VÝROČNÍ ZPRÁVA

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ



2024

OBSAH

4 Úvodní slovo

6 Poradenská činnost

8 Legislativní činnost

10 Přednášky pro spotřebitele

11 Veletrhy a konference

13 Mediální výstupy

15 Webové stránky, Facebook

15 Vydávání informačních materiálů

17 Členství

17 Garance ochrany spotřebitele (GOS)

18 Školení podnikatelů

19 Finance 2024

22 Donoři

ÚVODNÍ SLOVO



Rok 2024 byl pro naši organizaci rokem náročným, neboť nás v červenci 2024 opustila zakladatelka a dlouholetá předsedkyně Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, paní Gerta Mazalová, která byla srdcem naší organizace. Roli předsedy jsem poté převzal v průběhu roku od paní Mgr. Aleny Máčové, která mi pozici předsedy předala z důvodu nástupu na mateřskou dovolenou, ale se kterou naše organizace i nadále spolupracuje.

Zároveň to byl ale rok velmi plodný, ve kterém jsme i nadále hájili práva spotřebitelů – těch, kteří se na nás obrátili s konkrétními problémy, i těch, jejichž hlas je ve společnosti často opomíjen.

Naším posláním je pomáhat. Pomáhat kvalifikovaně, s respektem k právům každého člověka, a zároveň aktivně přispívat ke kultivaci spotřebitelsko-podnikatelského prostředí v České republice. V našich poradnách, osobně, telefonicky i online jsme pomohli tisícům spotřebitelů – řešili jsme reklamace, energetické spory, podvody na internetu, smlouvy i problematiku financí a zdraví.

Velký důraz klademe na vzdělávání veřejnosti. Každoročně školíme stovky spotřebitelů, seniorů, studentů i podnikatelů, pořádáme besedy, workshopy a odborná školení. Díky spolupráci s médii jsme pravidelně přítomni v televizním, rozhlasovém i tištěném prostou, kde nejen varujeme před podvodnými praktikami, ale také vysvětlujeme složité právní změny. Publikujeme vlastní články, brožury a metodiky, aby lidé měli dostupné a srozumitelné informace.

Aktivně se účastníme jednání na úrovni ministerstev, zejména Ministerstva průmyslu a obchodu a Ministerstva financí. Na těchto jednáních předkládáme konkrétní návrhy založené na zkušenostech z praxe, které se promítají do nových zákonů a novelizací. V roce 2024 jsme se zapojili do připomínkování zákona o hromadném řízení, směrnic EU o opravách zboží a zájezdech a koncepční novely v oblasti finančních trhů.

SOS – Asociace, z.s. tak není jen pomocníkem v nesnázích, ale hlasem spotřebitelů v systému, který pomáhá vytvářet férovější a bezpečnější prostředí pro nás všechny.

Musíme také poděkovat všem, kteří nám přispěli finančně nejen na provozy našich poraden. Bez těchto příspěvků bychom nebyli schopni poskytovat naši pomoc potřebným lidem.

Děkujeme všem, kteří nás podporují – ať už finančně, odborně, nebo morálně. Vaší podpory si nesmírně vážíme.

Naši hlavní sponzoři jsou uvedeni v této Výroční zprávě roku 2024.

S úctou
JUDr. Ondřej Zelenka
Předseda SOS - Asociace



PORADENSKÁ ČINNOST

Hlavním cílem SOS – Asociace, z.s. je poskytování spotřebitelského poradenství. 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. Dále mu sepíší různá písemná podání s příslušnou právní argumentací, díky čemuž je podstatně zvýšena šance na smírné vyřešení sporů mezi spotřebiteli a prodávajícími.

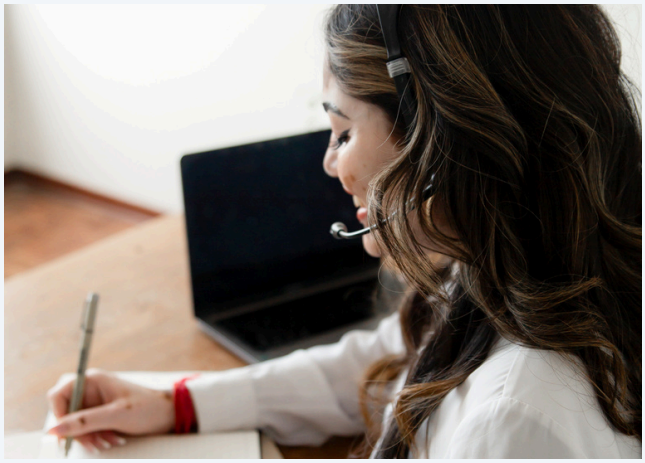


Osobní poradenství poskytujeme v našich poradnách v kraji Jihomoravském, Jihočeském, Královehradeckém, Zlínském, Moravskoslezském, Plzeňském, Olomouckém a v hlavním městě v Praze. Telefonické poradenství je bezplatné a obrátit se na nás mohou spotřebitelé každý pracovní den od 9 do 16 hod.

