VÝROČNÍ ZPRÁVA 2023



2023

SOS ASOCIACE

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2023

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO 4

PORADENSKÁ ČINNOST 5

Poskytování poradenství 5
Seznam osobních poraden 6
Nákupy na internetu 6
Reklamace zboží 7
Oblečení, obuv, dětské hračky 7
Energie 8
Cestovní ruch 8
Environmentální povědomí 9
Potraviny a zdraví 9
Finance 10
Telekomunikace 10
Legislativní činnost 10

DALŠÍ ČINNOSTI 12

Osvěta spotřebitelů 12
Podněty dozorovým orgánům 12
Garance ochrany spotřebitele (GOS) 13
Školení podnikatelů 13
Manuály pro poradce Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., webové stránky, Facebook 13
Vydávání brožur a letáků 14

NAŠE FINANCE V ROCE 2023 15

Dotace 15
Přehled nákladů a výnosů za rok 2023 15

NAŠI DONOŘI V ROCE 2023 16

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDKYNĚ



Stejně jako v předešlých letech, jsme se i v roce 2023 zastávali spotřebitelů, kteří se na nás obrátili s žádostí o pomoc. Ačkoli ochrana práv spotřebitelů v České republice vzrůstá, a to například díky velké spotřebitelské novele zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, která vešla v účinnost dne 6.1.2023, případů podvedených a nespokojených spotřebitelů bohužel neubývá a jen se v průběhu času mění způsoby jejich podvodného jednání.

V průběhu celého roku 2023 se na nás obracelo velké množství spotřebitelů, zejména seniorů, kteří se v díky činnosti podomním zprostředkovatelům energií dostali s odběrem plynu nebo elektřiny k neseriózním dodavatelům energií, jež se je snažili podvést a okrást o velké částky peněz. Jednalo se zejména o nezákonné praktiky, kdy nebylo spotřebitelům oznamováno zvýšení ceny za dodávky energií a spotřebitelům pak byla energie na konci zúčtovacího období vyúčtována za tyto zvýšené ceny, ačkoli na to neměli dodavatelé právo. Spotřebitelům jsme proto pomáhali s reklamacemi vyúčtování dodávek energií, dovoláním se neúčinnosti změn cen a vymáháním neoprávněně získaných peněz od těchto neseriózních dodavatelů energií. Díky naší pomoci se tak mnoha spotřebitelům navrátili značné finanční částky. Kromě problémů s energiemi jsme se spotřebiteli často řešili např. různé podvodné nabídky na internetu, neoprávněně zamítnuté reklamace zboží a další nekalé obchodní praktiky.

Naše organizace poskytuje poradenství telefonické, elektronické a osobní, které je pro zdárné vyřešení problémů spotřebitelů klíčové a nezastupitelné. Naši odborní právní poradci spotřebitele v rámci osobního poradenství vyslechnou, seznámí se se všemi podklady a navrhnou mu nejlepší řešení jeho problému s tím, že mu sepíší i různá písemná podání s příslušnou právní argumentací, díky čemuž je podstatně zvýšena šance na smírné vyřešení sporů mezi spotřebiteli a prodávajícími. Abychom pomáhali co největšímu počtu spotřebitelů, spolupracujeme s různými médii (ČT1, ČT2, ČT24, TV Nova, CNN Prima NEWS, ČR Praha, Brno, Hradec Králové, zpravodajský portál iDNES.cz a další), v jejichž pořadech pravidelně upozorňujeme na nejnovější podvody a nekalé obchodní praktiky. Díky této osvětě pak můžeme účinně pomoci se snižováním počtů poškozených spotřebitelů a s omezováním činnosti těchto podnikatelů.
I v roce 2023 jsme se účastnili různých akcí jako jsou Dny pro seniory, Týden pro rodinu, Veletrh rodinných a seniorských organizací atd. a uspořádali jsme mnoho přednášek pro veřejnost a seniory v seniorských a komunitních klubech a pro studenty na základních, středních i vysokých školách. Pokračuje také nadále naše dlouholetá spolupráce s Městskou policií Brno s projektem Senior Akademie.
Své praxe u nás vykonávají studenti nejen z Právnických fakult Masarykovy univerzity v Brně a Karlovy univerzity v Praze, ale i ze střední a vysoké hotelové školy, se kterými spolupráci každý rok obnovujeme pro velkou spokojenost obou stran.
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

