnou součástí naší činnosti také poradenská služba, kterou ročně využívají stovky občanů. Pomáháme lidem řešit problémy s reklamacemi, nevýhodnými smlouvami, podvodnými prodejci i složitějšími právními otázkami. Naše poradny fungují jako bezpečné místo, kam se může kdokoli obrátit s důvěrou a vědomím, že bude vyslechnut a podpořen.

Důležitým aspektem naší práce je také spolupráce s místními organizacemi, které nám pomáhají oslovit cílové skupiny a rozšířit povědomí o ochraně spotřebitelů. Velmi si vážíme finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu, Moravskoslezského a Olomouckého kraje, měst Ostravy, Olomouce, Opavy, Frýdku-Místku, Bohumína, Frenštátu pod Radhoštěm, Nového Jičína, Hranic, Kroměříže a Rožnova pod Radhoštěm a dalších donátorů, díky nimž jsme mohli realizovat naše projekty.

Děkujeme všem, kteří nás podporují a spolupracují s námi na posilování bezpečí a právního povědomí spotřebitelů. Vaše důvěra a pomoc nám umožňují pokračovat v naší misi a rozvíjet nové iniciativy, které pomáhají těm, kdo to nejvíce potřebují.

Společně chráníme spotřebitele a budujeme férovější prostředí pro všechny.

S úctou

Renata Horáková, předsedkyně SOS MaS, z.s.



HÁJÍME PRÁVA A ZÁJMY SPOTŘEBITELŮ

O NÁS

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. (SOS MaS) je nezávislá, nezisková organizace bránící od roku 2009 zájmy spotřebitelů.

Naším posláním je posilovat schopnost jednotlivců hájit svá práva, poskytovat odborné poradenství a usilovat o férovější vztahy mezi spotřebiteli a podnikateli.

Prostřednictvím bezplatného právního poradenství, vzdělávacích aktivit a osvěty pomáháme spotřebitelům orientovat se v jejich právech a bránit se proti nekalým praktikám. Podílíme se na prevenci protiprávního jednání, mimosoudním řešení sporů a prosazování odpovědné spotřeby. Aktivně připomínkujeme legislativní návrhy, podáváme podněty veřejné správě a iniciujeme soudní řízení ve věcech ochrany spotřebitelů.

Naše činnost stojí na principu rovnosti, odpovědnosti a bezpečí. Spolupracujeme s organizacemi v ČR i zahraničí a podporujeme podnikatele, kteří respektují zákony a etické standardy. Naše služby jsou dostupné široké veřejnosti, zejména seniorům, zdravotně handicapovaným osobám a dalším zranitelným skupinám.

**sídlo organizace:**

U Tiskárny 578/1,
702 00 Ostrava



poradna@sos-msk.cz

**IČO:**

22831738



608 722 582



2200104372/2010



[sos-msk.cz](https://www.sos-msk.cz)



[@sosmsk](https://www.facebook.com/sosmsk)



PORADENSKÉ SLUŽBY

Hlavním cílem služby je poskytování bezplatného a snadno dostupného odborného poradenství v oblasti spotřebitelských práv, a to formou osobních, telefonických a elektronických konzultací. Díky tomu se daří zlepšovat orientaci spotřebitelů v jejich právech a povinnostech, pomáhat jim při řešení složitých případů spotřebitelských sporů a přispívat ke snížení výskytu nekalých obchodních praktik. Dalším cílem je zvyšování povědomí o změnách v legislativě a podporování právního vědomí široké veřejnosti, zejména mezi seniory a dalšími zranitelnými skupinami.

V roce 2024 se spotřebitelské dotazy týkaly široké škály problémů. Mnoho dotazů se zaměřovalo na problematické reklamace výrobků a služeb, přičemž častým problémem bylo nedodržování povinností ze strany podnikatelů (např. neplnění dodacích lhůt, prodlevy při vyřizování reklamací, neopodstatněná zamítnutí reklamací nebo neakceptování odstoupení od smlouvy). Vedle dlouhodobých problémů s dodávkami energií jsme se setkali i s případy nekalého jednání firem nabízejících fotovoltaické a solární systémy. Mnozí spotřebitelé čelili neserióznímu jednání nebo dokonce insolvenčnímu jednání firem, které měly tyto systémy dodat.

