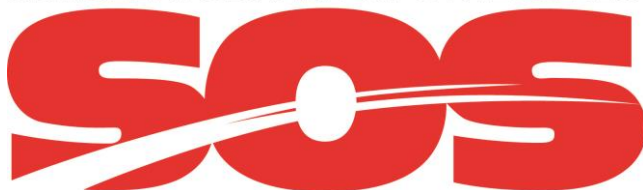


SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



ASOCIACE

# Výroční zpráva 2013

## Slovo předsedkyně



**Gerta Mazalová**

*předsedkyně SOS - Asociace*

*místopředsedkyně Asociace nestátních neziskových organizací JmK*

Rok 2013 hodnotím jako mimořádně úspěšný. Přes všechny překážky a problémy jsme rozšířili svou činnost pro naše spotřebitele a k dnešnímu dni je již v provozu zhruba 15 našich bezplatných osobních poraden, dne 1. listopadu 2013 jsme na četné žádosti spotřebitelů, kteří se obraceli na naši zpoplatněnou linku, otevřeli také poradnu v hlavním městě Praze. K zvyšování zájmu o naše poradenství přispěla hlavně odbornost našich poradců, která je garantována z naší strany stálým dalším vzděláváním a absolvováním povinných zkoušek, zakončených, samozřejmě pouze úspěšně - Certifikátem odborného poradce.

Nyní již máme vlastní webové stránky, svou zaregistrovanou značku SOS-Asociace, pod kterou vedeme i všechny osobní poradny v krajích ČR, zpoplatněnou telefonní linku s číslem 900 10 10 10, na kterou se obrací nejen spotřebitelé, ale i podnikatelé, kterým také zpracováváme obchodní podmínky tak, aby byly v souladu se zákonem. Pro ochranu našich spotřebitelů i pro pomoc při řešení problémů našich podnikatelů jsme zaregistrovali značku kvality GOS (Garance ochrany spotřebitele) současně i s etickým kodexem naší organizace. Poskytujeme poradenství formou osobních poraden, elektronického poradenství i formou dopisů.

Na našich webových stránkách ([www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)) zveřejňujeme veškeré naše aktivity, seznamy našich poraden a všechny potřebné

informace. Vydáváme také elektronický časopis, kde Vás seznamujeme se všemi novinkami a informacemi.

Spotřebitelská problematika je velmi široká oblast, proto jsme si rozdělili do několika odborných sekcí, kde odborníci řeší i velmi složité případy. Výsledky práce našich poradců ze sekce pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů jsou velmi úspěšné, přesto že jsme se nezúčastnili 2. kola pro přiznání dotace na tuto činnost, stalo se tak z důvodu, že stále poskytujeme bezplatné poradenství a možnosti naplnit spoluúčasť na projektu z vlastních zdrojů je velmi omezená. Přesto jsme pracovali a pracujeme dále bezplatně a spory řešíme dále. Stejně tak podáváme podněty na dozorové orgány na mnohé podvodné společnosti, kde už na základě šetření některým byla ukončena činnost, u dalších probíhá řízení o zrušení živnostenského oprávnění. Také Česká obchodní inspekce, se kterou velmi úzce spolupracujeme, velmi přísně sankcionuje přestupky a pochybení některých prodejců.

Již 8. rokem spolupracujeme s Městskou policií v Brně na projektu SENIOR-AKADEMIE, které se účastní pravidelně cca 280 posluchačů, a kde jsme hodnoceni velmi kladně, a proto se naše spolupráce rozšiřuje stále více tak, aby se naše informace a rady dostávaly co nejbližší ke spotřebitelům. Cyklus úspěšných besed na poradenském centru MP Brno dále pokračuje a rozšiřuje se i do dalších měst a obcí, např. Břeclavska. Stále více stoupá jak počet vzdělávacích akcí pro naše spotřebitele, besedy, přednášky, semináře, tak i návštěvnost našich webových stránek a přibývají nám také naši členové. To vše svědčí o významu a potřebnosti naší práce pro spotřebitele. Jako každým rokem mimo kontrol si necháváme zpracovat také audit, který pravidelně zveřejňujeme na našich webových stránkách. Většina našich mladých odborných poradců jsou studenty právnické fakulty MU v Brně a díky jejich nadšení a obětavosti můžeme vykazovat tak velké úspěchy.