na tyto úřady, neboť i my máme zájem nejen na kladném vyřízení problému spotřebitelů, ale i na tom, aby různí „šmejdi“ byli ve své činnosti omezeni, případně aby jim byla správními orgány uložena pokuta za jejich nekalé obchodní praktiky apod.
Jsme rádi, že můžeme spotřebitelům pomáhat i v době, kdy jsou omezovány veřejné finance na provoz spotřebitelských organizací a kdy je velmi problematické získat finanční podporu od soukromých subjektů.

Musíme také poděkovat všem, kteří nám přispěli finančně nejen na provozy našich poraden. Bez těchto příspěvků bychom nebyli schopni poskytovat naši pomoc potřebným lidem. Naši sponzoři jsou uvedeni v této Výroční zprávě roku 2023.

Mgr. Alena Máčová, 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, Olomouckém a v 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 2023 jsme zaevidovali: 2244 případů řešených v osobních poradnách, 3535 případů telefonického poradenství a 1826 elektronického poradenství.

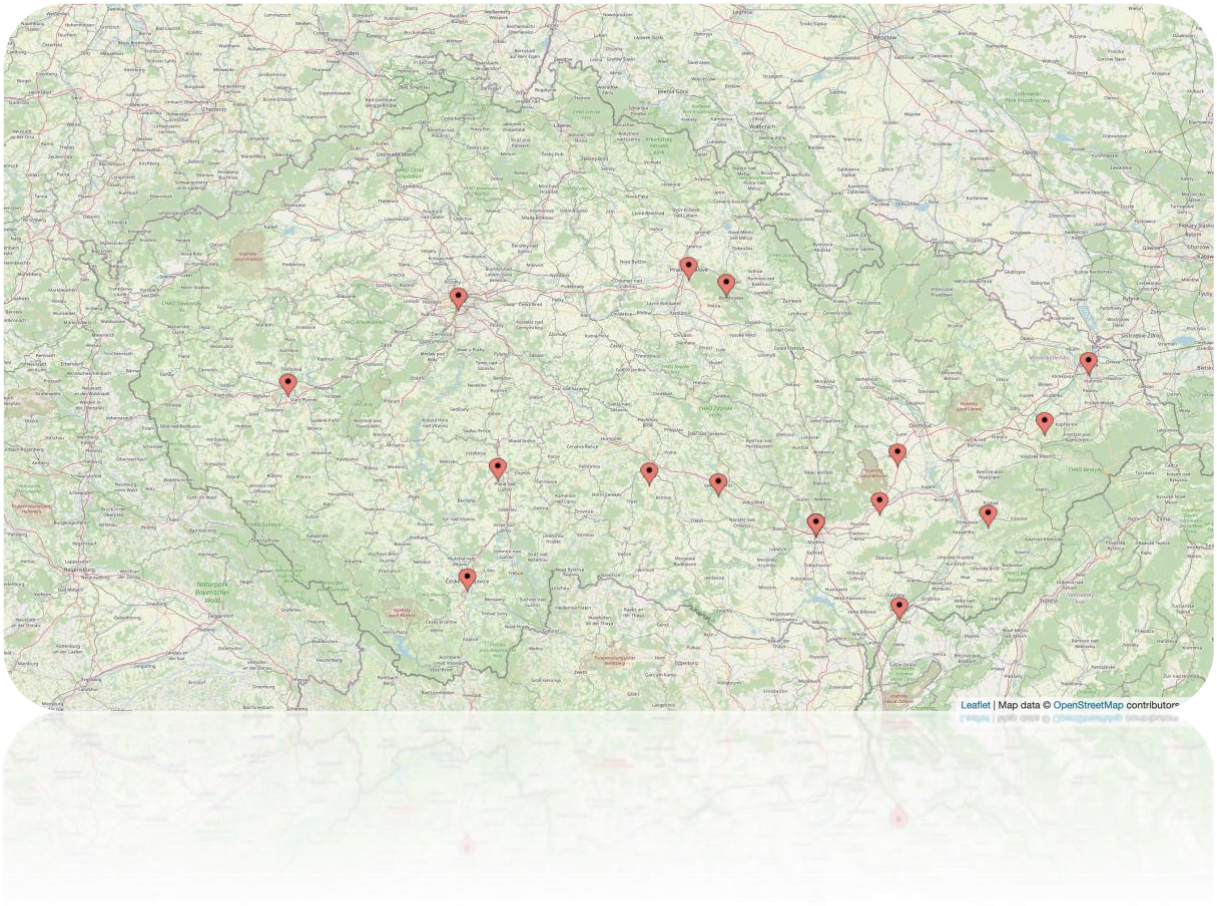


Našimi odbornými právními poradci jsou převážně studenti právnických fakult, kteří jsou řádně proškolováni na častých odborných školeních a každý z nich je držitelem „Certifikátu odborného právního poradce SOS – Asociace, z.s.“, který poradce získá po složení odborných zkoušek.

V naší odborné činnosti jsme se v roce 2023 nejčastěji setkávali s problematikou v oblasti koupě zboží, kdy jsme řešili velké množství neoprávněně zamítnutých reklamací, podvodných nákupů na internetu. Dále jsme zabývali problémy s dodavateli energií, finančními službami a mnoha dalšími problémy z oblasti spotřebitelského práva.

SEZNAM OSOBNÍCH PORADEN:

Albrechtice nad Orlicí; Brno; České Budějovice; Hodonín; Hradec Králové; Jihlava; Nový Jičín; Ostrava; Plzeň; Praha; Prostějov; Tábor; Velké Meziříčí; Vyškov a Zlín



NÁKUPY ZBOŽÍ NA INTERNETU

