VÝROČNÍ ZPRÁVA



2025

OBSAH

3 Úvodní slovo

5 Poradenská činnost

7 Legislativní a koncepční činnost

13 Veletrhy a konference

15 Mediální výstupy

16 Přednášky pro spotřebitele

18 Informační materiály

19 Elektronický časopis

20 Webové stránky a sociální sítě

21 Výuková videa

22 Aplikace pro spotřebitele

23 Členství

24 Garance ochrany spotřebitele (GOS)

25 Školení podnikatelů

26 Finance v roce 2025

29 Donoři

ÚVODNÍ SLOVO

Rok 2025 byl pro SOS – Asociaci, z.s. obdobím intenzivní práce, dalšího rozvoje, a především pokračující snahy být spotřebitelům **co nejblíže**. Každodenně jsme se setkávali s lidmi, kteří potřebovali pomoc při řešení svých problémů, ať už šlo o **reklamace, podvodné internetové obchody, finanční podvody, energie, služby nebo smluvní vztahy.** Zájem o naše osobní poradenství byl i v roce 2025 enormní, což ukazuje, jak důležitou a nezastupitelnou roli naše nezisková spotřebitelská organizace v dnešní době má. Telefonické a emailové poradenství je nedílnou součástí každodenní náplně našich poradců a zaměstnanců.

Velmi si vážíme toho, že se nám daří zachovávat osobní poradenskou činnost napříč regiony České republiky. **Přímý kontakt se spotřebiteli je pro nás zásadní**, protože právě díky němu nejlépe vnímáme problémy, se kterými se lidé v běžném životě potýkají. Tyto zkušenosti následně **přenášíme i do naší odborné a legislativní činnosti**.

V roce 2025 jsme byli aktivní také na odborné a legislativní úrovni. Účastnili jsme se **kulatých stolů a pracovních jednání na ministerstvech**, kde jsme prosazovali praktické zkušenosti získané z poradenské činnosti. Aktivně jsme vystupovali i na odborných přednáškách a diskusích. Naším cílem je dlouhodobě přispívat k tomu, aby **právní prostředí v oblasti ochrany spotřebitele odpovídalo reálným potřebám lidí a reagovalo na nové výzvy digitální doby**.

Velký důraz jsme kladli také na **osvětu a komunikaci s veřejností**. Pravidelně jsme vystupovali v médiích, poskytovali odborná stanoviska a publikovali články zaměřené na aktuální spotřebitelská témata.

Současně jsme pokračovali v **rozvoji našich sociálních sítí, natáčení edukativních videí a tvorbě krátkých informačních formátů**, které spotřebitelům přibližují jejich práva **moderní a srozumitelnou formou**. Chceme jít s dobou a komunikovat tam, kde lidé skutečně informace vyhledávají.

Rok 2025 byl také obdobím **inovací a modernizace**. Pracovali jsme na vývoji **nové aplikace**, která má spotřebitelům usnadnit přístup k informacím a pomoci jim rychleji řešit jejich problémy. Věříme, že propojení odbornosti, moderních technologií a osobního přístupu je cestou, jak ochranu spotřebitele posouvat i do budoucna.

Děkujeme všem našim zaměstnancům, poradcům, spolupracovníkům, donorům, partnerům i podporovatelům za jejich **důvěru a podporu**. Bez jejich pomoci bychom nemohli naši činnost vykonávat v takovém rozsahu. **Velké poděkování patří také samotným spotřebitelům, kteří se na nás obracejí a dávají nám důvěru při řešení svých životních situací.**

SOS – Asociace, z.s. bude i nadále **hlasem spotřebitelů a organizací**, která se snaží vytvářet férovější, bezpečnější a odpovědnější prostředí pro všechny.

S úctou
JUDr. Ondřej Zelenka
Předseda SOS – Asociace, z.s.