*Gerta Mazalová*

## Naše úspěchy

V roce 2013 se SOS – Asociaci velmi dobře dařilo, což dokazují také naše úspěchy.

- Na SENIOR AKADEMII byla předsedkyně Gerta Mazalová oceněna jako lektor roku 2012/2013, získala krásné 2. místo.



- Školili jsme pracovníky živnostenských úřadů z kraje Vysočina a z Jihomoravského kraje, v rámci projektu MPO ČR spotřebitelský ombudsman.
- Jako partner odborných praxí na Právnické fakultě MU Brno jsme se zúčastnili konference „Praxe a stáže na vysokých školách – nadstandard nebo nutnost?“ pořádané Ekonomicko-správní fakultou MU.

# Naše činnost v roce 2013

## Poskytování poradenství

Hlavní náplní našeho sdružení je poskytování poradenství, kterému věnujeme stále více času. V tomto roce se nám povedlo rozšířit naše osobní poradny i do měst Jihlava a Bystřice nad Pernštejnem v kraji Vysočina, města Plzeň v Plzeňském kraji a v prosinci 2013 jsme na přání našich spotřebitelů, otevřeli poradnu v hlavním městě Praze.

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), kraje Vysočina (Velké Meziříčí, Jihlava, Bystřice nad Pernštejnem), Moravskoslezského (Nový Jičín), Plzeňského (Plzeň) a hlavní město Praha (Praha). Další poradny připravujeme podle počtu požadavků našich spotřebitelů, kteří se na nás stále více obracejí.

V roce 2013 jsme zaevidovali dotazů spotřebitelského charakteru v rámci projektu s MPO:

- 6 030 případů řešených v našich osobních poradnách
- 6 024 případů telefonického poradenství
- 3 021 případů elektronického poradenství

V roce 2013 jsme zaevidovali dotazů ohledně nájemních vztahů v rámci projektu s MMR:

- 258 případů řešených v našich osobních poradnách
- 253 případů telefonického poradenství
- 132 případů elektronického poradenství

## **Sociální a rodinné poradenství**

Od 1. 3. 2013 byla vzhledem k stále se navyšujícímu zadlužování našich domácností i seniorů, zřízena specializovaná poradna, která radí a pomáhá v oblasti sociálního zabezpečení a rodinně-právním poradenství našim spotřebitelům.

V září v rámci vzniku nové osobní poradny pro spotřebitele v Jihlavě, rozhodlo vedení SOS-Asociace o poskytování sociálního poradenství i zde. Jednoznačně se v tomto regionu projevil absence této důležité služby. Osobní poradnu, která probíhá jeden den v týdnu, navštěvuje pravidelně cca 20 klientů, z toho je jedna čtvrtina dotazů ze sociální a rodinné oblasti, ostatní jsou dotazy spotřebitelské, které jsou řešeny nejen na místě v poradně, ale též tzv. mimosoudním řešením sporů, kde jsme zaznamenali několik významných úspěchů právě v případech sporů jihlavských občanů. Celkem jsme v roce 2013 zaznamenali 220 případů osobního poradenství v sociální a rodinné oblasti.

Pro zvýšení právního podvědomí klientů v této oblasti byla na našem webu <http://www.asociace-sos.cz/> zavedena rubrika „Poradna ve věcech sociálních a rodinně-právních. Zde jsou umístěny články k životním situacím, v nichž je poradenství požadováno nejčastěji a některé z dotazů klienty a odpovědi na ně. Současně byla klientům dána možnost dotazovat se na tyto problémy prostřednictvím elektronické poradny a každé úterý je jim k dispozici poradenská telefonní linka. Klienti jsou informováni o možnostech řešení a krocích, které je třeba učinit, pomáháme jim zorientovat se ve spleti právních předpisů a porozumět situaci, v níž se ocitli a společně hledáme možnosti jejího vyřešení. Řada z nich vyhledává pomoc opakovaně.