V rámci spotřebitelského poradenství jsme se ve velké míře věnovali problémům souvisejícím s nákupem zboží na internetu. Jedná se zejména o nákupy na podvodných e-shopech a v online nákupních galerií. Spotřebitelé si často myslí, že nakupují na klasickém e-shopu, ale ve skutečnosti se ovšem jedná o tzv. „virtuální galerii“, jejímž prostřednictvím nabízejí zboží externí subjekty. Jde tedy o jakési online tržiště, které je pouze zprostředkovatelem a nabízí zboží od jiných obchodníků. Většinou se jedná o společnost se sídlem v Číně či jinde mimo Českou republiku. Pro spotřebitele je tedy často obtížné ověřit jejich skutečnou existenci či důvěryhodnost. Typickým problémem těchto galerií je, že zboží bývá doručeno s velkým časovým prodlením a pokud je vůbec doručeno,

tak je obvykle nízké kvality nebo nemá zákazníkem vymíněné vlastnosti. Pro spotřebitele je pak skoro nemožné takové zboží vrátit či ho reklamovat.



Na podvodné praktiky v online prostředí, se kterými se spotřebitelé často setkávají se snažíme upozorňovat i v rámci naší osvětové činnosti a prostřednictvím médií.
Na začátku roku 2023 jsme v médiích několikrát vysvětlovali připravované změny novely zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, která nabyla účinnosti dne 6. 1. 2023 a která přinesla několik zásadních novinek do spotřebitelského práva.

REKLAMACE ZBOŽÍ

Oblast reklamací patří do dalších oblastí, které spotřebitele trápí nejčastěji a se kterými se na nás v roce 2023 obraceli. Jedná se zejména o problematiku neoprávněně zamítnutých reklamací zboží, kdy spotřebitel má podle zákona sice právo na vytknutí vady, která se na zboží projeví v době do 24 měsíců od koupě, ale v praxi se setkáváme s tím, že pokud prodávající i zcela oprávněnou reklamaci zamítne, je těžké se proti tomu bránit. Pomáhali jsme proto spotřebitelům vysvětlovat jejich práva a sepisovat pro prodávající dopisy, ve kterých jsme vyjádřili nesouhlas se zamítnutou reklamací obsahující právní argumentaci, díky které došlo v mnoha případech k vyřešení sporu s prodávajícím.



