

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



JIHMORAVSKÉHO KRAJE

# Výroční zpráva 2012

# Slovo předsedkyně



## **Gerta Mazalová**

*předsedkyně SOS JmK*

*členka Řídící komise pro cestovní ruch MMR ČR*

*členka Úřadu vlády pro regiony a neziskový sektor*

*místopředsedkyně ANNO JmK*

*členka Rady ANNO ČR*

Již deset let uplynulo od založení naší organizace v roce 2003. Základní náplní naší činnosti je poskytování poradenství spotřebitelům, a to v osobní, elektronické, telefonické i korespondenční formě. Zájem spotřebitelů o bezplatné osobní poradenství v našich poradnách se stále zvyšuje.

V září roku 2010 jsme převzali na smluvním základě veškeré činnosti SOS o. s. - provozovali jsme webové stránky ([www.spotrebitel.info](http://www.spotrebitel.info)), zpoplatněnou telefonní linku 900 08 08 08 a také v rámci kultivace podnikatelského prostředí zpracovávali obchodní podmínky podnikatelům, kterým byla udílěna značka kvality SAOP. Tyto činnosti jsme prováděli až do 14. prosince 2012, kdy Městský soud v Praze rozhodl o prodeji aktiv SOS, o.s., které se ocitlo v konkurzu. Vyhrála vyšší nabídka Občanského sdružení TEST, které se tak stalo novým majitelem značky, webových stránek a dokonce i placené linky.

Ale my jsme byli na tuto situaci připraveni, takže jsme připravili novou značku kvality (Garance ochrany spotřebitele - GOS), kterou budeme v roce 2013 nabízet zájemcům z řad poskytovatelů zboží a služeb, zvažujeme také zavedení vlastní poradenské linky.

I v roce 2012 se rozšiřovala síť našich bezplatných osobních poraden (o Nový Jičín a Vyškov), ve kterých pracují naši odborní právní poradci. Ti prochází pravidelným proškolením, na kterých se jejich znalosti také ověřují. Všichni naši poradci obdrželi Certifikát

oborného poradce, který je dokladem jejich znalostí z oblasti spotřebitelského práva.

Jsme členy Asociace nestátních neziskových organizací a spolupracujeme s řadou významných neziskových organizací, např. se Sdružením nájemníků JmK, YMCA Brno a mnoha dalšími. Dál trvá naše spolupráce se středními a vysokými školami v Brně. Pracují u nás studenti MU např. z fakulty právnické, ekonomicko-správní, dále z Vysoké školy obchodní a hotelové aj., kteří k nám chodí na praxi, stáže, vzdělávají se a po absolvování zkoušek pracují jako odborní poradci v našich poradnách. Tato spolupráce je pro velice prospěšná pro obě strany.

Díky práci našich poradců jsme pravidelně schopni plnit podmínky dotačních projektů, a tak i nadále fungovat a platit nájem a služby. Z dotací na projekty financujeme také tvorbu letáků, brožurek, kancelářské vybavení a techniku, v podstatě veškeré potřebné zázemí pro naši činnost. Pravidelně vypracováváme návrhy projektů pro Magistrát města Brna a Radu Jihomoravského kraje, MPO ČR, MZ ČR, MV ČR a MMR ČR s různým zaměřením. Jde hlavně o prevenci, informovanost a vzdělávání ve všech oborech spotřebitelského práva.

*Gerta Mazalová*

# **Naše činnost v roce 2012**

## **Poskytování poradenství**

Hlavní náplní našeho sdružení je poskytování poradenství, kterému věnujeme nemalé množství času, jak tomu bylo i v roce 2012. V tomto roce se nám povedlo rozšířit naše osobní poradny i do města Vyškov v Jihomoravském kraji a města Nový Jičín v kraji Moravskoslezském.

Naše působnost již dávno překročila hranice Jihomoravského kraje (Brno, Vyškov) a je rozšířena do kraje Jihočeského (České Budějovice, Tábor), Královéhradeckého (Hradec Králové, Albrechtice nad Orlicí), Olomouckého (Olomouc, Prostějov), Zlínského (Uherský Brod) a kraje Vysočina (Velké Meziříčí) a v roce 2012 tedy i do kraje Moravskoslezského (Nový Jičín). Další poradny připravujeme podle počtu požadavků našich spotřebitelů, kteří se na nás stále více obracejí.