Nejčastější dotazy byly na sociální dávky (příspěvek na bydlení, příspěvek na živobytí a mimořádnou okamžitou pomoc), lidé se dotazovali na podmínky získání těchto dávek, správnost postupu

státních orgánů rozhodujících o těchto dávkách a na možnosti obrany proti rozhodnutí, s nímž byli nespokojeni. Dále pak byla naše pomoc vyhledána v situaci, kdy hrozilo nebo probíhalo rozvodové řízení. Pomoc potřebovali též ti, co řeší otázku výživného – nárok na výživné, jeho vymáhání a při rozdělení společného jmění manželů. V neposlední řadě se dotazy týkaly převodu majetku především darem a také dědického řízení a závětí.

## **Pracovní skupiny**

V rámci našeho sdružení působí několik samostatných odborných skupin, které se zaměřují mimo běžného poradenství (výrobky a služby), vždy na jednu konkrétní oblast. Zajišťujeme tak spotřebiteli široké spektrum poradenství od financí přes potraviny až k cestování.

## **Spotřebitelské úvěry a finance**

I v oblasti financí se udály v uplynulém roce velké změny. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace samozřejmě pro své členy a příznivce tyto novinky pečlivě monitoruje. Na stránkách SOS-Asociace jsou tak pravidelně uveřejňovány články, které upozorňují na opakované problémy v oblasti především spotřebitelských úvěrů, změny v legislativě a další aktuální problémy. V uplynulém roce tak byly publikovány články například o významné novele zákona o spotřebitelském úvěru, o nově přijatém zákonu o směnářství, o úloze finančního arbitra a výhodách jeho činnosti pro spotřebitele. Pravidelně pořádáme besedy po celé ČR, na nichž se snaží poradci ze všech našich bezplatných osobních a pevných poraden spotřebitele informovat a zároveň varovat před některými nekalými praktikami v oblasti spotřebitelských úvěrů. Ke konci roku se naše pozornost obrátila k novému občanskému zákoníku, který i do oblasti financí přináší

nemalé změny. Na toto téma byla publikována série článků na stránkách SOS - Asociace.

V roce 2013 se ze spotřebitelských dotazů v rámci projektu s MPO týkalo úvěrů a financí:

- 220 případů řešených v našich osobních poradnách
- 198 případů telefonického poradenství
- 108 případů elektronického poradenství

## **Bydlení, nájmy, energie**

Naši poradci zařazení do skupiny Bydlení, nájmy, energie v roce 2013 řešili standardní problémy týkající se zejména nájemního bydlení – například potřeby oprav v bytě a domě, práva a povinnosti plynoucí z podnájmu a také problematiku týkající se ukončení nájmu bytu výpovědí nebo dohodou a následné zajištění bytových náhrad. Některé dotazy směřovaly také k úpravě práv a povinností členů v bytovém družstvu nebo vlastníků ve společenství vlastníků jednotek.

Patrně nejčastější byly dotazy spotřebitelů týkající se nesrovnalosti s vyúčtováním energií a jeho rozúčtováním mezi byty v domě. Těmto jsme radili, jak a kdy mají podat reklamaci a jak zjistit, podle čeho se provádí rozúčtování vody a tepla v bytových domech.

Velmi významnou agendu této skupiny v roce 2013 tvořily dotazy spotřebitelů ohledně změny dodavatele elektřiny nebo plynu. Vzhledem k tomu, že významná část těchto změn probíhá formou podomního prodeje, kdy spotřebitelé často nemají potřebný čas a prostor si změnu dodavatele řádně promyslet, pomáhali jsme spotřebitelům s následným odstoupením od těchto smluv, případně s jinou formou ukončení. Někteří zástupci energetických společností se při podomním nabízení svých produktů uchýlili k nekalým praktikám, nerespektovali ani zákazy



podomního prodeje vyhláškami, podávali jsme proto také podněty na dozorové orgány.

V roce 2014 nás v oblasti bydlení čekají velké změny, protože změny, které nový občanský zákoník přináší, se dotknou významným způsobem také právní úpravy nájmu bytu, bytových družstev a společenství vlastníků jednotek. Na tyto změny jsme se v průběhu roku 2013 připravovali například psaním článků na témata, které budou dotčena nejvíce.