OBLEČENÍ, OBUV, DĚTSKÉ HRAČKY

Od roku 2015 funguje uvnitř SOS – Asociace, z. s. speciální sekce pro řešení problémů ohledně oblečení, obuvi a dětského zboží. V rámci Týdne pro rodinu jsme uspořádali sérii přednášek a besed na téma související s nákupem hraček, dětského sortimentu, jak bezpečně nakupovat, jaké hračky jsou vhodné pro ty nejmenší, kdy tyto výrobky reklamovat apod. Nejvíce vítaná je tato problematiku z řad maminek s malými dětmi, které chtějí dopřát svým ratolestem jen tu nejlepší péči a přitom nenaletět tzv. šmejdům. Doporučujeme dbát zvýšené opatrnosti, vždy si daný produkt pořádně prohlédnout a ověřit si, zda je vhodný pro dítě. V roce jsme zaznamenali dotazy směřující převážně na kvalitu, funkčnost a reklamaci obuvi a oblečení.



ENERGIE

I v roce 2023 jsme spotřebitelům pomáhali řešit následky velké energetické krize. Na naše poradny se tak stále obracelo velké množství spotřebitelů, kteří byli touto krizí zasaženi. Mnoho spotřebitelů trápily enormně zvýšené zálohové platby, které spotřebitelům začali rozesílat někteří dodavatelé energií, aniž by na to měli právo.

V průběhu roku někteří dodavatelé spotřebitelům neoznamovali v souladu se zákonem zvýšení cen za dodávky energií, měnili neoprávněně jejich fixně stanovené ceny a nově jim stanovovali spotové tarify, u kterých je cena energií závislá na ceně energií na burze. Díky takovému chování dodavatelů energií jsme museli s každým spotřebitelem zvlášť procházet všechny smlouvy, oznamovací dopisy o změně ceny apod., abychom jim mohli co nejlépe pomoci. Protože sepsání návrhu na zahájení spotřebitelského sporu a podnětu k Energetickému regulačnímu úřadu je po formální stránce velmi složité, sepsali jsme za spotřebitele v tomto roce enormní počet takovýchto podání. Všichni naši poradci v této době pracovali s velkým nasazením a díky tomu se podařilo ušetřit spotřebitelům velké množství peněz, za což jsme opravdu moc rádi.



Na složitou problematiku v oblasti energií jsme také po celý rok upozorňovali při našich výstupech v televizních a rozhlasových vysíláních a v různých článcích a rozhovorech v novinách a časopisech.

CESTOVNÍ RUCH

V roce 2023 se situace okolo cestovního ruchu, která byla v covidových letech velice nepřehledná, zklidnila. Spotřebitelé po době omezení v cestování začali znovu a ve větší míře nakupovat zájezdy u cestovních kanceláří. Díky tomu jsme během letní sezóny řešili velké množství reklamací zájezdů, kdy slibované služby neodpovídaly skutečnosti v cílové destinaci.
Problematice zájezdů jsme se také věnovali v přednáškové činnosti, neboť stále mnoho spotřebitelů nemá přesné znalosti jak v případě problému, který nastane v cizí zemi, postupovat.



ENVIROMENTÁLNÍ POVĚDOMÍ

Ekologie představuje velmi aktuální téma, o které se začíná zajímat čím dál více spotřebitelů. Spotřebitelé se také ve větší míře zabývají i možností bezobalového nakupování. V této oblasti spotřebitele zajímala povinnost prodávajících ohledně značení povinných informací. S ekologií samozřejmě souvisí i bioprodukce potravin, u které jsme také 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. Mnoho dotazů také směřovalo k dotačním programům Kotlíková dotace a Nová zelená úsporám a Nová zelená úsporám Light. S enviromentalistikou taktéž souvisí nakupování z druhé ruky a 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. V roce 2023 jsme také v rámci projektu Spotřebitel a biopotraviny informovali naše spotřebitele o tom, co jsou biopotraviny a jak se liší od běžných potravin, co je ekologické zemědělství, jaké je jich označení a o dalším, co souvisí s tímto tématem.



