

20
21

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO	4
PORADENSKÁ ČINNOST	5
Poskytování poradenství	5
Cestovní ruch	6
Environmentální skupina	7
Finance	7
Oblečení, obuv, dětské hračky	8
Potraviny a zdraví	8
Telekomunikace	9
Legislativní činnost	9
DALŠÍ ČINNOSTI	10
Podněty dozorovým orgánům	10
Spotřebitelský ombudsman	11
Garance ochrany spotřebitele (GOS)	11
Prověřeno seniory	12
GDPR	12
Školení podnikatelů	12
Veletrh Styl-Kabo	13
Brněnské dny pro seniory	13
Manuály pro poradce Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., webové stránky, Facebook	13
Vydávání brožur a letáků	14
NAŠE FINANCE V ROCE 2021	15
Dotace	16
PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2020	16

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDKYNĚ

SLOVO PŘEDSEDKYNĚ

Také v tomto roce byla naše situace složitá, podvodníci přibývají a zneužívají stále více seniorů, hlavně těch zdravotně postižených, kterým nabízejí různé potravinové doplňky, které vydávají za léčiva a zdravotní pomůcky, škodící jejich zdraví a také změny energií bez ohledu na ceny a platební možnosti seniorů. I když se zaměřují převážně na seniory, kteří se nedokáží bránit, vyhledávají také mladé lidi, neznalé jejich praktik.



Nejčastěji se při našich kontrolách setkáváme s nesprávným vyúčtováním energií, někteří dodavatelé energií ukončují spotřebitelům smlouvy bez varování a předávají je jiným dodavatelům, kteří jsou velmi drazí nebo ani neexistují, ti pak neberou telefony a nelze se s nimi nijak spojit.

Dále se spotřebitelé setkávají s falešnými e-shopy, místo prodejců jednají pouze se zprostředkovateli, nakupují zboží z tzv. třetích zemí, kde nemají možnost zboží reklamovat nebo ho zboží.

Naše organizace poskytuje jak osobní poradenství, tak i elektronické a telefonické, ale nejdůležitější je právě osobní poradenství, protože spotřebitelé si ve velké většině nedovedou sami poradit, neumí napsat ani mnohá potřebná odvolání a zbavit se tak smluv, které neuváženě a pod nátlakem podepsali. Díky tomuto stavu pak padají do chudoby a zadlužení, následných exekucí, kterých stále více přibývá a které zatěžují státní rozpočet.

Také z toho důvodu spolupracujeme s mediálními partnery, např. ČR Praha, Brno, Zlín, Hradec Králové a další, TV Praha, Brno. V ČR Brno a Hradec Králové máme pravidelné vysílání 1x měsíčně ve spotřebitelské poradně, které má vysokou návštěvnost, spotřebitelé tam volají a my jim odpovídáme na dotazy. Tato osvěta je pro nás i naše spotřebitele velmi důležitá.

Účastníme se také různých akcí jako jsou Dny pro seniory apod., pořádáme osvětové pátky pro veřejnost, kde jim promítáme prezentace: Jak se chránit proti šmejdům, jak bezpečně nakupovat a poskytujeme jim různé rady, které jsou pro ně velmi významné.

Také k nám chodí studenti nejen z Právnických fakult Praha, Brno, ale i ze střední a vysoké hotelové školy na povinnou praxi, kterou každým rokem obnovujeme i pro velkou spokojenost obou stran.

Pokračujeme i nadále pro velký zájem seniorů v projektu Senior Akademie s Městskou policií Brno a přednáškách studentům-seniorům jako každým rokem. Tento typ vzdělávání se nám velmi osvědčil v praxi, senioři absolventi nám pak přivádějí i své známé, a tak působí velmi široce naše

osvěta. Pokračujeme i nadále v projektu MPSV ČR společně s kolegy ze Senior-Pasu, který se jeví jako velmi úspěšný v praxi, jak ho hodnotí i samotné ministerstvo.

