

# VÝROČNÍ ZPRAVA 2020

**SOS**

**ASOCIACE**

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

# VÝROČNÍ ZPRÁVA 2020

## OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO	4
<b>PORADENSKÁ ČINNOST</b>	
Poskytování poradenství	5
Cestovní ruch	6
Environmentální skupina	7
Finance	7
Oblečení, obuv, dětské hračky	7
Potraviny a zdraví	8
Telekomunikace	8
Legislativní činnost	8
<b>DALŠÍ ČINNOSTI</b>	
Podněty dozorovým orgánům	9
Spotřebitelský ombudsman	9
Manuály pro poradce Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., webové stránky, Facebook	10
Garance ochrany spotřebitele (GOS)	11
GDPR	11
Školení podnikatelů	11
<b>NAŠE FINANCE V ROCE 2020</b>	
Dotace	12
<b>PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2019</b>	13

## ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDKYNĚ



### SLOVO PŘEDSEDKYNĚ.

Rok 2020 byl pro nás velmi složitý a těžký, protože pandemie, která již přes rok ovlivňuje naše životy, přinesla nejen nám, ale hlavně i našim spotřebitelům mnoho nových situací a problémů. Po mnoho měsíců musela být uzavřena většina obchodů a služeb, což přineslo mnoho nových otázek ohledně reklamací, odstupování od prodeje výrobků i služeb atd. V této době se rozmohly ve velké míře nekalé, podvodné až agresivní praktiky nejen energošmejdu, ale i šmejdu různého druhu, kteří se snažili spotřebitele oklamat prostřednictvím telefonních nabídek a při nákupech na internetu (zázračné léky proti Covidu, podvody s rouškami, s desinfekcemi a mnoho dalších).

Postavili jsme se proti návrhu zákona, který umožňoval cestovním kancelářím vnutit zákazníkům poukaz na zájezd, a upozorňovali jsme na to, že navržená úprava je v rozporu s evropským právem, kdy ČR je povinna dodržet směrnici EP a Rady (EU) 2015/2302, podle které musí být zákaznickovy vráceny platby za zájezd bez zbytečného prodlení a v každém případě do 14 dnů po ukončení smlouvy. Protože se dle našeho názoru jednalo o nepřipustný zásah do práv zákazníků, snažili jsme se přesvědčit oba zákonodárné sbory, aby odmítli tento návrh zákona jako systémově špatný a nepodpořili ho. Poslali jsme naše tiskové zprávy do obou komor parlamentu, na příslušná ministerstva, výbory i komise, avšak bohužel neúspěšně.

Stejně tak jsme vystupovali proti praktikám šmejdu, kteří v době omezení pohybu osob nařizeného vládou (který naprosto nerespektovali) a přes zákaz podomního prodeje na území mnoha obcí i měst navštěvovali vytypované seniory, převážně nejvíce zranitelné, nemocné a osamělé a psychickým nátlakem je přiměli k neuváženým podpisům smluv. Ti, kteří ustoupili psychickým nátlakům, pak platili vysoké pokuty za svou důvěřivost.

Bohužel se omezila i činnost BVV, se kterou jsme všichni počítali. Museli jsme také omezit i osobní poradenství, které je naprosto nezastupitelné hlavně pro ty, kteří je nejvíce potřebovali, a to hlavně v této skutečně tvrdé době. Ale i přesto se nám podařilo zorganizovat mnoho přednášek a besed, a to jak na SŠ, VŠ, ale i v rámci ostatních neziskových organizací, Svazu zdravotně postižených, MP Brno prostřednictvím Senior Akademie a mnoha dalších.

Není možné vynechat naše mediální partnery – Česká televize Praha, Brno, Český rozhlas Praha, Brno, Hradec Králové a další, kde máme pravidelná vysílání, například spotřebitelskou poradnu, kam posluchači volají své dotazy. To vše je pro nás i naše spotřebitele velkou pomocí v naší práci.

Protože jsme se často setkávali s úspěšnými a pochvalnými reakcemi na tuto naši činnost, rozhodli jsme se v ní pokračovat i nadále, a proto k oslavě Dnů seniorů chystáme již osvědčené osvětové pátky s promítáním a diskuzí na zajímavá témata, kde budeme spotřebitelům odpovídat na jejich dotazy a školit je, aby měli alespoň základní právní povědomí a mohli se tak snáze ubránit tlakům podvodníků.