POTRAVINY A ZDRAVÍ

Odborní právní poradci zabývající se problematikou potravin a zdraví se během roku zaměřovali především na přípravu nových podkladů pro spotřebitele, ať už se jednalo o nové informační letáky, psaní odborných článků umisťovaných 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 jakékoli spotřebitelské problémy. Nejčastěji diskutovanou problematikou pro oblast potravin pak bylo především jejich složení; jaké množství a které látky se mají v potravinách vyskytovat (především ve vztahu k zákonem předepsanému složení některých potravin; jak by měly být výrobky správně označené; 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 rozebíraly problémy týkající práv pacientů, kvalit kosmetiky či klamavých slibů prodejců „zázračných“ léčivých produktů a vitamínů. 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 restauratérů na reklamaci objednávky, dodržování základních hygienických požadavků a mnohé další. Tuto problematiku se snažíme dostat do povědomí lidí skrze odborné články, přednášky, příspěvky na sociálních sítích a v rámci spotřebitelského poradenství.



FINANCE



V oblasti financí jsme v roce 2023 řešili problémy spotřebitelů související zejména s finančními podvody na internetu. Bohužel trend takovýchto podvodů v současné době stále vzrůstá a podvodné praktiky jsou velmi sofistikované. Na podvodné praktiky takových subjektů se naše sdružení snaží upozorňovat jak v článcích publikovaných na našich stránkách, tak prostřednictvím přednášek a besed, které pořádáme po celé České republice. Naším cílem je tímto způsobem informovat veřejnost o hrozícím nebezpečí v oblasti financí a předejít tak výše zmiňovaným situacím. Naše sdružení v oblasti financí pořádá pravidelné přednášky ve školách, kde studenty seznamujeme se základy finanční gramotnosti, jejíž osvojení je pro jejich budoucnost velice důležité. Mezi další oblasti, které spotřebitele zajímají, patří uzavírání spotřebitelských úvěrů, pojištění, financování hypoték a jejich předčasné splácení nebo krátkodobé spotřebitelské úvěry. V souvislosti s dobou letních dovolených se na nás spotřebitelé obraceli ve větší míře s dotazy z oblasti cestovního pojištění. Spotřebitelům také pomáháme s přípravou podání k Finančnímu arbitrovi, který je mimosoudním orgánem k řešení sporů mezi zákazníky a finančními institucemi.

TELEKOMUNIKACE

Spotřebitelům v oblasti telekomunikací jsme nejčastěji pomáhali s reklamacemi vyúčtování služeb, přechodem k jinému operátorovi či s uzavřením smlouvy s operátorem distančním způsobem. Protože díky novele zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, která nabyla účinnosti dne 6. 1. 2023 bylo zavedeno zpřísnění uzavírání spotřebitelských smluv během telefonického hovoru, bylo potřeba během našich četných přednášek a mediálních vystoupení spotřebitele na tuto legislativní novinku upozorňovat a vysvětlovat jim nynější postup při uzavření smlouvy přes telefon.



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, jak tato právní úprava v současné době v praxi funguje a 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 2023 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. Díky našim praktickým zkušenostem se aktuálními spotřebitelskými problémy upozorňujeme zejména na praktické dopady jimi navrhovaných řešení, popř. přicházíme s vlastními návrhy.



Na začátku roku 2023 jsme se stali připomínkovým místem Ministerstva spravedlnosti pro návrh zákona o hromadném řízení a pro návrh zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o hromadném řízení.

V průběhu roku 2023 jsme se vyjadřovali k návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o společných pravidlech na podporu oprav zboží a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnic (EU) 2019/771 a (EU) 2020/1828, která má za cíl docílit zjednodušení procesu opravu zboží z hlediska dostupnosti i výše nákladů pro spotřebitele. Vedle toho je jejím zamýšleným efektem i motivace výrobců k rozvoji a zavedení udržitelnějších obchodních modelů a oživení opravárenského odvětví. Vedle úspor spotřebitelům má také snížit objem odpadu, který je v EU produkován, a tím šetřit životní prostředí.

Dále jsme předložili své stanovisko k návrhu směrnice, kterou se mění směrnice o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách (2015/2302). Tento návrh reaguje na problémy spotřebitelů, kterým v souvislosti se zájezdy museli v době pandemie Covid-19 čelit. Změny, které obsahuje výše zmíněný návrh směrnice, jako organizace hájící práva spotřebitelů, jsme uvítali, neboť mohou vést k menšímu počtu právních sporů a k větší právní jistotě cestujících. Jedná se zejména o zpřesnění a rozšíření podmínek, za kterých lze zájezd ze strany spotřebitele zrušit bez zaplacení stornopoplatků a zakotvení pravidel pro vydávání poukazů za zrušené zájezdy.