SOS -Asociace, z.s. také spolupracuje se státními dozorovými orgány, jako například s ČOI, ERÚ, ČTÚ a právě prostřednictvím osobního poradenství pomáháme spotřebitelům psát různá podání také na tyto úřady, neboť i my máme zájem nejen na kladném vyřízení problému spotřebitelů, ale i na tom, aby různé šmejdi byly ve své činnosti omezeni, případně aby jim byla uložena pokuta za jejich nekalé obchodní praktiky apod.

Jsme rádi, že jsou spotřebitelé s naší prací spokojeni a vždy nás najdou jak v Praze, Brně, tak i v našich ostatních osobních poradnách

Musíme také poděkovat všem, kteří nám přispěli i finančně nejen na provoz našich osobních poraden (které hodnotíme jako nejdůležitější), ale i na další telefonní a emailové poradenství.

Bez nich bychom to nedokázali. Naši sponzoři jsou uvedeni v této Výroční zprávě roku 2021.

Gerta Mazalová, předsedkyně SOS-Asociace, z.s.

PORADENSKÁ ČINNOST

POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ

Hlavním cílem SOS – Asociace, z.s. je poskytování spotřebitelského poradenství. Touto činností se snažíme pomáhat našim spotřebitelům a je to také naše hlavní pracovní náplň. Poradenství je poskytováno třemi základními způsoby a to telefonicky, emailem a osobně. Vedle poradenství se také účastníme či přímo pořádáme řadu osvětových akcí, na kterých vybrané problémy se spotřebiteli diskutujeme. Osobní poradenství poskytujeme v našich poradnách v kraji Jihomoravském, Jihočeském, Královéhradeckém, Zlínském, Moravskoslezském, Plzeňském, na Vysočině a hlavním městě v Praze. Telefonické poradenství je bezplatné a obrátit se na nás mohou spotřebitelé každý pracovní den od 9 do 16 hod.

Za rok 2021 jsme zaevidovali: 3137 případů řešených v osobních poradnách, 5102 případů telefonického poradenství a 2382 elektronického poradenství.

Našimi odbornými právními poradci jsou studenti právnických fakult, kteří jsou řádně proškolení na častých odborných školeních a každý z nich je držitelem „Certifikátu odborného právního poradce SOS – Asociace, z.s.“, který poradce získá po složení odborných zkoušek.



V naší odborné činnosti jsme se zabývali převážně problematikou s energetickými šmejdami a nereseriozními dodavateli energií, dále jsme řešili nájmy a oblast bydlení.

CESTOVNÍ RUCH

Bohužel i v roce 2021 jsme pocítovali dozvuky pandemie COVID-19. Toto téma bylo ovšem stále zásadní. V roce 2020 nabyl platnosti nový zákon č. 185/2020 Sb., tzv. „Lex voucher“, který situaci na poli cestovního ruchu zásadně proměnil. Naše sdružení vnímalo tento krok jako nesprávný a důrazně tak apelovalo na zákonodárce, aby zákon v této podobě nebyl přijat. I přestože jsme k této problematice vydali několik článků, ve kterých jsme upozorňovali na fakt, že nový zákon je v rozporu s evropským právem, a navíc je retroaktivní, dalo by se říci, že v této oblasti jsme neuspěli, jelikož zákon nabyl účinnosti. Později se však ukázalo, že naši právníci měli pravdu, a soudy jejich názory ke konci roku v různých sporech začaly potvrzovat.



Pandemie s sebou přinesla mnoho nových situací a problémů, na které nebylo možno dát jasnou odpověď. V prvních měsících byl v souvislosti s omezením pohybu zcela ochromen cestovní ruch a ani v letních měsících nebyla situace ohledně zájezdů do ciziny ideální.

Naše organizace Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. od začátku pandemie problematiku spojenou se zájezdy pečlivě sledovala a snažila se spotřebitelům, kteří se na nás obraceli, poskytovat jasné informace o nastalé situaci, dle kterých se mohli spotřebitelé rozhodnout, jakým způsobem budou vůči cestovní kanceláři postupovat. Spotřebitele jsme také poučili o tom, kdy mají právo na vydání poukazu dle zákona Lex voucher, kdy naopak musejí zaplatit CK stornopoplatky nebo kdy je nutné přijmout poukaz, který vydala sama cestovní kancelář.