Nadále přetrvávají rizika spojená se smlouvami uzavíranými na dálku, zejména prostřednictvím internetu, telefonu či podomního prodeje. Častým problémem jsou nákupy v online nákupních galeriích i falešné inzeráty na sociálních sítích, které mohou spotřebitelům způsobit značné finanční ztráty.

Rok 2024 rovněž přinesl výrazný nárůst podvodných jednání, včetně phishingových, smishingových a vishingových útoků, stejně jako investičních podvodů, které cíleně oslovují důvěřivé spotřebitele.



OSOBNÍ PORADENSTVÍ

Osobní poradenství patří ke stěžejnímu a nejvýznamnějšímu způsobu pomoci spotřebitelům v jejich konkrétních problémech. Mezi jeho hlavní výhody patří především možnost řešit složitější případy vyžadující podrobné seznámení s písemnými podklady.

Složitější případy mohou naši poradci konzultovat také s právníkem.

Poradenství bylo v roce 2024 provozováno v níže uvedených časech a místech proškolenými poradci.

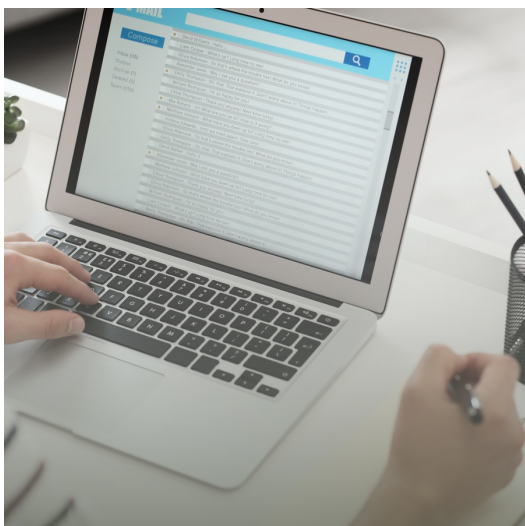
TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

Telefonické poradenství umožňuje rychlé řešení problémů spotřebitelů.

Telefonické poradenství bylo v roce 2024 provozováno v pracovní dny od 9 – 16 hod.

Výhodou telefonického poradenství pro spotřebitele jsou nízké náklady, které nezatíží jejich rozpočet.

Poskytujeme cenově dostupné telefonické poradenství, kdy hovor není z důvodů zisku nijak navýšen a spotřebitel hradí hovorné pouze ve výši svého běžného tarifu.



ELEKTRONICKÉ PORADENSTVÍ

Elektronické poradenství je velmi oblíbené mezi spotřebiteli s ohledem na pohodlí, finanční a časovou nenáročnost.

Internetové poradenství jsme v roce 2024 poskytovali prostřednictvím e-mailové poradny poradna@sos-msk.cz a online dotazů vkládaných přes webové stránky.

Na dotazy spotřebitelů odpovídali poradci, kteří mají na starost také telefonické a osobní poradenství.

SOS PORADNY 2024

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

SOS Mas poskytovala v roce 2024 poradenské služby v Moravskoslezském kraji ve dvou stálých pobočkách v Ostravě a Bohumíně a v pěti dalších výjezdních poradnách v Opavě, Frýdku-Místku, Bruntále, Frenštátu pod Radhoštěm a v Novém Jičíně.

OSTRAVA

U Tiskárny 1
Ostrava – Přívoz

pondělí: 9:00 - 15:30
čtvrtek: 9:00 - 15:30

BOHUMÍN

Čáslavská 1067
Bohumín

úterý: 9:00 - 15:00

OPAVA

Krnovská 71 C
Opava

každá třetí středa
v měsíci:
11:00 - 15:00

FRÝDEK- MÍSTEK

Anenská 2477
Frýdek-Místek

každá čtvrtá středa
v měsíci:
11:00 - 15:00

BRUNTÁL

Zeyerova 18
Bruntál

každé druhé středa
v měsíci:
13:00 - 16:00

FRENŠTÁT p. R.

Kalusova 1117
Frenštát p.R.

každé první pondělí
v měsíci:
11:00 - 15:00

NOVÝ JIČÍN

Divadelní 8
Nový Jičín

každá třetí středa
v měsíci:
13:00 - 17:00

SOS PORADNY 2024

OLOMOUCKÝ A ZLÍNSKÝ KRAJ

V Olomouckém a Zlínském kraji se na nás spotřebitelé mohli osobně obracet v rámci výjezdních poraden ve městech Olomouc, Hranice, Kroměříž, Valašské Meziříčí a Rožnov pod Radhoštěm.