Zúčastnili jsme se také jednáních na Ministerstvu financí, na kterých jsme se vyjádřili k tzv. koncepční novele, což je balíček novel sektorových zákonů na finančním trhu, které obecně rozšiřují možnosti státem podporovaného zajištění na stáří, zvyšují finanční motivaci u produktů penzijního spoření a vyjasňují některá pravidla týkající se spotřebitelských úvěrů.

DALŠÍ ČINNOSTI

OSVĚTA SPOTŘEBITELŮ

V roce 2023 jsme kladli velký důraz na vzdělávání veřejnosti v oblasti spotřebitelského práva. Zejména jsme se zaměřili na seniory a studenty základních a středních škol.



Senioři tvoří skupinu, která je poměrně často oklamána nejen prostřednictvím podomního prodeje, ale jsou ohroženi i při běžném nákupu věcí a služeb, které potřebují a často se nedomáhají svých práv, protože ani nevědí, že je to možné. Z těchto důvodů jsme se zaměřili na vzdělávání seniorů o jejich právech, podvodných praktikách obchodníků a dalších nástrahách. Během různých přednášek a besed jsme jim předali nejen naše znalosti, ale poučili jsme je i velký množstvím příkladů z praxe. V rámci osvětové činnosti pro seniory jsme se zúčastnili mnoha projektů jako například Senior akademie pořádána ve spolupráci s Městkou policí Brno, Dnů pro seniory v Brně, Veletrhu rodinných a seniorských organizací v Brně nebo Osvěta spotřebitelského práva pro seniory v Praze.

Studenti zase tvoří skupinu, která ve velké míře nakupuje zboží pouze na internetu a je proto důležité, aby znali svá práva a způsoby, jak je možné případné problémy řešit. Ačkoli si studenti jsou schopni mnoho informací dohledat sami na internetu, velký zájem o naše přednášky z jejich strany dokazuje, že je důležité věnovat se i osvětě těch nejmladších spotřebitelů.

PODNĚTY DOZOROVÝM ORGÁNŮM

Naši odborní právní poradci přijímají podněty na prošetření postupů podnikatelů a v případě zjištění zákonného nesouladu se obrací na dozorové orgány. Zmíněné podněty zvyšují pravděpodobnost úspěchu spotřebitele ve sporu s podnikatelem, jelikož dozorové orgány disponují donucujícími prostředky například v podobě uložení peněžitých sankcí. Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. sepsalo se spotřebiteli mnoho stížností směřující k České obchodní inspekci, Energetickému regulačnímu úřadu, Českému telekomunikačnímu úřadu a k Finančnímu arbitru. Nesporně nejvíce podnětů bylo v roce 2023 směřováno k Energetickému regulačnímu úřadu na prošetření činnosti dodavatelů energií.



Zároveň Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. již tradičně i v roce 2023 podniklo průzkum kaváren, restaurací a trhů za účelem zjištění dodržování hygienických předpisů, řádného označení provozoven, nakládání s materiálem či splnění řádného vedení daňových dokladů. Výstupy z našich průzkumů lze najít v časopise SOSák, který je dostupný na našich webových stránkách.

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Již několik let poskytujeme držitelům certifikátů GOS službu – advokát na telefonu ad hoc, kdy zájem o tuto službu nečekaně vzrostl. Program GOS je vytvořen SOS – A 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.

ŠKOLENÍ PODNIKATELŮ



V roce 2023 jsme školili podnikatele zejména v oblasti reklamací, kupních smluv a ohledně novely zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, která nabyla účinnosti dne 6. 1. 2023 a která přinesla do spotřebitelského práva mnoho nových práv a povinností, které musejí podnikatelé znát. 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.

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

V roce 2023 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 průběžná školení a pro osvojení potřebných znalostí, které pak mohou naši poradci aplikovat v praxi.

V průběhu celého roku 2023 byly na internetových stránkách www.asociace-sos.cz a facebooku 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 na besedy, mediální výstupy, aktuality a podobně.