Cestovní kanceláře musely vrátit peníze zpět spotřebitelům nejpozději do 31. 08. 2021, které se nekonalý z důvodu pandemie. Celkově si myslíme, že naše Sdružení bylo v řešení této problematiky úspěšné i tento rok a doufejme, že dozvuky Covidu-19 jsou již za námi.

ENVIROMENTÁLNÍ SKUPINA

Ekologie představuje velmi aktuální téma, ohledně kterého se začíná zajímat čím dál více spotřebitelů. Tento vzrůstající trend jsme zaznamenali i v naší poradně. Spotřebitelé se začali zabývat i možností bezobalového nakupování. V této oblasti je zajímavá povinnost prodávajících ohledně značení povinných informací. S ekologií samozřejmě souvisí i bioprodukce potravin, u které jsme zaznamenali nárůst dotazů. Dotazy směřovaly na rozdílnost bio potravin od ostatních potravin. Stejně tak se spotřebitelé tázali na právní aspekty třídění odpadů, jak je tomu se svozem odpadu a jejich poplatky. Zaznamenali jsme i dotazy ohledně dotačních programů na zelené střechy a sběr dešťové vody. S enviromentalistikou taktéž souvisí nakupování z druhé ruky, vzhledem k tomu, že v dnešní době lze z druhé ruky nakupovat i přímo od podnikatelů, a ne pouze od fyzických osob, obraceli se na nás spotřebitelé i s tímto druhem problémů. Časté byly dotazy na koupě elektroniky z druhé ruky, rozbaleného a vráceného zboží.



FINANCE

Odborná skupina finance ve Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s. řešila v roce 2021 převážně situace související s uzavíráním spotřebitelských úvěrů. Mezi další oblasti, ve kterých vystávaly spotřebitelům problémy, patří pojištění, financování hypoték a jejich předčasné splacení nebo krátkodobé spotřebitelské úvěry. V minulém roce naše sdružení zaznamenalo nárůst dotazů zejména v oblasti pojištění, a to hlavně v letních měsících, kdy se spotřebitelé chystají na dovolené a řeší s tím spojená pojištění, zvláště v době covidové, kdy pojištění bylo pro cesty nezbytné.

Spotřebitelé se rovněž díky lepšímu právnímu povědomí častěji obracejí na Finančního arbitra, který je mimosoudním

orgánem k řešení sporů mezi zákazníky a finančními institucemi. Na nekalé praktiky takových subjektů se naše sdružení snaží upozorňovat jak v článcích publikovaných na našich stránkách, tak prostřednictvím besed, které pořádáme po celé České republice. Naším cílem, který se nám úspěšně daří plnit, je tímto způsobem informovat veřejnost a předejít tak výše zmiňovaným situacím.



OBLEČENÍ, OBUV, DĚTSKÉ HRAČKY

Od roku 2015 funguje uvnitř SOS – Asociace, z. s. speciální sekce pro řešení problémů ohledně oblečení, obuvi a dětského zboží. Krom toho jsme také zavedli osvětové pátky, kde spotřebitelům podáváme rady, jak bezpečně nakupovat, jaké hračky jsou vhodné pro ty nejmenší, kdy tyto výrobky reklamovat apod. Nejvíce vítaná je tato problematika z řad maminek s malými dětmi, které chtějí dopřát svým ratolestem jen tu nejlepší péči a přitom nenaletět tzv. šmejdům. V letošním roce jsme zaznamenali dotazy směřující převážně na kvalitu, vhodnost, funkčnost a původ hraček. Spotřebitelé se obávají, že se na trh dostávají závadné, nevhodné, nebezpečné produkty, které nesplňují technické parametry nařízení vlády. Doporučujeme dbát zvýšené opatrnosti, vždy si daný produkt pořádně prohlédnout a ověřit si, zda je vhodný pro dítě. Mezi nejproblémovější zboží řadíme hlavně kousátka, dudlíky, plyšové hračky apod. Spotřebitelé mohou předcházet těmto rizikům koupí výrobku označeného logem „Bezpečná a kvalitní hračka“. Věříme, že i letos se nám povedlo pomoci řadě spotřebitelů, kteří se na nás obrátili s prosbou o radu.