V roce 2012 jsme zaevidovali:

- 5 165 případů řešených v našich osobních poradnách
- 7 020 případů telefonického poradenství
- 3 533 případů elektronického poradenství

## **Pracovní skupiny**

V rámci našeho sdružení působí několik samostatných odborných skupin, které se zaměřují vždy na jednu konkrétní oblast v poradenství. Zajišťujeme tak spotřebiteli široké spektrum poradenství od financí přes potraviny až k cestování. Jako jediní v republice řešíme i zahraniční spory mezi spotřebiteli, prodejci a poskytovateli služeb (v Evropské unii i třetích zemí světa).

## Finance

V rámci právního poradenství se zaměřujeme na důležitou problematiku financí. Velmi rozšířeným nešvarem jsou smlouvy o spotřebitelském úvěru, které byly podepsány na předváděcích akcích, s podomními a pouličními prodejci, často pod vlivem nekalých praktik těchto prodejců. Spotřebitele tedy varujeme před často používanými triky a před riziky spojenými s těmito druhy prodeje v řadě článků, letáků a také na besedách.

Zaznamenáváme také, že spotřebitelé stále nejsou dostatečně obeznámeni se zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, přestože byl přijat před více než 2 lety a jeho poslední novela (č. 43/2013), která byla účinná od 25. 2. 2013, je pro ně stále málo známá.

Spotřebitele jsou o svých právech a povinnostech informováni v letácích „Spotřebitelské úvěry a lichva“ a „Triky podvodníků při podomních prodejkách“ a taktéž na internetových stránkách. Dále se SOS JmK v tomto roce zúčastnilo akcí na veletrzích Brno např. finanční veletrh PENÍZE.CZ, kde jsme vystupovali na konferenci s prezentací.

Oblasti financí se věnujeme velmi podrobně, založili jsme proto speciální skupinu, která se zabývá podvody na internetu, při podomním a pouličním prodeji i v pevných obchodech, např. internet OIG, pouliční podvody – krém za korunu a další. Jednalo se o kauzy se stovkami podvedených spotřebitelů, kdy jsme spolupracovali i s Policií ČR, SR a kolegy ze SR. Tato skupina byla velmi úspěšná, většinu spotřebitelů bylo ušetřeno mnoho peněz.

## Bydlení

SOS JmK v roce 2012 poskytovalo právní poradenství v oblasti bydlení. Spotřebitelé jsou prostřednictvím informačních letáků informováni o problematice nájemního bydlení a manželství, nájmu a také bytových náhrad. V osobním, elektronickém i telefonickém poradenství, sdružení zodpovídá řadu spotřebitelských dotazů týkajících se nájmu.

Registrujeme také početné dotazy, které s problematikou nájmu souvisí, a sice problémů se splácení hypoték a úvěrových

smluv a jakým způsobem dosáhnout výmazu z registru dlužníků. Také některé postupy realitních kanceláří, kdy spotřebitelé uhradili veškeré poplatky i cenu nemovitosti a při zapsání do katastru zjistili, že je tam exekuční zástava. Rovněž různé podvody se zálohami, které řešila naše speciální odborná skupina.

## **Exekuce a Insolvence**

V rámci SOS JmK funguje také specializovaná skupina, která poskytuje právní poradenství v oblasti exekucí a insolvence. V této oblasti je stále patrné nízké právní povědomí spotřebitelů. Byl vydán tištěný materiál, který radí spotřebitelům jak se vyhnout zadlužování a exekucím a spotřebitelé jsou na internetových stránkách informováni o změnách právní úpravy.

V oblasti insolvenčí se zaměřujeme na problematiku oddlužení spotřebitelů. Spotřebitelé žádají informace týkající se vyplňování formulářů, které je pro právní laiky složité a vyžaduje odborné konzultace. Jsou k nám často posíláni i z jiných poraden, kde se na tuto oblast nezaměřují.

## **Potraviny a zdraví**

Skupina specializovaná na potraviny a zdraví také v roce 2012 informovala spotřebitele o právních problémech souvisejících s potravinami. Spotřebitelé jsou informováni o systému RASFF, kde mohou vyhledat zdraví nebezpečné potraviny a taktéž jim byly poskytovány informace o ověření zdravotní nezávadnosti lihovin v tzv. metanolové aféře.

SOS JmK chce také aktivně přispět ke kvalitní právní úpravě v této oblasti. Proto se zapojilo do připomínkování novel zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a zákona č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské inspekci.