## **Exekuce a Insolvence**

Jednou z odborných pracovních skupin SOS – Asociace je i ta, která se specializuje na problematiku exekucí a insolvenčí. V této oblasti spotřebitelům jsme spotřebitelům poskytovali bezplatné právní poradenství v průběhu celého roku a to jak osobně, tak telefonicky, emailově a korespondenčně. Zaměřili jsme se také na rozšíření povědomí a zlepšování právního vědomí veřejnosti a publikovali jsme články zabývající se problematikou exekucí a insolvenčí.

Informování spotřebitelů o důležitosti předcházení neplnění majetkových závazků vzniklých zejména z krátkodobých spotřebitelských úvěrů, považuje SOS – Asociace za základní kámen úspěšné ochrany spotřebitelů před nuceným výkonem rozhodnutí. Lidem, kteří se i přes naši snahu do exekučního řízení dostali, poskytujeme informace o jejich právech a povinnostech a o oprávněných orgánů, které výkon rozhodnutí zajišťují, a pomáháme jim bránit se proti excesům zejména ze strany soudních exekutorů, kterých se stále dopouštějí. V oblasti insolvenčního práva poskytujeme spotřebitelům právní poradenství a informace, které se týkají zejména možnosti dobrovolného oddlužení vyhlášením tzv. osobního bankrotu, a způsobů jakými je možné vyřešit složité majetkové životní situace, např. dluhové pasti, do kterých se lidé, často ne vlastní vinou, mohou dostat.

## Potraviny a zdraví

Skupina zaměřující se na ochranu spotřebitele v oblasti potravin a zdraví i v roce 2013 pokračovala ve své práci a snažila se spotřebitelům poskytnout aktuální informace z dané oblasti, seznámit je s ní podrobněji, a to mnoha formami. Pracovní skupina seznamovala spotřebitele s problematikou na různých besedách (věnovaných buď přímo tematice potravin a zdraví, či věnujícím se této problematice spíše okrajově), prostřednictvím letáků, zodpovídala konkrétní dotazy spotřebitelů a pravidelně poskytovala informace ve své rubrice na webových stránkách – zde vyvíjela činnost při informování spotřebitele o důležitých informacích, sdílela se spotřebiteli zajímavosti ze světa potravin a rovněž informovala o aktuálním dění a tiskových zprávách dozorových orgánů. Svou iniciativu se skupina snažila vyvíjet i navenek, například účastí na panelových diskuzích se zástupci podnikatelů a obchodníků, kde zástupci hájili práva spotřebitelů.

Nejčastějšími spotřebitelskými problémy, které skupina zaregistrovala, jsou problémy bezpečnosti a nezávadnosti potravin a rovněž jejich kvality, proto je nyní pro skupinu prioritou právě tato oblast a při své spolupráci s dozorovými orgány se snaží zaměřit na tuto oblast a v rámci svých možností dává další podněty a připomínky k jejich činnosti a zlepšení legislativy.

## Cestovní ruch

Skupina odborných právních poradců zaměřující se na oblast cestovního ruchu může považovat rok 2013, z hlediska své práce, za velmi zdařilý. Nejen, že se podařilo napsat mnoho článků užitečných pro spotřebitele, které naleznou na [www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz), ale skupina také spotřebitelům aktivně pomáhala. Příkladem mohou být případy spotřebitelů, jejichž reklamace zájezdu cestovní kanceláře často z velké části zamítaly a spotřebitelům nabídly pouze směšné kompenzace. Tyto se vyřešily

prostřednictvím mimosoudního řešení spotřebitelských sporů- ADR. Díky naší pomoci spotřebitelé získali zpět část ceny zájezdu, kterou cestovní kanceláři zaplatili. Pracovní skupina Cestovní ruch věří, že v roce 2014 naváže na své dosavadní úspěchy a bude sloužit i nadále ke prospěchu všech spotřebitelů, kteří se na ni obrátí. Současně se spotřebitelé také mohou těšit na nové články týkající se zájezdů upravených podle nového občanského zákoníku.