POTRAVINY A ZDRAVÍ

Odborní právní poradci zabývající se problematikou potravin a zdraví se během roku 2021 zaměřovali především na přípravu nových podkladů pro spotřebitele, ať už se jednalo o nové informační letáky pro spotřebitele, psaní odborných článků umístěvaných na internetové stránky asociace či přípravu prezentací, které byly využívány v rámci naší činnosti. Tato činnost spočívala především v pořádání již tradičních pátečních besed v naší poradně v Brně na Mečové 5, kde se přítomní spotřebitelé mohli v rámci této tématiky ptát na jakýkoli osobní problém. Bohužel v tomto roce bylo těchto besed méně, a to z důvodu vládních omezení v souvislosti s Covid-19. Nejčastěji diskutovanou problematikou pro oblast potravin pak bylo především jejich složení; jaké množství, které látky, se mají v potravinách vyskytovat (především ve vztahu k zákonem předepsanému složení některých potravin; jak by měly být výrobky správně označeny; jak se zachovat v případě, že si spotřebitel zakoupí zkažené potraviny; kdo může kontrolovat činnost prodejců potravin nebo



novinky v legislativě. V sekci zdraví se pak často rozebírali problémy týkající se kvalit kosmetiky či klamavých slibů prodejců „zázračných“ produktů na hubnutí a jiných léčiv. Neopomenutelnou součástí této sekce jsou každoročně pořádané průzkumy restaurací, kaváren, cukráren a obdobných restauračních zařízení během letních prázdnin. Tyto průzkumy provádějí naši odborní právní poradci, při kterých zkoumají kvalitu

potravin, reakci restaurátů na reklamaci objednávky, dodržování základních hygienických požadavků a mnohé další.

Problematicu se snažíme dostat do povědomí lidí skrze odborné články, přednášky, příspěvky na sociálních sítích a v rámci spotřebitelského poradenství.

TELEKOMUNIKACE

Během roku 2021 jsme pokračovali v rámci naší činnosti zpracovávání legislativních změn do již námi vytvořených materiálů. Problematika byla hojně probírána především v rámci osobního a elektronického poradenství se spotřebiteli, kterých se novela zákona o elektronických komunikacích dotkla. Pokračovali jsme v přípravování podkladů pro online přednášky, a to i na téma telekomunikací, přičemž bylo třeba v rámci tohoto tématu zpracovat především nové legislativní změny a jejich praktický dopad na vztahy spotřebitelů s operátory. Zároveň se naši právní poradci a paní Gerta Mazalová často účastnili rozhovorů pro rozhlas, ve kterém byla také obecně rozebírána tematika telekomunikací, a bylo odpovídáno na nejrůznější dotazy posluchačů. Především jsme se v této sekci soustředili na otázky ohledně reklamace vyúčtování služeb, přechodu k jinému operátorovi, automatickému prodlužování uzavřených smluv, či uzavření smlouvy s operátorem distančním způsobem.



LEGISLATIVNÍ ČINNOST

SOS – Asociace, z.s. získává ze své poradenské a další činnosti mnoho podnětů a praktických zkušeností s fungováním platné a účinné legislativy v oblasti ochrany spotřebitele. Vyhodnocujeme tedy jednak, kde tato právní úprava v současné době nefunguje úplně dobře, zároveň upozorňujeme zákonodárce na praktické dopady jimi zamýšlených změn zákonů či zavedení zcela nové právní úpravy. Zákonodárce totiž bohužel mnohdy informacemi ze spotřebitelské praxe



nedisponuje a má pak o správném nastavení pravidel ochrany spotřebitele zkreslené představy. SOS – Asociace, z.s. se v roce 2021 opět zapojovala do činností souvisejících s přípravou nové a novelizace stávající legislativy v oblasti ochrany spotřebitele.