Za rok 2024 jsme zaevidovali: 2 146 případů řešených v osobních poradnách, 3 252 případů telefonického poradenství a 1 547 elektronického poradenství.

V naší odborné činnosti jsme se v roce 2024 nejčastěji setkávali s problematikou v oblasti koupě zboží. 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.

Ve velké míře jsme se věnovali problémům souvisejícím s nákupem zboží na internetu. Jedná se zejména o nákupy na podvodných e-shopech a v online nákupních galeriích. Spotřebitelé si často myslí, že nakupují na klasickém e-shopu, ale ve skutečnosti se 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.

Také jsme 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 s dotazy na reklamace zájezdů a problémům s cestovním pojištěním. Dále jsme zabývali problémy s dodavateli energií, finančními službami, smlouvami o dílo, zájezdy a mnoha dalšími problémy z oblasti spotřebitelského práva.

Spotřebitelům také pomáháme s přípravou podání k dozorovým orgánům - Česká obchodní inspekce, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad, Finanční arbitr a další.

Seznam osobních poraden:

Brno, Praha, České Budějovice, Plzeň, Prostějov, Tábor a Zlín, Albrechtice nad Orlicí, Nový Jičín, Ostrava.

LEGISLATIVNÍ ČINNOST

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., jakožto nezávislá spotřebitelská organizace s dlouholetou odbornou zkušeností, nadále aktivně přispívalo ke kultivaci legislativního prostředí v oblasti ochrany spotřebitelů. Díky systematické poradenské činnosti získáváme podněty z praxe, které nám umožňují hodnotit účinnost aktuální právní úpravy a zároveň konstruktivně vstupovat do legislativního procesu. Naším cílem je upozorňovat zákonodárce na reálné dopady navrhovaných právních změn a nabídnout takové úpravy, které budou nejen funkční, ale i udržitelné z pohledu spotřebitele, podnikatele a státu.





V roce 2024 jsme se opět zapojili do několika významných legislativních aktivit. Přestože naše organizace nevykonává zákonodárnou iniciativu, mnohé naše připomínky a podněty se staly základem pro návrhy subjektů s touto pravomocí.

Byli jsme přizváni Ministerstvem spravedlnosti jako oficiální připomínkové místo k návrhu zákona o hromadném řízení a k navazujícím změnám souvisejících zákonů. Z pohledu ochrany spotřebitele jsme rovněž přispěli k diskusi o návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o podpoře oprav zboží (2024/1799). Ve stanovisku jsme podpořili navrhované minimální prodloužení zákonné odpovědnosti při volbě opravy na tři roky jako motivující prvek pro udržitelnou spotřebu a důvěru spotřebitelů. Zdůraznili jsme nutnost dostupnosti náhradních dílů, vhodné digitalizace informační povinnosti a podpory oprárenského sektoru – včetně úvah o daňových úlevách pro podnikatele, kteří zapůjčují náhradní výrobky v průběhu opravy.

Ve spolupráci s MPO jsme deklarovali, že prodloužení odpovědnostní doby nad rámec stanovený směrnicí by mohlo znamenat neúměrné zatížení malých podnikatelů a přiklonili jsme se proto ke kompromisní variantě.

Předložili jsme také naše stanovisko k návrhu znění vyhlášky Ministerstva financí, kterou se stanoví seznam druhů balených nepotravinářských výrobků, které podléhají povinnosti být při jejich prodeji spotřebiteli označeny měrnou cenou. V souvislosti s touto problematikou jsme se účastnili několi jednání se zástupci Miidterstva financí, na kterých se projednávaly další obdržené návrhy a hledala se nejlepší varianta, která by zajistila dostatečnou ochranu spotřebitele a přitom neúměrně nezatížila prodávající.

V rámci našich odborných aktivit jsme se rovněž zúčastnili důležitých pracovních setkání, jako je Jednání Mezirezortní pracovní skupiny pro naplňování Strategie spotřebitelské politiky 2021-2030 na Ministerstvu průmyslu a obchodu. Jednání se zabývalo spotřebitelskými aspekty digitálního trhu, udržitelnou spotřebou a ekodesignem. Dále jsme byli účastníky Workshopu ČTÚ k uplatňování nařízení DSA v České republice, zaměřený na dopady nového evropského rámce pro digitální služby, včetně představení Průvodce ČTÚ a návrhu zákona o digitální ekonomice.