Celorepublikově bylo v daných časech k dispozici telefonické poradenství, zájemci mohli rovněž využít služeb elektronického poradenství na webových stránkách či prostřednictvím e-mailu.

OLOMOUC

Pavelčákova 21
Olomouc

každý první pátek a
třetí pátek v měsíci:
8:30 - 12:30

HRANICE

Pernštejnské nám.1
Hranice

každou první středu
v měsíci:
13:00 - 17:00

KROMĚŘÍŽ

Husovo nám. 534
Kroměříž

každou druhou
středu v měsíci:
11:00 - 15:00

VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ

Zašovská 784
Valašské Meziříčí

každý čtvrtý čtvrtek
v měsíci:
8:30 - 11:30

ROŽNOV p.R.

1.máje 1 000
Rožnov p.R.

každý čtvrtý čtvrtek
v měsíci:
12:00 - 16:00

TELEFONICKÉ PORADENSTVÍ

bylo pro občany
celé ČR
poskytováno
v pracovní dny
od 9 – 16 hod.
na poradenských
linkách:
608 722 582
607 398 511

ELEKTRONICKÉ PORADENSTVÍ

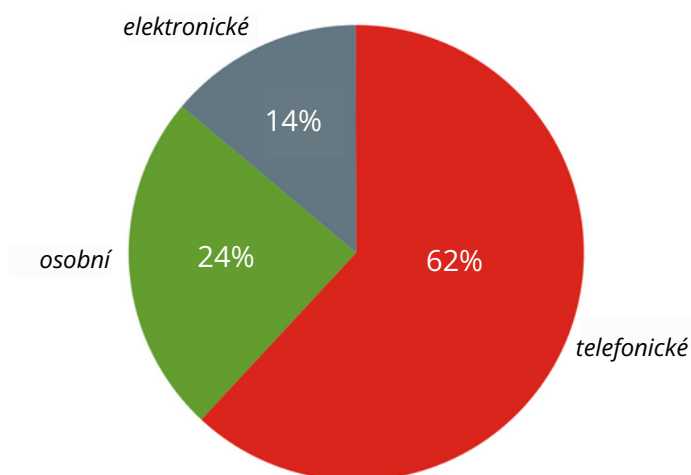
bylo pro občany celé
ČR poskytováno
na e-mailu:
poradna@sos-msk.cz
nebo vložním dotazu
přes webové stránky
www.sos-msk.cz



STATISTIKA PORADENSKÝCH SLUŽEB

V období 1.1.2024 – 31.12.2024 pracovníci SOS MaS, z.s. zodpověděli 2 917 dotazů spotřebitelů, z toho:

- 706 osobně
- 1 807 prostřednictvím telefonu a
- 404 elektronickou formou.



Rozdělení dotazů ve spotřebitelských poradnách (v %)



VZDĚLÁVÁNÍ ZRANITELNÝCH SPOTŘEBITELŮ

SOS MaS, z. s. dlouhodobě chrání a podporuje zranitelné spotřebitele, mezi něž patří senioři, osoby se zdravotním handicapem a lidé s nižšími příjmy nebo vzděláním. Tito spotřebitelé čelí častému riziku nekalých obchodních praktik a manipulací, proto pomáháme nejen při řešení jednotlivých problémů, ale také klademe důraz na prevenci a vzdělávání.

V roce 2024 jsme se soustředili na osvětu v oblasti nekalých obchodních praktik, včetně klamavého jednání, zatajování důležitých informací a agresivních metod prodeje. Cílem bylo posílit informovanost a odolnost spotřebitelů.

Díky podpoře donátorů a spolupráci s dalšími organizacemi jsme realizovali 29 besed, z toho 17 v Moravskoslezském kraji, 10 v Olomouckém kraji a 1 ve Zlínském kraji. Na těchto akcích se sešlo takřka 600 seniorů a osob se zdravotním postižením. Naši lektoři účastníkům přiblížili jejich práva při uzavírání smluv, pravidla reklamací, nejčastější triky manipulátorů a způsoby, jak se jim účinně bránit. Besedy se zaměřily také na ochranu před kybernetickými podvody a manipulací na internetu, která se v poslední době stává stále naléhavějším problémem.