Naše organizace sice nemá právo přímo v parlamentu iniciovat vznik nové legislativy, ale svými podněty a

přípomínkami se významně podílí na mnoha legislativních aktivitách a některé naše podněty se již v minulosti staly podkladem pro legislativní návrhy subjektů, které zákonodárnou iniciativu mají. Máme praktické zkušenosti z našich poraden, které se pak snažíme využívat v rámci naší komunikace s předkladateli příslušné legislativy. Upozorňujeme tak zejména na praktické dopady jimi navrhovaných řešení, popř. přicházíme s vlastními návrhy. Objektivně je třeba hodnotit úroveň ochrany spotřebitele v hmotném právu ČR jako poměrně vysokou.

V roce 2021 jsme se též vyjadřovali k novele energetického zákona, která platí od 1. 1. 2022. Tato novela dle našeho názoru přinesla lepší postavení spotřebitele ve vztahu spotřebitel-dodavatel energií a spotřebitel-zprostředkovatel. Hlavně ve vztahu se zprostředkovateli energií se postavení spotřebitele touto novelou výrazně zlepšilo a jeho ochrana se touto novelou zákona zvětšila.

DALŠÍ ČINNOSTI

PODNĚTY DOZOROVÝM ORGÁNŮM

Odborná právní skupina Podněty a dozorové orgány se zabývá kontrolou činnosti podnikatelů, zda při ní nedochází k porušování právních předpisů České republiky. Od spotřebitelů tato skupina přijímá podněty na prošetření postupů podnikatelů a v případě zjištění zákonného nesouladu zjedná nápravu. Zmíněné podněty zvyšují pravděpodobnost úspěchu spotřebitele ve sporu s podnikatelem, jelikož dozorové orgány disponují donucujícími prostředky například v podobě peněžitých sankcí. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. sepsalo se spotřebiteli mnoho stížností směřující především dozorovým orgánům České obchodní inspekci, Energetickému regulačnímu úřadu, Českému telekomunikačnímu úřadu a Finančnímu arbitru. Kde se tyto dozorové orgány snaží dojít ke smírnému řešení ve sporu mezi podnikatelem a spotřebitel, a to v rámci mimosoudních řešení sporů. Nesporně nejvíce podnětů bylo směřováno České obchodní inspekci především z důvodu nevyřízených reklamací a

Energetickému regulačnímu úřadu na prošetření činností tzv. energetických šmejdu. Zároveň

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. již tradičně i v roce 2021 podniklo průzkum kaváren a restaurací za účelem zjištění dodržování hygienických předpisů, řádného označení provozoven, nakládání s materiálem či splnění řádného vedení daňových dokladů. Výsledky průzkumu je možné najít na internetových stránkách Sdružení v e-časopisu SOSák.



SPOTŘEBITELSKÝ OMBUDSMAN

Spotřebitelský ombudsman je systém, který díky nestátním neziskovým organizacím včetně Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. pomáhá oklamáným spotřebitelům rychle, efektivně a bezplatně domoci se svých spotřebitelských práv. I v roce 2021 se na naši organizaci obrátila řada spotřebitelů, kterým skupina odborných právních poradců pomohla s vyřešením složitých případů.

Na systém Spotřebitelského ombudsmana se spotřebitelé mohou obrátit sami prostřednictvím spotřebitelských organizací jako je SOS – Asociace z.s. Právě tento způsob využívají spotřebitelé nejčastěji, a to skrze naše osobní poradny, které se nachází v 9 krajích České republiky.

Se spotřebitelem nejdříve zkontaktujeme daný problém a odborní právní poradci spotřebiteli pomůžou s dalším možným postupem, který může spočívat v sepsání vyjádření pro podnikatele, sepsání předžalobní výzvy, předáním kontaktu na příslušné dozorové orgány či na advokáty, kteří by spotřebitele zastupovali. Předně jsou spotřebitelé vysvětleny finanční a časové náklady a názor odborného poradce, který s ohledem na aspekty sporu posoudí jeho smyslnost.