Jako předseda SOS – Asociace, z.s., s právním vzděláním, vnímám naši účast v těchto procesech jako nezastupitelnou. Spojujeme praktický vhled z každodenní spotřebitelské reality s odborností nutnou pro vyvážený a efektivní právní rámec.

PŘEDNÁŠKY PRO SPOTŘEBITELE

Vedle poradenství se také účastníme či přímo pořádáme řadu osvětových akcí, na kterých vybrané problémy se spotřebiteli diskutujeme.

Osvěta spotřebitelů patří spolu s poskytováním poradenství do naší hlavní činnosti. Tím, že spotřebitele učíme znát jejich práva a upozorňujeme je na aktuální podvodné praktiky, dokážeme snižovat počet oklamaných spotřebitelů.

V naší přednáškové činnosti se zaměřujeme již po mnoho let na seniory, jakožto na zranitelnou skupinu osob, která je ohrožena ze strany nepoctivých podnikatelů. Pro seniory pořádáme přednášky na různá spotřebitelská témata v klubech seniorů po celé České republice, ale také i přímo v našich poradnách.

Každý rok jsme lektoři na Senior akademii Brno a stali jsme se také součástí nového projektu Jihomoravské seniorské akademie.





Dále se zaměřujeme na pořádání přednášek pro žáky a studenty základních, středních i vysokých škol. V dnešní době totiž již neplatí, že se obětmi podvodů stávají pouze senioři. Podvodné praktiky se stále ve větší míře přesouvají do on-line světa a jejich obětmi se stávají i žáci a studenti škol. Přednášky jsme v roce 2024 pořádali ve školách po celé České republice.

O naše přednášky v roce 2024 projevily zájem i mnohé obce a města, kterým záleží na tom, aby se jejich občané nestali obětmi nekalých obchodních praktik a podvodům.

VELETRHY A KONFERENCE

I v roce 2024 jsme se účastnili různých akcí jako jsou Dny pro seniory, Týden pro rodinu, Veletrh rodinných a seniorských organizací, Svátek seniorů, Dozvuky babího léta a mnoho dalších.

Těchto veřejných akcí se naše organizace účastní velmi ráda, protože se na nich potkáme s velkým množstvím spotřebitelů, kterým můžeme představit naši činnost a pobavit se s nimi o jejich spotřebitelských zkušenostech.

Byli jsme hosty i na několika konferencích, a to zejména na .konferenci High Level Tourism Meetingu, která se konala v rámci předsednictví České republiky Visegrádské čtyřce. Přednesli jsme zde naše stanovisko k návrhu směrnice, kterou se mění směrnice o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách (2015/2302).

Dále jsme se účastnili konference Good Company Circle, která má za cíl propojovat neziskové organizace s byznysem a podporovat tak sociální udržitelnost. Tuto myšlenku velmi vítáme a jsme rádi, že jsme se konference mohli zúčastnit, poslechnout si inspirativní výstupy různých odborníků a potkat plno zajímavých lidí, se kterými jsme sdíleli naše zkušenosti.









Měníme životy lidí k lepšímu.

Ocenění, které má smysl

MEDIÁLNÍ VÝSTUPY

Abchom dokázali spotřebitelé co nejvíce upozorňovat na různé podvodné praktiky, rozšířili jsme naši spolupráci s různými médii - ČT1, ČT2, ČT24, TV Nova, CNN Prima NEWS, ČR Praha, Brno, Hradec Králové, zpravodajský portál iDNES.cz, Novinky.cz a další.

V médiích jsme upozorňovali např. na koupi nebezpečných hraček z Číny, problémy při nákupních akcích jako jsou Black Friday.

Věnovali jsme se také problematice nedoplatků za služby, nevrácených přeplatkům za energie, kvalitě potravin, pojištění zásilek, zájezdů a mnohokrát jsme se vyjadřovali k podvodným e-shopům a nekalým obchodním praktikám.

Spolupráce s médii si velmi vážíme a považujeme ji za klíčovou v předcházení vzniku spotřebitelských problémů.






VOYO
Vysoká faktura kvůli změně dodavatele


5/8/12 °C
BIO 2
ESTER
19. 12. 2024

WEBOVÉ STRÁNKY, FACEBOOK

V průběhu celého roku 2024 byly na internetových stránkách www.asociace-sos.cz a na našem facebookovém profilu vkládány články, mediální výstupy a informace o naší činnosti tak, aby zde spotřebitelé našli univerzální zdroj informací o ochraně spotřebitele.