Velkou roli v projektu sehrála spolupráce s místními organizacemi, které pomohly oslovit cílovou skupinu. Děkujeme tímto vedoucím Klubů seniorů v Olomouci a Ostravě, Charitě v Odrách a Českém Těšíně, Oblastní odbočce Sjedené organizaci nevidomých a slabozrakých v Třinci, CSNN v Ostravě, Oblastní unii neslyšících v Olomouci, organizaci Společně o.p.s., která provozuje síť Senior Pointů a dalším.

Projekt byl možný díky finanční podpoře Moravskoslezského a Olomouckého kraje, statutárních měst Ostravy a Olomouce a měst Frenštátu p. R., Nového Jičína, Hranic a Rožnova p. R.. Tato podpora umožnila realizaci vzdělávacích aktivit, které přispěly k posílení bezpečí a právního povědomí spotřebitelů.

PUBLIKAČNÍ ČINNOST



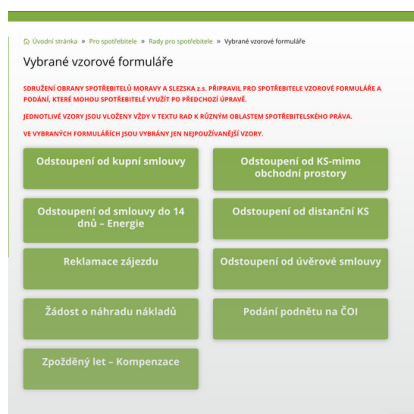
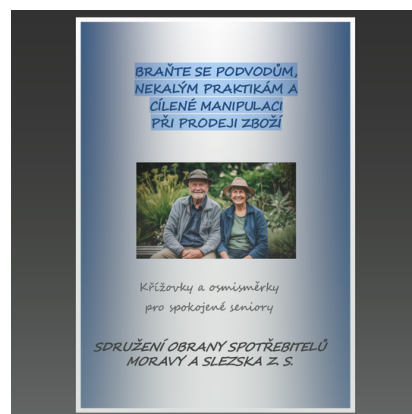
INFORMAČNÍ LETÁKY

V roce 2024 jsme aktivně distribuovali vlastní tiskoviny prostřednictvím našich poraden, během vzdělávacích akcí, prostřednictvím živnostenských úřadů, informačních center a dalších spolupracujících organizací (klubů seniorů, Senior Pointů apod.).

Tyto materiály pomáhají spotřebitelům zorientovat se v klíčových oblastech ochrany spotřebitele a poskytují praktické rady pro každodenní situace.

LETÁKY VZDĚLÁVACÍ BROŽURY

Vydali jsme vzdělávací brožuru s křížovkami určenou pro seniory s názvem *“Braňte se podvodům, nekalým praktikám a cílené manipulaci při prodeji zboží”*. Publikace hravou formou přibližuje problematiku podvodných praktik v obchodě i online prostředí a obsahuje tematické sekce věnované hrozbám a rizikům na internetu, kyberpodvodům. Brožura byla distribuována při vzdělávacích akcích a v poradenských centrech, aby přispěla k prevenci a osvědčeným strategiím ochrany před manipulací.



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 webových stránkách v sekci *Rady pro spotřebitele*, aby je mohli snadno najít při řešení konkrétní problematiky.

WEBOVÉ STRÁNKY A ONLINE KOMUNIKACE

I v roce 2024 byly webové stránky www.sos-msk.cz jedním z hlavních komunikačních kanálů s širokou spotřebitelskou veřejností. Na stránkách byly pravidelně zveřejňovány aktuality z oblasti ochrany spotřebitele, varování před nekalými praktikami, informace o vzdělávacích akcích a další užitečné rady. Nadále jsme rovněž využívali Facebook jako jeden z informačních a propagačních prostředků.



MEZINÁRODNÍ ZAPOJENÍ A ČLENSTVÍ V DALŠÍCH ORGANIZACÍCH A ORGÁNECH

MEZINÁRODNÍ ZAPOJENÍ: EUROPEAN CONSUMERS UNION (ECU)

SOS MaS, z. s., je členem mezinárodní asociace European Consumers Union (ECU, v překladu Sdružení evropských spotřebitelů), která byla založena v roce 2009. Jejím hlavním cílem je sjednocovat evropské spotřebitelské organizace, podporovat spolupráci v oblasti ochrany spotřebitelů a hájit zájmy občanů napříč Evropou. ECU je evropské sdružení zaměřené na prosazování sociální solidarity, ochranu práv spotřebitelů a jejich zájmů ve všech relevantních oblastech. Aktivně se podílí na utváření evropské spotřebitelské politiky.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO SPOLUPRÁCI SE SPOTŘEBITELSKÝMI ORGANIZACEMI