Počet zaevidovaných Spotřebitelských ombudsmanů za rok 2021 čítá 308 případů. Nejčastější problémy spotřebitelů spadají do oblasti energií. Jedná se zejména o spory spojené se změnou dodavatele, reklamací vyúčtování energií a ke konci roku vzrostly taktéž problémy spojené s ukončením činnosti různých dodavatelů ve spojení s režimem dodavatele poslední instance. Stejně jako v předchozích dvou letech došlo i v roce 2021 k poměrně značnému nárůstu případů spojených s tzv. aukčními společnostmi, které vystupují jako zprostředkovatelé energií, přičemž tyto spory a spory s dodavateli energií čítají na 60 % případů. Téměř 10 % případů tvořily taktéž dotazy spojené s koncem platnosti poukazů vystavených na zájezdy podle tzv. zákona „Lex voucher“. Zbývajících 30 % případů je spojeno s problémy vyřízení reklamace, včetně jejího zamítnutí, a to nejen klasických výrobků, ale také bazarových automobilů, díla a vyúčtování telefonických služeb."

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Již třetím rokem poskytujeme držitelům certifikátů GOS službu – advokát na telefonu ad hoc, kdy zájem o tuto službu nečekaně vzrostl. Program GOS je vytvořen SOS – Asociací za účelem ochrany spotřebitelů a poctivých podnikatelů, před nekalými až podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů. Jsme si vědomi, že podnikatelé i spotřebitelé mají zájem o vzájemné seriózní vztahy, především aby si obě strany mohly být jisty, že obchodní podmínky, kterými se smlouva řídí, jsou v souladu se zákonem a podnikatel v rámci své obchodní činnosti nepoškozuje práva spotřebitele.



PROVĚŘENO SENIORY

Opět pokračoval projekt financovaný MPSV ve spolupráci se Senior Pointem, provozovaným společností Sun Drive Communications, s.r.o. projekt Prověřeno seniory. V tomto roce jsme projekt rozšířil krom Jihomoravského kraje i do Středočeského kraje. O projekt byl ze strany hodnocených subjektů veliký zájem. Velmi nás potěšilo vysoké hodnocení jednotlivých subjektů, kdy mezi vítězným subjektem a dalšími subjekty byly minimální rozdíly. Můžeme tedy říci, že všechny zúčastněné subjekty byly vyhodnoceny jako velmi přátelské k seniorům. Pevně doufáme, že v projekt bude podpořen ze strany MPSV i v dalších letech a bude moci pokračovat.



GDPR

Pro naše klienty jsme ve spolupráci s přední advokátní kanceláří Kubečka & Prokop, advokátní kancelář, s.r.o. připravili Pravidla o zpracování osobních údajů a další potřebné listiny, aby byly v souladu s novým nařízením Nařízením (EU) 2016/679 (Nařízení GDPR). O naše stále klienty a poctivé podnikatele se staráme, o všech podstatných novelách a legislativních opatřeních je včas informujeme a zajistíme jim, aby byli včas připraveni.



ŠKOLENÍ PODNIKATELŮ

V roce 2021 jsme školili podnikatele nejen v oblasti reklamací, kupních smluv, ale i v oblasti nové úpravy GDPR. Náš spolupracující právník se otázkou GDPR dlouhodobě hluboce zabývá a může předat zkušenosti nejen teoretické, ale i z vlastní praxe. Věříme, že podnikatelé, kteří využili našich služeb, byli spokojeni. Náš lektor, advokát Mgr. Pavel Prokop, má nejen výborné teoretické znalosti, ale i spoustu zkušeností z vlastní praxe advokáta, kdy na problematiku nahlíží nejen z pozice podnikatele, ale i z pozice spotřebitele.