## **Legislativní skupina**

Rok 2013 byl ve znamení přípravy na příchod nového občanského zákoníku. Tento soukromoprávní kodex, který je od prvního ledna tohoto roku účinný, se dotkl téměř všech oblastí, na které se zaměřuje činnost Asociace. V rámci legislativní skupiny jsme tedy stáli před mnoha úkoly. Jednak to bylo vůbec obsáhnutí rozsáhlého množství změn a novinek, neméně pozornosti jsme ovšem museli věnovat řadě nejasností, které zákoník přinášel. Hlavní úlohou naší skupiny poté bylo připravit na tyto změny nejen naše poradce, ale hlavně spotřebitele. Díky vysoké odbornosti našich poradců a členů naší skupiny, a rovněž díky přístupu k informacím od těch nejpověřenějších (katedra občanského práva na PrF MUNI Brno) jsme jako jediná organizace mohli přinášet ty nejpřesnější informace a nutno připomenout, že právě díky této přípravě můžeme nyní tyto informace bez problémů aplikovat v době, kdy je zákoník již účinný. Dále jsme pro spotřebitele připravili a úspěšně zorganizovali řadu školení, které se týkalo konkrétních oblastí jejich ochrany a v tomto budeme i v novém roce pokračovat.

## **Podvody/podněty**

V rámci své činnosti se Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace často setkává i s nejrůznějšími praktikami prodejců, řemeslníků a poskytovatelů služeb. Ne všichni tito podnikatelé se chovají ke spotřebitelům slušně a také bohužel ne všichni se řídí předpisy.

Setkáváme se proto s nejrůznějšími způsoby klamání spotřebitele i přímo podvodů. Na veškerá tato zjištění reagujeme a podáváme podněty státním orgánům k provedení kontroly. Adresáty našich podnětů jsou nejčastěji živnostenské úřady spolu s Českou obchodní inspekcí. V návaznosti na námi podaný podnět je následně úřadem provedena kontrola, která velmi často končí zjištěním porušení zákona a následným udělením pokuty. Podvodné firmy u nás také evidujeme a sledujeme.

## Mediální skupina

Činnost mediální skupiny se zaměřuje na zviditelnění SOS - Asociace v médiích, v rámci kterých spotřebitelům přináší články na aktuální a problematická témata. Články poskytují čtenářům cenné právní informace nejenom o častých nešvarech prodejců, ale připomínají i práva nakupujících, které jsou ze strany prodejců často krácena. V minulém roce jste naše články mohli najít nejenom v MF Dnes, aktualne.cz, 5plus2, Metru, Rovnosti, Právu, Jihlavských listech, Světě motorů, Bystřických listech, na rozhlas.cz, ale například i v novinách Prahy 12, které informovaly o otevření naší nové poradny v Praze a v mnoha dalších. V současné době mediální skupina komunikuje s redaktory mnoha dalších deníků, magazínů a novin, se kterými domlouvá spolupráci, v rámci které SOS - Asociace nabízí zodpovídání dotazů občanů-spotřebitelů a to našimi odbornými právními poradci, jakožto i dodávání článků na další zajímavá témata.

Vedle poskytování článků médiím se skupina věnuje i organizaci besed. Jsme opakovaně žádáni o besedy s prezentacemi, které jsou velmi vděčně přijímány jak obcemi a městy, tak i seniory v téměř všech domovech důchodců a sociálních ústavech ČR. Začátkem nového roku tak bude probíhat série dalších besed, a to nejenom v DD, ale i na středních a základních školách. Zasadíme se tak o rozšíření povědomí o právech a povinnostech spotřebitelů a prodejců.

Rok 2013 se však nenesl jen v duchu článků a besed, SOS - Asociace byla též opakovaně v České televizi, se kterou dlouhodobě spolupracuje. Spotřebitele informujeme a varujeme před možnými riziky v různých finančních oblastech také prostřednictvím médií zejména Českého rozhlasu Brno i Praha, kde pravidelně vystupujeme nejméně dvakrát do měsíce a zodpovídáme na dotazy posluchačů. Spolupráci s Českou televizí považujeme za velice účinnou, buď účinkujeme v jejich pořadech, nebo TV natáčejí v poradně u nás. Pomoc médií je jednou z nejúčinnějších forem osvěty a zvyšování finanční gramotnosti, kterou je možné našim spotřebitelům nabídnout.