SOS MaS, z. s., je od roku 2024 členem Pracovní skupiny pro spolupráci se spotřebitelskými organizacemi zřízenou Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, která nahradila zrušený Spotřebitelský poradní výbor. Skupina sdružuje spotřebitelské organizace aktivní na poli ochrany spotřebitele se zájmem spolupracovat na tvorbě vnitrostátních i evropských dokumentů legislativní povahy a dalších aktivitách, které se týkají otázek ochrany spotřebitele. Jejím přínosem je mj. sílení informací o činnostech, novinkách, realizovaných kampaních, či vydaných publikacích v oblasti spotřebitelské ochrany.

RADA SENIORŮ

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



PROJEKTY 2024

V roce 2024 jsme díky finanční podpoře níže uvedených subjektů mohli posílit ochranu spotřebitelů prostřednictvím bezplatného poradenství a preventivních vzdělávacích aktivit. Naše spotřebitelské poradny pomáhaly tisícům lidí řešit složité situace spojené se spotřebitelskou problematikou. Zároveň jsme realizovali řadu vzdělávacích akcí, které měly za cíl zvýšit povědomí veřejnosti o právech spotřebitelů a prevenci rizik, zejména mezi seniory a zdravotně znevýhodněnými občany.

Projekty realizované v roce 2024:

"Ochrana práv spotřebitelů a spotřebitelské vzdělávání Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s."

Podpořeno **Ministerstvem průmyslu a obchodu**.

"Obrana seniorů proti nekalým praktikám a cílené manipulaci při uzavírání smluv"

Podpořeno z Programu na podporu zdravého stárnutí v MSK na rok 2024 **Moravskoslezského kraje**.

"Poradenství a preventivní vzdělávání zranitelných spotřebitelů v Olomouckém kraji"

Podpořeno z dotačního programu pro sociální oblast **Olomouckého kraje**.

"Vzdělávání seniorů v oblasti práva na ochranu spotřebitele a obrany před nekalými obchodními praktikami prodejců"

Podpořeno **statutárním městem Ostrava**.

"Poradenství pro spotřebitele a vzdělávací aktivity SOS MaS, z.s. pro zvlášť zranitelné skupiny spotřebitelů v Olomouci"

Podpořeno v rámci programu Sociální oblast a oblast odstraňování bariér v Olomouci v roce 2024 **statutárního města Olomouce**.

Další projekty zaměřené na spotřebitelské poradenství a osvětovou činnost pro seniory a lidi se zdravotním handicapem s důrazem na obranu před podvodným jednáním, nekalými praktikami a manipulacemi při uzavírání smluv financované z rozpočtů měst **Frýdku-Místku, Opavy, Bohumína, Rožnova pod Radhoštěm, Frenštátu pod Radhoštěm, Hranic, Kroměříže a Nového Jičína**.

PODĚKOVÁNÍ DONÁTORŮM

Stejně jako každá nezisková organizace i SOS MaS, z. s., stojí na podpoře donátorů – ať už ze strany ministerstev, krajů, měst a obcí, nebo jednotlivců, kteří věří v důležitost ochrany spotřebitelů.

Srdečně děkujeme všem, kteří v roce 2024 podpořili naši činnost – finančním příspěvkem, poskytnutím prostor pro poradenské služby nebo svou dobrovolnickou prací. Velké díky patří také našim spolupracovníkům, kteří se podíleli na ochraně práv spotřebitelů bez nároku na odměnu nebo jen za symbolickou částku.

Vaše podpora nám umožňuje pomáhat těm, kteří to potřebují.

Za finanční podporu děkujeme:

MINISTERSTVU PRŮMYSLU A OBCHODU



KRAJŮM:



MĚSTŮM:



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

VÝSLEDKY HOSPODAŘENÍ 2024

NÁKLADY		
spotřebované nákupy		22 tis. Kč
služby:		350 tis. Kč
• cestovné	73 tis. Kč	
• nájemné, telefony, tisky, poštovné	277 tis. Kč	
osobní náklady		997 tis. Kč
ostatní náklady		2 tis. Kč
celkové náklady		1 371 tis. Kč
VÝNOSY		
tržby za vlastní výkony		35 tis. Kč
přijaté příspěvky		2 tis. Kč
přijaté dary		110 tis. Kč
provozní dotace		1205 tis. Kč
výnosy celkem		1 352 tis. Kč