Také musíme poděkovat těm, kteří nám přispěli finančně na provozy osobních poraden, tedy našim partnerům a sponzorům, Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, Magistrátu města Brna, městu Vyškov, městu Prostějov, také Jihočeskému kraji a městu Tábor, Moravskoslezskému kraji, městu Nový Jičín, Spotřebitelskému fóru, rovněž E.ONu Česká republika, kteří nás podporují a díky jim můžeme pracovat v těchto krajích a městech. Dále děkujeme našim spokojeným spotřebitelům, kteří si nepřejí být jmenováni. Všechny naše sponzory a donory najdete vždy na našich webových stránkách: [www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Rovněž stále pokračuje projekt Senior Akademie, který vyhrál v soutěži EU 1. cenu a my jsme i nadále partnery Městské policie Brno, kde pro naše seniory–studenty pořádáme každý rok 12 přednášek, školení a besedy a kde je učíme, jak se stát rovnocennými partnery prodejců. Od posluchačů–studentů jsme dostali častá ocenění naší práce, kdy nás zvolili na základě jejich anket a rozhodnutí Lektory roku. Tato spolupráce je oboustranně výhodná, studenti–senioři pak pomáhají i svým známým, které přivedou do našich poraden a kde jim můžeme pomoci s jejich problémy.

Přibývá také škol, se kterými jsme navázali kontakty (právnícká fakulta Masarykovy univerzity, Vysoká hotelová škola, Střední hotelová škola, gymnázia a další). Někteří chodí k nám do poradny, kde jim promítáme naše prezentace na různá témata a školíme je, k jiným chodíme přednášet osobně. Školíme také budoucí prodáváče, aby se stali partnery svých zákazníků a respektovali je. Spolupracujeme také s ostatními neziskovými organizacemi, např. Senior Pas, Senior Point, Tyflo centrum pro nevidomé, Asociací nestátních neziskových organizací JmK a mnoha dalšími.

Jsm rádi, že se setkáváme s kladnými ohlasy a máme radost také z pochval, které nám posílají naši spotřebitelé. To je pro nás velkou motivací v naší práci.

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, Královehradeckém, 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.

V roce 2020 jsme zaevidovali: 5 092 případů řešených v osobních poradnách 4 231 případů telefonického poradenství a 2 409 případů 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 následující části Vás seznámíme s jednotlivými odvětvími spotřebitelské problematiky, kterým se naše asociace věnuje.

Bydlení, nájmy, energie

V rámci odborné sekce zabývající se oblastí bydlení, nájmu a energií se v roce 2020 odborní právní poradci SOS – Asociace, z.s. věnovali dotazům spotřebitelů. Přednášky byly v tomto roce dosti omezeny z důvodu protikoronavirových opatření.

Dotazy ohledně nájemního bydlení v minulém roce často mířily na práva a povinnosti subjektů nájemního vztahu. Nejčastějším problémem, kterého se dotazy týkaly, byla cena nájmu a její zvyšování. Kromě nájemného směřovaly dotazy také na povinnosti subjektů ohledně běžné správy a oprav prostoru nájmu.

Mimo vztahy mezi pronajímatelem a nájemcem se naši odborní poradci zabývali rovněž sousedskými vztahy. V rámci této problematiky se na nás především nájemci obraceli s žádostí o pomoc s nalezením způsobu obrany proti rušení užívání pozemku ze strany souseda. Objevovaly se ale také dotazy ohledně imisí vnikajících na pozemek souseda. Vlastníci nemovitostí se na nás obraceli také s dotazy ohledně správy hranic pozemku nebo nezbytných cest.

Další opravdu velmi rozšířenou problematikou byly dotazy týkající se vyúčtování energií. V této souvislosti jsme vlastníkům bytových jednotek osvětlovali různé možnosti rozúčtování nákladů na dodávky vody nebo jiných služeb v domě. Spotřebitelé mnohdy upozorňovali na nesrovnalosti mezi spotřebovanou hodnotou a hodnotou použitou při vyúčtování. Častokrát jsme spotřebitele odkazovali na provedení zkoušky měřícího zařízení a vysvětlili jsme jim i hrazení nákladů této zkoušky.

Vady vyúčtování se řeší pomocí institutu reklamace. V uplynulém roce jsme spotřebitelům pomáhali s reklamacemi v celém jejich průběhu – od vysvětlení kam se s reklamací obrátit, přes seznámení s jednotlivými lhůtami až po zdůraznění možností sankcí pro poskytovatele dodávek energie za porušení povinností. Neopomenuli jsme zdůrazňovat ani možnost hrazení nákladů spojených s uplatněním reklamace.