Mediální skupina však není složena jen z odborných právních poradců, ale i z odborníků v jiných oblastech (například politologie), tudíž je schopna poskytnout kvalitní poradenství i s ohledem na další aspekty.

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Během roku 2013 se 15 odborných právních poradců SOS – Asociace zabývalo celkem 258 podněty, z toho ke konci roku zvládli vyřešit 185 z nich, ostatní jsou nadále v řešení. Úspěšnost našich poradců byla při mimosoudním řešení sporů značná, v průběhu roku, zejména v období letních prázdnin, kdy vrcholil mediální tlak na tzv. „šmejdy“ sice úspěšnost chvilkově poklesla, to bylo způsobeno hlavně tím, že se na nás spotřebitelé začali obracet i s dlouho neřešenými problémy a velké množství prodejců už ani nebylo možné kontaktovat. Poté, co se situace v září stabilizovala, začala úspěšnost řešení znovu růst, až se v prosinci zastavila na téměř 80%. Z pohledu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů tak můžeme uplynulý rok hodnotit jako velmi úspěšný a pevně věříme, že i ten příští bude alespoň stejně tak úspěšný.

Celkem 185 podnětů ADR, z toho:

- 58 podnětů vyřešeno úspěšně
- 126 podnětů vyřešeno neúspěšně
- Úspěšnost při řešení podnětů 37, 8 %

## **Spotřebitelské zkušenosti**

V druhé polovině roku 2013 naše sdružení rozběhlo projekt Spotřebitelské zkušenosti. V rámci tohoto projektu se mohou spotřebitelé na našich internetových stránkách podělit o své zkušenosti, jak negativní tak i pozitivní, s prodejci či poskytovateli služeb. Tyto zkušenosti pak slouží jako tzv. varovný systém, upozorňující ostatní spotřebitele na nepoctivé prodejce nebo naopak jako systém „ověřených“ prodejců, u kterých je bezpečné nakupovat či čerpat služby. Zkušenost spotřebitel sděluje vyplněním jednoduchého formuláře přímo na stránkách SOS - Asociace, nebo písemně v některé z našich osobních poraden. Celý projekt se setkal s vřelým přijetím a brzy si získal sympatie ze strany spotřebitelů. Celkem nám bylo spotřebiteli dodáno 508 spotřebitelských zkušeností, které jsme zveřejnili na našich internetových stránkách.

## **Intranet pro poradce, on-line kurzy pro spotřebitele**

Pro naše odborné právní poradce a poradkyně jsme v roce 2013 spustili interní systém, který jim slouží především k dalšímu vzdělávání. Spustili jsme také dva internetové kurzy pro spotřebitele, ve kterých si jednoduchou formou mohli vyzkoušet své znalosti v oblasti spotřebitelského práva a dozvědět se mnoho nových a užitečných informací.

## Vydávání brožur a letáčků

Během roku 2013 se nám podařilo vytvořit 14 letáčků, 2 informační brožury pro spotřebitele, ve kterých radíme, na co si dávat pozor a samolepky „nehazujte reklamu“, které chrání naše spotřebitele před nevyžádanou reklamou. Díky finanční podpoře našich projektů od Ministerstva pro místní rozvoj, Magistrátu města Brna a Městské policie jsme mohli tyto letáčky připravit, vytisknout a poskytnout zdarma pro spotřebitele, kteří je mohli nalézt v našich osobních poradnách.

### Seznam našich letáčků 2013:

1. Bezpečné nakupování
2. Podomní prodej
3. Závadné potraviny
4. Podvod jako trestný čin
5. Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích
6. Přejechod nájmu bytu
7. Opravy a stavební úpravy
8. Nájemní smlouva
9. O nás
10. Právo na přiměřenou slevu z nájemného
11. Telefonní čísla
12. Bezpečnostní agentura
13. Zjišťování cen
14. Ztráta dokladů
15. Samolepky Nevhazujte reklamu

Kromě zmiňovaných letáčků jsme také udělali dotisky dvou informačních brožur pro spotřebitele s názvem Zákon o ochraně spotřebitele a Nájemního bydlení.