VELETRH STYL-KABO

V termínu od 21. do 23. srpna 2021 se naši poradci a poradkyně zúčastnili veletrhu STYL-KABO, který se konal na brněnském výstavišti. Veletrhu se sice neúčastnila veřejnost, ale pouze podnikatelé, a přesto zde naše činnost byla velice prospěšná.

The logo for STYL-KABO, featuring the text "STYL-KABO" in white capital letters on a dark red rectangular background.

Naši poradci se zde setkávali s podnikateli a radili jim ohledně tvorby obchodních podmínek, poskytovali jim manuály o reklamacích, kupních smlouvách a podobných záležitostech. Dále poradci informovali o možnosti získání naší značky GOS (garance ochrany spotřebitele), jež je oficiálním certifikátem a slouží k ochraně spotřebitelů, také kultivaci podnikatelského prostředí a zabráňuje tak i podvodným praktikám jiných podnikatelských subjektů. Také jsme nabízeli program MPSV „Ověřeno seniory“, který jsme úspěšně nabízeli už loni podnikatelům v JmK. Pro velký zájem ze strany podnikatelů ho společně s našimi partnery Senior-Pasu a Senior-Pointu nabízíme opět podnikatelům nejen v našem JmK, ale i ve Středočeském kraji. Bližší informace o tomto projektu najdete na našich webových stránkách.

Na veletrhu došlo k úspěšnému navázání mnoha nových kontaktů s podnikateli. Věříme, že naše účast na veletrhu opět v určité míře pomohla ke kultivaci podnikatelského prostředí a že jsme byli nápomocni v obhajobě práv zákazníků daných podnikatelů. Podle našeho názoru by spotřebitel-zákazník měl být rovnocenným partnerem prodejce-podnikatele.

BRNĚNSKÉ DNY PRO SENIORY

Ve měsících září až říjen byly uspořádány Brněnské dny pro seniory. Na témata: Pacient spotřebitel-reklamační informace pro zdravotně postižené senior, také reklamační v oblasti kadeřnictví, kosmetika a jiné služby, téma bydlení, nájemní smlouvy, sousedské vztahy a jak je řešit, Jak bezpečně nakupovat v pevných obchodech a na internetu, Dotazy z oblasti zdravotnictví, nákupů a služeb, na co si dávat pozor. Kde naši odborní právní poradci školili seniory na tato témata, odpovídali na dotazy.

MANUÁLY PRO PORADCE SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ – ASOCIACE, Z.S., WEBOVÉ STRÁNKY, FACEBOOK

V roce 2021 bylo aktualizováno a vytvořeno hned několik manuálů pro poradce z oblasti spotřebitelského práva. Jednalo se o manuály na témata: kupní smlouvy, smlouvy o dílo, distanční smlouvy, finanční služby, reklamační, odstoupení od smlouvy, smlouvy o dodávkách energií, zájezd. Tyto manuály slouží především pro naše odborné právní poradce jako podpůrný materiál pro průběžná školení a pro osvojení potřebných znalostí, které pak mohou naši poradci aplikovat v praxi.

V průběhu celého roku 2021 byly na internetových stránkách www.asociace-sos.cz hojně vkládány články, mediální výstupy, informace o naší činnosti, informace od dozorových orgánů, tak aby zde spotřebitelé našli univerzální zdroj informací o ochraně spotřebitele. Po celý rok jsme se na naší

domovské stránce snažili pomocí pozvánek upozorňovat spotřebitele na naše blížící se akce, především rozhlasové vysílání, besedy, aktuality a podobně. Samozřejmostí bylo postupné rozšiřování stálého obsahu stránek, ať už se jedná o informace pro spotřebitele o jejich právech, tak pro podnikatele ohledně jejich povinností vůči spotřebitelům. V roce 2021 jsme vedli náš Facebookový profil. Ovšem základ naší komunikace se spotřebiteli na internetu stále vidíme primárně v našem webu.