Ani v pandemickém roce nevyzimely dotazy týkající se smluv o zprostředkování dodávek energie, které jsou v praxi označovány různými názvy. V první řadě jsme pořádali přednášky, na kterých jsme se o této problematice snažili spotřebitele preventivně upozorňovat. Spotřebitele jsme se snažili nabádat, aby v případě uzavření takových smluv informovali alespoň své blízké. Dále jsme jim v případě uzavření takových smluv pomáhali s eliminací nepříznivých následků, kterými jsou často smluvní pokuty za porušení povinností. Těchto případů je stále velké množství hlavně mezi staršími spotřebiteli. Rovněž jsme se spotřebitele snažili informovat o tom, že porušení zákazu domovního prodeje samo o sobě nepůsobí neplatnost těchto smluv. Vzhledem k tomu, že jde o spotřebitelsky velmi nevlídné smlouvy, budeme se snažit nadále šířit v této oblasti osvětu. K dané problematice jsme napsali několik odborných článků, které jsou k nalezení na našich webových stránkách. Kromě odborných přednášek jsme s tímto tématem vystoupili také v mediálním prostředí.

## CESTOVNÍ RUCH

Vzhledem k pandemii způsobené onemocněním COVID-19 bylo v roce 2020 omezeno pořádání nejrůznějších akcí, které jsou spojeny s tématem cestovního ruchu, a to především veletrhy či přednášky. I přesto však pro naše sdružení toto téma bylo velmi zásadní.

Jelikož v březnu roku 2020 došlo k uzavření hranic, bylo v podstatě znemožněno pořádání zájezdů. Od tohoto měsíce bylo rovněž omezeno naše osobní poradenství, nicméně o to více jsme byli aktivní v poradenství vedeném přes telefony nebo e-maily, jelikož spotřebitelé potřebovali poradit, jaké kroky podniknout, aby dostaly zpět své peníze od cestovních kanceláří. Vzápětí však nabytí 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 nabytí účinnosti. Později se však ukázalo, že naši právníci měli pravdu, a soudy jejich názory ke konci roku v různých sporech začaly potvrzovat.

Následně se však naše sdružení muselo vypořádat opět s novou situací, a to takovou, že cestovní kanceláře začaly aplikovat tento nový zákon nepřipustným způsobem a docházelo k omezování spotřebitelských práv. Tohoto jsme se však nezalekli a vydali jsme několik varovných článků, aby spotřebitelé byli informováni o různých nekalých praktikách cestovních kanceláří. Rovněž jsme informovali spotřebitele prostřednictvím různých médií, a to jak prostřednictvím rádia, či naše předsedkyně se také účastnila rozhovoru pro televizní stanici Prima. Zároveň jsme museli důkladně školit naše poradce, jelikož právní pozadí se v této oblasti měnilo každým dnem. Denně se tedy na nás obraceli zoufalí spotřebitelé, se kterými jsme řešili jejich téměř bezvýchodné situace, kdy klienti přišli o všechny svoje peníze, aniž by se jejich vytoužený zájezd uskutečnil. Naše snahy však nepolevovaly ani v létě v roce 2020, kdy již konání zájezdů bylo umožněno. Ve čtvrtku

13. 8. 2020 tak vystoupila naše právnička Mgr. Alena Máčová v pořadu „Dobré ráno“ v ČT 2, aby posluchačům objasnila aktuální situaci ohledně zájezdů. K tomuto tématu jsme tedy i na podzim vydali několik článků, které se týkaly zrušených letů nebo různých druhů voucherů, které byly vydávány namísto vrácení finančních prostředků.

Dalo by se říci, že této oblasti jsme byli nakonec přeci jen velmi úspěšní, jelikož naše snahy pomohly stovkám spotřebitelů, kteří nám ke konci roku v hojném počtu vyjadřovali své díky.

## ENVIRONMENTÁLNÍ 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 možnostmi 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 2020 převážně situace související s uzavíráním spotřebitelských úvěrů. Mezi další oblasti, ve kterých vyvstávaly spotřebitelům problémy, patří pojištění, financování hypoték a jejich předčasné splácení 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 obraceli 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 člancích 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. Tuto část naší činnosti jsme byli nuceni v uplynulém roce z důvodu pandemie omezit, nicméně na další setkávání se se spotřebiteli, jakmile to bude možné, se již těšíme. 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. Nejčastěji řešené spory se snažíme dostat do povědomí lidí skrze odborné články, přednášky, příspěvky na sociálních sítích a v rámci spotřebitelského poradenství.