## Připomínkování zákonů

Jako v minulých letech i nyní jsme připomínkovali některé novely zákonů, prostřednictvím MPO ČR jsme podali 4 návrhy k novele zákona o ochraně spotřebitele, z nichž 3 byly přijaty. Bohužel 4. návrh neprošel, (požadovali jsme, aby prodejci při ohlášení svých akcí České obchodní inspekci byli povinni sdělit vedle zboží i cenu tohoto zboží a spotřebitel by tak už dopředu byl informován, že tato akce není pro něho vhodná. Tentýž návrh nezávisle na nás podával i Veřejný ochránce práv JUDr. Varvařovský a nepřijetí ho zklamalo stejně jako nás. Přesto se však nevzdáváme a budeme tento návrh i s dalšími k ochraně našich spotřebitelů předkládat dál.

## Garance ochrany spotřebitele (GOS)

Naše Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace je spotřebitelská organizace, která již několik let působí v České republice a snaží se o zlepšování vztahu mezi spotřebiteli a jejich dodavatelem zboží a služeb. V rámci této činnosti máme dlouhodobé zkušenosti, zpracováváme pravidelně obchodní podmínky mnoha podnikatelům tak, aby byly v souladu s platnou právní úpravou ČR, a zároveň dbáme, aby byly výhodné pro spotřebitele. Z důvodu zájmu spotřebitelské a podnikatelské veřejnosti jsme rozhodli v této činnosti pokračovat a připravili jsme pro Vás značku Garance Ochrany Spotřebitele – GOS. Tato „značka kvality“, jako nejpřísnější značka ochrany spotřebitele v ČR, jasně prokazuje zájem podnikatele, chovat se ke svým spotřebitelům nejen v souladu se zákonem, ale také s ohledem na požadavek dodržování určitých etických standardů ve vztahu k zákazníkům - spotřebitelům. Od samého počátku udílení značky GOS spolupracujeme s médii, která tuto novou značku velmi kladně hodnotí a věnují jí stále více pozornosti.



# Naše finance v roce 2013

## Dotace

Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace je nezisková organizace, která je kromě příjmů od svých členů závislá na sponzorských darech a dotacích. V roce 2012 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2013, které byly schváleny a poté splněny na sto procent:

| Subjekt                                | Projekt                                     | Dotace          |
|--|---|-----------------|
| <b>Magistrát města Brna</b>            | Brno lepším místem pro život                | 90 000,- Kč     |
| <b>Magistrát města Brna</b>            | Spotřebitelské minimum pro děti a mládež    | 26 000,- Kč     |
| <b>Magistrát města Brna</b>            | Environmentální povědomí                    | 39 000,- Kč     |
| <b>Ministerstvo průmyslu a obchodu</b> | Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele | 1. 700 000,- Kč |
| <b>Ministerstvo pro místní rozvoj</b>  | Spotřebitel nájemníkem                      | 450 000,- Kč    |
| <b>Jihomoravský kraj</b>               | Spotřebitel ve světě financí                | 50 000,- Kč     |
| <b>kraj Vysočina</b>                   | Obrana spotřebitele v kraji Vysočina        | 16 000,- Kč     |
| <b>Královéhradecký kraj</b>            | Finanční dar                                | 10 000,- Kč     |

## Přehled příjmů a výdajů

|        |                |
|--------|----------------|
| Příjmy | 2 943 537,- Kč |
| Výdaje | 3 216 092,- Kč |

Pozn.: Ztráta byla hrazena ziskem z minulých let.

## **Naši donoři v roce 2013**

- Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR
- Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
- Městská policie Brno
- Město Brno
- Jihomoravský kraj
- Kraj Vysočina
- Královéhradecký kraj

**Sdružení obrany spotřebitelů  
- Asociace**

**IČ: 22832793**

**Mečová 5, 602 00 Brno**

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

**Poradenství – kontakty:**

**900 10 10 10 (10,- Kč/min.)**

**poradna@asociace-sos.cz**

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