V oblasti zdravotnictví jsou spotřebitelé informováni zejména o změnách, které přinesl zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a taktéž o všech změnách, které ve zdravotnickém právu probíhají.

Spolupracovali jsme také s pracovníky MZ ČR v oblasti kouření - na toto téma jsme na našich stránkách vytvořili anketu pro

spotřebitele, kde se mohli vyjadřovat, zda jsou pro zařazení elektronických cigaret do zdravotnických přípravků nebo ne. Většina souhlasila s tím, aby zůstali v zákoně o potravinách a tabákových výrobcích. Spolupracujeme s dozorovými orgány - Státní zemědělskou a potravinářskou inspekcí, Českou obchodní inspekcí, Agrární komorou, Zemědělským svazem a dalšími organizacemi.

## **Cestovní ruch**

V roce 2012 odborní právní poradci radili spotřebitelům v oblasti cestovního ruchu. Spotřebitelé jsou informováni o možnostech obrany proti protiprávnímu jednání cestovních kancelářů. Pro zvýšení právního povědomí byla vydána brožura „Spotřebitel na cestách“, letáky Letecká doprava, Podmínky zdravotního ošetření v zahraničí aj., které spotřebitelům poskytují rady v řadě problematických situací, se kterými se mohou při cestování potýkat.

Na webu sdružení si spotřebitelé mohou přečíst odborné články pojednávající o výkladu pojmů v cestovní smlouvě, náhradě škody v případě zpoždění letu, timesharingových smlouvách a další právní problematice.

## **Telekomunikace**

V roce 2012 směřovala řada spotřebitelských dotazů také do oblasti telekomunikace. Spotřebitelé se na nás obracejí s dotazy týkající se sporů z účastnických smluv s mobilními operátory, volání na prémiové linky a taktéž s nedostatečným informováním poskytovatelů telekomunikačních služeb o změnách obchodních podmínek.

Řada dotazů se týkala kauzy zavedení servisního poplatku u služeb satelitní televize Skylink a CS Link, v rámci níž jsme spotřebitele podrobně informovali o jejím vývoji a o právních prostředcích obrany.

## Besedy a semináře

V rámci činnosti naší organizace pravidelně pořádáme besedy a odborné semináře pro spotřebitele. Již sedmým rokem spolupracujeme na projektu Městské policie Brno – Senior akademie, kde seznamujeme převážně seniory s jejich právy. Přednášek se účastní pravidelně cca 200 účastníků, které školíme i v oblasti finanční gramotnosti. Také jsme se zapojili do projektu s názvem Senior Pas, určený na podporu obyvatelstva staršího 55 let. Každý rok končí tyto oblíbené akce vyznamenáním absolventů, kteří po obdržení diplomů a průkazů asistentů Městské policie pomáhají chránit bezpečí ostatních.

V roce 2012 jsme uspořádali 25 besed a odborných seminářů zaměřené na různé skupiny obyvatelstva – pro maminky, pro seniory, podnikatele apod.

## Spolupráce s médii

Spotřebitele informujeme a varujeme před možnými riziky v různých finančních oblastech také prostřednictvím médií zejména Českého rozhlasu, kde pravidelně vystupujeme nejméně dvakrát do měsíce v pořadu Apetýt s moderátorkou Marcelou Antošovou a zodpovídáme na dotazy posluchačů.

Dále prostřednictvím tisku, formou článků nebo on-line rozhovory, informujeme a poskytujeme spotřebitelské poradenství. Spolupráci s Českou televizí považujeme za velice účinnou, buď účinkujeme v jejich pořadech, nebo TV natáčí v poradně u nás. Pomoc médií je jednou z nejúčinnějších forem osvěty a zvyšování finanční gramotnosti, kterou je možné našim spotřebitelům nabídnout.



## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

S velkým zájmem a úspěchem se i nadále setkává projekt Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů známý pod zkratkou ADR, který byl spuštěn v dubnu roku 2008 pod záštitou Ministerstva průmyslu a obchodu.

Jedná se o alternativu k soudnímu řízení, které bývá často zdouhavé a nákladné, a tyto zmiňované aspekty spotřebitele často odradí, aby bojoval za svá práva. V roce 2012 řešil 82 podnětů podaných v rámci tohoto projektu.