## POTRAVINY A ZDRAVÍ

Odborní právní poradci zabývající se problematikou potravin a zdraví se během roku 2020 zaměřovali především na přípravu nových podkladů pro spotřebitele, ať už se jednalo o nové informační letáky pro spotřebitele, psaní odborných článků umístovaných 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 tematiky 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 kvality kosmetiky či klamavých slibů prodejců „záračných“ 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 restaurátorů na reklamaci objednávky, dodržování základních hygienických požadavků a mnohé další.

V sekci zdraví se pak často rozebírali problémy týkající se kvality kosmetiky či klamavých slibů prodejců „záračných“ produktů na hubnutí.

## TELEKOMUNIKACE

Během roku 2020 docházelo v rámci naší činnosti převážně k zapracovávání legislativních změn do již námi vytvořených materiálů. Dané novinky byly hojně probírány především v rámci osobního a elektronického poradenství se spotřebiteli, kterých se novela zákona o elektronických komunikacích dotkla. Bohužel v roce 2020 byla z důvodu nepříznivé epidemiologické situace výrazně utlumena naše činnost spočívající v pořádání nejruznějších besed. Nicméně začali jsme připravovat podklady pro online přednášky, a to i na téma telekomunikací, přičemž bylo třeba v rámci tohoto tématu zapracovat především nové legislativní změny a jejich praktický dopad na vztahy spotřebitelů s operátory. Na přeměrování naší činnosti z přednáškových síní na internet se podílela především naše paní předsedkyně Gerta Mazalová, tak i naši proškolení odborní právní poradci z řad studentů Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně.

Zároveň se naši právní poradci a paní Gerta Mazalová často účastnili rozhovorů pro rozhlas, ve kterém byla taktéž obecně rozebírána tematika telekomunikací, a bylo odpovídáno na nejruznější 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 2020 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 připomínkami 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 vyu-

žívat v rámci naší komunikace s předkladateli příslušné legislativy. Upozorňujeme tak zejména na praktické dopady jimi navrhovaných řešení, popř. přicházíme s vlastními návrhy.

Konkrétně jsme v roce 2020 přispěli s našimi návrhy k přípravě návrhu novelizace zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kterým se do právního řádu ČR provedla Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU. Dále jsme se vyjádřili k návrhu zákona č. 185/2020 Sb., který umožňoval cestovním kancelářím vydat zákazníkům poukaz na zájezd, a upozorňovali jsme na to, že navržená úprava je v rozporu s evropským právem, kdy ČR je povinna dodržet směrnici EP a Rady (EU) 2015/2302, podle které musí být zákaznickovy vráceny platby za zájezd bez zbytečného prodlení a v každém případě do 14 dnů po ukončení smlouvy. Protože se dle našeho názoru jednalo o nepřijatelný zásah do práv zákazníků, snažili jsme se přesvědčit oba zákonodárné sbory, aby odmítli tento návrh zákona jako systémově špatný a nepodpořili ho.

Podali jsme také žádost o vydání mimořádného opatření – plošný zákaz podomního prodeje, poněvadž někteří prodejci využili mimořádné situace spojené s omezením pohybu v důsledku koronavirové epidemie a snažili se oslovovat spotřebitele přímo u nich doma ještě ve větší míře, než se tomu dělo dříve. I díky naší žádosti tak byl podomní prodej mimořádným opatřením vlády ČR po dobu pandemie v České republice plošně zakázán.

## 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 možnost 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 směřujících především dozorovým orgánům České obchodní inspekci, Energetickému regulačnímu úřadu, Českému telekomunikačnímu úřadu a Finančnímu arbitru. 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 2020 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 2020 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 zkonzultujeme 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 smysluplnost.

Počet zaevidovaných Spotřebitelských ombudsmanů za rok 2020 čítá 290 případů, a to i přesto, že naše poradny byly vlivem koronavirové pandemie přes dva a půl měsíce na jaře roku 2020 zavřené. Nejčastější problémy spotřebitelů spadají do oblasti energií. Jedná se zejména o spory spojené se změnou dodavatele a reklamací vyúčtování energií. Stejně jako v předchozích dvou letech došlo i v roce 2020 k poměrně značnému nárůstu případů spojených s tzv. aukčními společnostmi, které vystupují jako zprostředkovatelé energií, přičemž tyto spory čítají na 55 % případů. Vzhledem k přísným restrikcím spojených s uzavřením hranice vzrostl také počet případů týkajících se zájezdů, jejichž počet činil 15% z celkového počtu případů spotřebitelského ombudsmana, ať už šlo o vrácení ceny zájezdu, či vystavení poukazů. 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.“

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

V roce 2020 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, reklamace, odstoupení od smlouvy, smlouvy o dodávkách energií. Tyto manuály slouží především pro naše odborné právní poradce jako podpůrný materiál pro osvojení potřebných znalostí, které pak mohou aplikovat v praxi.