VYDÁVÁNÍ BROŽUR A LETÁKŮ

Během roku 2023 jsme vytvořili 3 druhy brožur 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, aby se tak mohla dostat i ke spotřebitelům nevyužívajících internet. Tyto brožury jsou distribuovány prostřednictvím našich osobních poraden po celé České republice a jsou pro spotřebitele k dispozici i během našich osvětových akcí. Naše brožury se zaměřují na jednotlivá spotřebitelská témata a vysvětlují problematiku z hlediska aktuální právní úpravy. Všechny naše brožury najdete také v online verzi na našich webových stránkách www.asociace-sos.cz.

SEZNAM NAŠICH BROŽUR

1. Obsahuje témata: O nás, Kupní smlouva, Reklamace zboží a služeb, Nákup na e-shopu, Nekalé obchodní praktiky, Energie, Finanční gramotnost, Dozorové orgány a Informace o členství.

2. Obsahuje témata: O nás, Nájem bytu, Smlouva o dílo, Zájezd, Pacient spotřebitel, Dozorové orgány a Informace o členství.

3. Biopotraviny a ekologické obaly: obsahuje témata: O nás, Biopotraviny, Ekologické zemědělství, Ekologické obaly a Informace o členství.



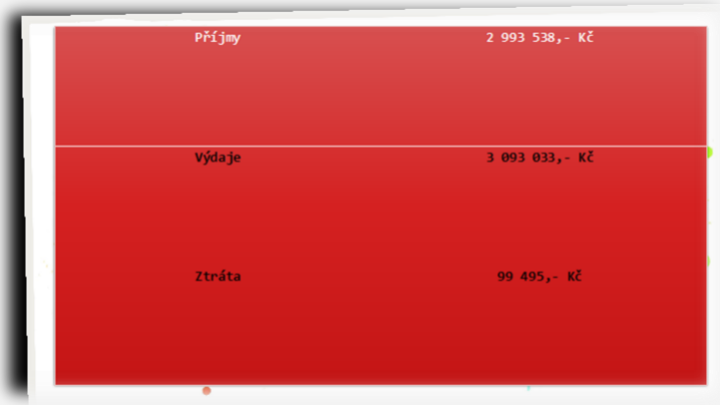
NAŠE FINANCE V ROCE 2023

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 2022 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2023, které byly schváleny a poté v roce 2023 úspěšně splněny:

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele s přihlédnutím ke zvyšování konkurenceschopnosti v podnikatelském sektoru	1 835 000 Kč
Statutární město Brno - odbor sociální péče, program prevence kriminality	Brno lepším místem pro život	200 000 Kč
Statutární město Brno - odbor zdraví	Senior - spotřebitel	50 000 Kč
Statutární město Brno- odbor zdraví	Rodina - spotřebitel	50 000 Kč
Statutární město Brno - odbor školství a mládeže	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím	15 000 Kč
Statutární město Brno - odbor životního prostředí	Spotřebitel a biopotraviny	75 000 Kč
Statutární město Plzeň	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím v Plzni	18 000 Kč
Hlavní město Praha - odbor sociálních věcí	Praha lepším místem pro život	72 000 Kč
Hlavní město Praha - odbor školství, mládeže a sportu	Osvěta spotřebitelského práva pro seniory	35 000 Kč
Statutární město Prostějov	Obrana spotřebitele v Prostějově	15 000 Kč
Vyškov	Prevence rizikového chování a prevence kriminality spojené s obranou spotřebitele ve Vyškově	15 000 Kč
Tábor	Obrana spotřebitele v Táboře	20 000 Kč
Moravskoslezský kraj	Moravskoslezský kraj lepším místem pro život	43 000 Kč
Jihočeský kraj	Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji	60 000 Kč
Spotřebitelské fórum	Ochrana spotřebitele	30 000 Kč
CELKEM		2 533 000 Kč

PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2023



NAŠI DONOŘI V ROCE 2023

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

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Statutární město Brno - odbor životního prostředí

Statutární město Brno - odbor školství, mládeže a tělovýchovy

Statutární město Brno - odbor zdraví

Statutární město Brno - odbor sociální péče, program prevence kriminality

Hlavní město Praha

Statutární město Prostějov

Statutární město Plzeň

Město Tábor

Město Vyškov

Jihočeský kraj

Moravskoslezský kraj

Spotřebitelské fórum

Naši spokojení spotřebitelé, kteří si nepřejí být jmenování

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

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