Celkem bylo v období od srpna do prosince 2012 řešeno 82 podnětů, z toho:

- 31 podnětů vyřešeno úspěšně
- 51 podnětů vyřešeno neúspěšně

Úspěšnost při řešení podnětů 37,8 %

## Vydávání brožur a letáčků

Během roku 2012 se nám podařilo vytvořit, díky finanční podpoře projektu Městský program prevence kriminality v Brně naší Městskou policií a Magistrátu města Brna, šestnáct letáčků na různá témata, ve kterých radíme spotřebitelům, na co si dávat pozor. Tyto letáčky jsou pro spotřebitele k dostání zdarma v našich osobních poradnách.

### Seznam našich letáčků 2012:

- Prevence při poškození trestnou činností.
- Nebezpečí na internetu.
- Internet a brouzdání po něm.
- Spotřebitelské úvěry a lichva.
- Pozor na kapsáře.
- Jak chránit nemovitost před vykradením?
- Triky podvodníků při podomních prodejkách.

- Letecká doprava.
- Cestovní smlouva.
- Ošetření v cizině.
- Registrace pacienta.
- Informovaný souhlas.
- Extrémní sporty.
- Telefony a jejich vyúčtování.
- Brouzdání po internetu.
- Zjišťování cen.

Kromě zmiňovaných letáčků jsme také vytvořili jednu informační brožuru pro spotřebitele s názvem Spotřebitel na cestách.

## Připomínkování zákonů

Naši právníci, díky kterým naše družení funguje na velmi vysoké úrovni, dělají kromě samotného poradenství také další činnosti zaměřeny na obranu práv spotřebitelů. Připravují pozměňovací návrhy k zákonům, aby se změnily ve prospěch spotřebitelů, účastnili se také prací na novelách některých zákonů v pracovní komisi Ministerstva spravedlnosti ČR a seminářů v českém Parlamentu, kde vystupovali s návrhy a připomínkami k zákonům. Stále jsme také v kontaktu s těmi poslanci, které zajímají problémy našich spotřebitelů.

Příkladem je např. také přijetí pozměňovacího návrhu Občanského zákoníku §57 odst. 1, věta druhá, který zpracovali a připravili naši spolupracovníci Mgr. Palla Tomáš a Mgr. Carbol Karel pro kancelář poslance JUDr. Jeronýma Tejce. Návrh v Parlamentu prošel, připojili se k němu koaliční i opoziční poslanci a s účinností od 14. června 2012 se již senioři nemusí tolik bát podvodných praktik prodejců na předváděcích akcích, kteří jim podstrčili k podpisu papír s objednávkou zboží a tím je připravili o možnost odstoupení od kupní smlouvy. Z každého takového malého, ale důležitého vítězství máme radost, protože naše práce není zbytečná.

# Naše finance v roce 2012

## Dotace

Sdružení obrany spotřebitelů Jihomoravského kraje je nezisková organizace, která je kromě příjmů od svých členů závislá na sponzorských darech a dotacích. V roce 2011 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2012, které byly schváleny a poté splněny na sto procent:

Subjekt	Projekt	Dotace
<b>Magistrát města Brna</b>	Jak se nestát obětí	68 000,- Kč
<b>Magistrát města Brna</b>	Městský program prevence kriminality v Brně v roce 2012	22 000,- Kč
<b>Magistrát města Brna</b>	Environmentální povědomí	15 000,- Kč
<b>Magistrát města Brna</b>	Spotřebitelské minimum pro děti a mládež	26 000,- Kč
<b>Ministerstvo průmyslu a obchodu</b>	Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele	700 000,- Kč
<b>Ministerstvo průmyslu a obchodu</b>	Osvěta v otázkách ochrany spotřebitele	176 000,- Kč
<b>Ministerstvo pro místní rozvoj</b>	Ochrana spotřebitele a ochrana nájemních vztahů	200 000,- Kč

## Přehled příjmů a výdajů

Příjmy	1 756 000,- Kč
Výdaje	1 772 000,- Kč

Pozn.: Ztráta byla hrazena ziskem z minulých let.

**Sdružení obrany spotřebitelů  
Jihomoravského kraje**

**IČ: 22832793**

**Mečová 5, 602 00 Brno**

**tel.: +420 542 210 778**

**e-mail: [info@asociace-sos.cz](mailto:info@asociace-sos.cz)**

**Poradenství – kontakty:**

**900 10 10 10 (10,- Kč/min.)**

**[poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)**

**[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)**