V průběhu celého roku 2020 byly na internetových stránkách [www.asociace-sos.cz](http://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 blízké 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 2020 jsme se opět snažili oživit náš Facebookový profil. Základ naší komunikace se spotřebiteli na internetu stále vidíme primárně v našem webu.

Vydávání brožur a letáků

Během roku 2020 jsme vytvořili 22 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. Naše letáky se zaměřují na jednotlivá spotřebitelská témata a vysvětlují problematiku z hlediska nové právní úpravy.

#### SEZNAM NAŠICH LETÁKŮ:

1. Spotřebitelský úvěr
2. Telekomunikační služby
3. Odstoupení od smlouvy
4. Zájezd
5. Vyúčtování dodávek energií
6. Předváděcí akce
7. Kupní smlouva
8. Reklamace
9. Nákup v e-shopu (distanční smlouva)
10. Změna dodavatele energií
11. O nás
12. Smlouva o dílo
13. Nákup použité věci
14. Nákup ze zahraničí
15. Dozorové orgány
16. Letecká doprava
17. Biopotraviny
18. „Éčka“ v potravinách
19. Odpady
20. Úspora energií
21. Nebezpečné potraviny
22. Podomní prodej



#### GARANČE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Již druhým rokem poskytujeme držitelům certifikátů GOS službu – advokát na telefonu ad hoc, kdy zájem o tuto službu nečekaně vzrostl.

Zahájili jsme spolu se Senior Pointem, provozovaným společností Sun Drive Communications, s.r.o., projekt Prověřeno seniory, kdy hodnoceným subjektům, analyzujeme obchodní podmínky a předáváme jim podněty k úpravám smluvních podmínek a dalších listin. Do projektu se přihlásilo hodně subjektů, kdy administrátorem bylo vybráno 30 z nich s ohledem na průřez trhu.

#### 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 2020 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.

Věřím, že podnikatelé, kteří využili našich služeb, byli spokojeni. Náš lektor, advokát 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.

# NAŠE FINANCE V ROCE 2020

## 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 2019 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2020, které byly schváleny a poté v roce 2020 úspěšně splněny:

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR	Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele s přihlédnutím ke zvyšování konkurenceschopnosti v podnikatelském sektoru	2 733 800 Kč
<b>Magistrát města Brna – odbor životního prostředí</b>	<b>Environmentální povědomí</b>	<b>38 000 Kč</b>
Magistrát města Brna – odbor zdraví	Senior spotřebitel	50 000 Kč
<b>Magistrát města Brna – odbor zdraví</b>	<b>Rodina spotřebitel</b>	<b>50 000 Kč</b>
Magistrát města Brna – odbor školství, mládeže a tělovýchovy	Spotřebitelské minimum pro děti a mládež	15 000 Kč
<b>Magistrát města Brna – odbor prevence kriminality</b>	<b>Brno lepším místem pro život</b>	<b>200 000 Kč</b>
Jihočeský kraj	Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji	50 000 Kč
<b>Moravskoslezský kraj</b>	<b>Moravskoslezský kraj lepším místem pro život</b>	<b>40 000 Kč</b>
Tábor	Obrana spotřebitele v Táboře	20 000 Kč
<b>Vyškov</b>	<b>Obrana spotřebitele ve Vyškově</b>	<b>10 000 Kč</b>
Prostějov	Obrana spotřebitele v Prostějově	12 000 Kč
<b>Nový Jičín</b>	<b>Obrana spotřebitele v Novém Jičíně</b>	<b>15 000 Kč</b>
Spotřebitelské fórum	Ochrana spotřebitele	30 000 Kč
<b>CELKEM</b>	<b>CELKEM</b>	<b>3 263 800 Kč</b>

## 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 2019:

<b>NÁKLADY</b>	<b>3 883 320 Kč</b>
<b>VÝNOSY</b>	<b>3 888 688 Kč</b>
<b>ZISK</b>	<b>5 368 Kč</b>

## NAŠI DONOŘI V ROCE 2019:

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Magistrát města Brna – odbor zdraví

Magistrát města Brna – odbor životního prostředí

Magistrát města Brna – odbor školství, mládeže a tělovýchovy

Magistrát města Brna – odbor prevence kriminality

Moravskoslezský kraj

Město Nový Jičín

Jihočeský kraj

Město Tábor

Město Vyškov

Město Prostějov

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

IČO: 22832793

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