VYDÁVÁNÍ BROŽUR A LETÁKŮ

Během roku 2021 jsme vytvořili 20 druhů letáků s informacemi pro spotřebitele, které jsme umístili zdarma ke stažení na naše internetové stránky. Většina z nich mohla být také vytištěna, díky finanční podpoře našich projektů, poskytnuté prostřednictvím Ministerstva průmyslu a obchodu a Magistrátu města Brna, aby se tak mohla dostat i ke spotřebitelům nevyužívajících internet, tyto jsou distribuovány prostřednictvím našich poraden po celé republice. Naše letáky se zaměřují na jednotlivá spotřebitelská témata a vysvětlují problematiku z hlediska aktuální právní úpravy.

SEZNAM NAŠICH LETÁKŮ

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Odstoupení od smlouvy | 11. Změna dodávek energií |
| 2. Reklamace | 12. O nás 2021 |
| 3. Vyúčtování dodávek energií | 13. Telekomunikační služby |
| 4. Nákup v e-shopu | 14. Nákup ze zahraničí |
| 5. Dozorové orgány | 15. Spotřebitelský úvěr |
| 6. Modrozelená infrastruktura | 16. Zájezd |
| 7. Dešťovka | 17. Kupní smlouva |
| 8. Úspora energií | 18. Letecká doprava |
| 9. Nákup použité věci | 19. Podomní prodej |
| 10. Odpady novela 2021 | 20. Smlouva o dílo |



NAŠE FINANCE V ROCE 2021

DOTACE

Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s. je nezisková organizace, která je kromě příjmů od svých členů závislá na sponzorských darech a dotacích. V roce 2020 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2021, které byly schváleny a poté v roce 2021 úspěšně splněny:

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele s přihlednutím ke zvyšování konkurenceschopnosti v podnikatelském sektoru	2 454 300 Kč
Magistrát města Brna - odbor životního prostředí	Enviromentální povědomí - hospodaření se srážkovou vodou	32 000 Kč
Magistrát města Brna - odbor zdraví	Rodina - spotřebitel	50 000 Kč
Magistrát města Brna - odbor zdraví	Senior - spotřebitel	50 000 Kč
Magistrát města Brna - odbor školství, mládeže a tělovýchovy	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím	15 000 Kč
Magistrát města Brna - odbor sociální péče, program prevence kriminality	Brno lepším místem pro život	190 000 Kč
Jihočeský kraj	Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji	50 000 Kč
Jihomoravský kraj	Osvětová činnost v Jihomoravském kraji	25 000 Kč
Jihomoravský kraj	Obrana spotřebitele v Jihomoravském kraji	25 000 Kč
Tábor	Obrana spotřebitele v Táboře	20 000 Kč
Prostějov	Obrana spotřebitele v Prostějově	12 000 Kč
Vyškov	Volnočasové aktivity mládeže, protidrogové aktivity a prevence	10 000 Kč
Spotřebitelské fórum	Ochrana spotřebitele	30 000 Kč
CELKEM		2 963 300 Kč

NAŠI SPONZOŘI JSOU TAKÉ:

E.ON Česká republika s.r.o.

Naši spokojení spotřebitelé, kteří si nepřejí být jmenováni

PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2021

NÁKLADY	3 582 000 Kč
VÝNOSY	3 676 000 Kč
ZISK	94 000 Kč

NAŠI DONOŘI V ROCE 2021

Velice děkujeme našim donorům, kteří přispívají na naši činnost a plynulý chod našich poraden.

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Magistrát města Brna - odbor životního prostředí

Magistrát města Brna - odbor školství, mládeže a tělovýchovy

Magistrát města Brna - odbor zdraví

Magistrát města Brna - odbor sociální péče, program prevence kriminality

Město Tábor

Město Prostějov

Město Vyškov

Jihočeský kraj

Jihomoravský kraj

Spotřebitelské fórum

E.ON Česká republika, s.r.o.

Naši spokojení spotřebitelé, kteří si nepřejí být jmenováni



Mečová 5, 602 00 Brno
+420 542 210 778

PORADENSTVÍ – KONTAKTY:

542 210 549, 542 210 778, poradna@asociace-sos.cz

IČO: 22832793

www.asociace-sos.cz