Na naší domovské webové stránce jsme pomocí pozvánek upozorňovali spotřebitele na naše blížící se akce, především na besedy, mediální výstupy, aktuality a podobně.

VYDÁVÁNÍ INFORMAČNÍCH MATERIÁLŮ

Během roku 2024 jsme vytvořili 3 druhy brožur a 6 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 donorů.

Tyto informační materiály 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 a letáky najdete také v online verzi na našich webových stránkách TADY.

NAŠE BROŽURY

01.

SENIOŘI
Spotřebitelská brožura

Obsahuje témata: O nás, Reklamace zboží a služeb, Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory a po telefonu, Energie, Zájezd, Pacient spotřebitel, Nekalé obchodní praktiky, Dozorové orgány.

KRIMI
Spotřebitelská brožura

Obsahuje témata: O nás, Nekalé obchodní praktiky, Jak poznat podvodný e-shop, Finanční a bankovní podvody, Ochrana osobních údajů, Dozorové orgány.

02.

03.

SOS
Spotřebitelská brožura

Obsahuje témata: O nás, Nákup na e-shopu, Zájezd, Nájem bytu, Základy finanční gramotnosti, Nekalé obchodní praktiky.

NAŠE LETÁKY

O nás 2024
Reklamace
Nákup použité věci
Oprava věci
Ekologicky šetrné produkty
Recyklace odpadu

ČLENSTVÍ

Již mnoho let spotřebitelům poskytujeme možnost stát se našimi členy.

V roce 2024 jsme se zaměřili na zlepšení systému členství a prohloubení našich vztahů s našimi členy. Ti od nás obdrží členskou kartičku, se kterou se mohou prokazovat při jednání s podnikateli a pravidelně od nás dostávají informace o naší činnosti a o aktualitách ze spotřebitelského světa.

Každého spotřebitele, který se stane naším členem si velmi vážíme a můžeme se díky nim stávat ještě silnější organizací.

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Program GOS je vytvořen Sdružením obrany spotřebitelů – Asociace za účelem ochrany spotřebitelů a poctivých podnikatelů před nekalými až podvodnými praktikami některých podnikatelských subjektů.

Jsme si totiž 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 2024 jsme pokračovali ve školení podnikatelů a jejich zaměstnanců zejména v oblasti problematiky kupních smluv, reklamací, obchodních podmínek a GDPR.

Správné proškolení zaměstnanců, kteří řeší spory se spotřebiteli, jako jsou např. reklamace zboží, odstoupení od smlouvy apod. je klíčové pro ochrnu spotřebitelů a pro zdravé spotřebitelsko-podnikatelský vztah.

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.

FINANCE V ROCE 2024

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 2023 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2024, které byly schváleny a poté v roce 2024 úspěšně splněny:

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele s přihlédnutím ke zvyšování konkurenceschopnosti v podnikatelském sektoru	1 380 590 Kč
Statutární město Brno - odbor sociální péče, program prevence kriminality	Brno lepším místem pro život	160 000 Kč
Statutární město Brno - odbor zdraví	Senior - spotřebitel	60 000 Kč
Statutární město Brno- odbor zdraví	Rodina - spotřebitel	60 000 Kč
Statutární město Brno - odbor školství a mládeže	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím	14 000 Kč
Statutární město Brno - odbor životního prostředí	Spotřebitel a snížení spotřeby odpadu	70 000 Kč

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Hlavní město Praha - odbor sociálních věcí	Praha lepším místem pro život	39 000 Kč
Hlavní město Praha - odbor školství, mládeže a sportu	Osvěta spotřebitelského práva pro seniory	40 000 Kč
Statutární město Prostějov	Obrana spotřebitele v Prostějově	15 000 Kč
Vyškov	Prevence rizikového chování a prevence kriminality spojené s obranou spotřebitele ve Vyškově	10 000 Kč
Tábor	Obrana spotřebitele v Táboře	20 000 Kč
Moravskoslezský kraj	Osvěta spotřebitelského práva pro seniory v MSK	44 000 Kč
Jihočeský kraj	Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji	60 000 Kč
Spotřebitelské fórum	Ochrana spotřebitele	30 000 Kč
CELKEM		2 002 590 Kč

PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2024

Příjmy	2 483 tis. Kč
Výdaje	2 450 tis. Kč
Zisk	33 tis. Kč

DONOŘI V ROCE 2024

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 podporují naši činnost

DONOŘI V ROCE 2024



MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

PRAHA
PRAGUE
PRAGA
PRAG



BRNO



Jihočeský kraj

tábor

SPOTŘEBITELSKÉ FÓRUM

Město Plzeň



Moravskoslezský kraj

Vyškov

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