PORADENSKÁ ČINNOST

Hlavní činností Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. (SOS) je poskytování **odborného spotřebitelského poradenství**. V průběhu roku 2025 jsme zajišťovali poradenství ve více formách – **osobní, telefonické, elektronické a nově také prostřednictvím aplikace WhatsApp**, která si mezi spotřebiteli rychle získala oblibu. Tyto formy poradenství představují významný nástroj pro efektivní řešení problémů spotřebitelů.

Nově zavedená možnost komunikace prostřednictvím aplikace WhatsApp reaguje na aktuální potřeby spotřebitelů, kteří preferují rychlou a dostupnou formu kontaktu. Tato služba umožňuje operativní konzultace, sdílení dokumentů i pružnější komunikaci s poradci, čímž dochází ke **zrychlení řešení jednotlivých případů a zvýšení dostupnosti poradenství pro širší veřejnost**.

V rámci osobního poradenství se naši odborní právní poradci individuálně **věnovali každému klientovi, analyzovali jeho situaci a navrhovali nejvhodnější postup řešení**. Nedílnou součástí této činnosti byla také pomoc se sepisem právních podání včetně odpovídající argumentace, což přispívalo k vyšší úspěšnosti při mimosoudním řešení sporů mezi spotřebiteli a prodávajícími.

Osobní poradenství bylo poskytováno prostřednictvím **sítě poraden** v Jihomoravském, Jihočeském, Královéhradeckém, Zlínském, Moravskoslezském, Plzeňském a Olomouckém kraji a v hlavním městě Praze. Telefonická, elektronická a Whatsapp poradna byla spotřebitelům k dispozici **bezplatně každý pracovní den** od 9 do 16 hodin.

V roce 2025 jsme zaevidovali 2326 případů řešených v osobních poradnách, 3298 případů telefonického a WhatsApp poradenství a 1849 případů elektronického poradenství.



V roce 2025 se na nás spotřebitelé nejčastěji obraceli s problémy spojenými s **online prostředím, zejména s podvodnými e-shopy, falešnými internetovými obchody, phishingovými útoky, podvodnými investičními platformami a falešnými seznamkami**. Významnou část dotazů tvořily také **reklamace zboží a služeb**, kdy docházelo k bezdůvodnému zamítání reklamací, nedodržování zákonných lhůt či požadování neoprávněných poplatků ze strany podnikatelů.

V oblasti energetiky byly řešeny případy **energetických podvodů a neetických praktik dodavatelů**. Spotřebitelé se rovněž obraceli na poradny s problémy souvisejícími se **smlouvami uzavíranými mimo obchodní prostory, agresivními telefonickými nabídkami a komplikovaným odstupováním od nevýhodných smluv**. V oblasti finančních služeb přetrvávaly případy **klamavých nabídek nebankovních společností**, jejichž produkty obsahovaly nepřiměřené sankce a netransparentní smluvní podmínky.

Naše poradenská činnost se dále zaměřila na **oblast cestovních služeb**, kde se problémy vyskytovaly především v závislosti na sezóně. Jednalo se zejména o **nedodržování smluvních podmínek, komplikace při vracení záloh, nižší kvalitu poskytovaných služeb**, než byla deklarována, a případy **overbookingu**.

Výrazně se rovněž zvýšil počet podnětů týkajících se digitálního obsahu a služeb, například **automatického obnovování předplatného** bez vědomí spotřebitele, **složitého odstoupení od smlouvy či nejasných pravidel při nákupu digitálních produktů**.

V oblasti automobilového trhu a autoservisů spotřebitelé nejčastěji řešili **zatajené vady ojetých vozidel, manipulaci s tachometry, nekvalitní či neodborné opravy a nevýhodné smluvní podmínky**. Mezi další opakující se problémy patřily **skryté poplatky a nepřehledné smluvní podmínky** u mobilních operátorů a poskytovatelů internetu, nevyžádané zásilky a jejich vymáhání, předražené a nekvalitní opravy domácích spotřebičů či stavebních prací a rovněž komplikace při vracení finančních prostředků za zrušené kulturní a sportovní akce.

Kromě uvedených oblastí jsme řešili také problémy týkající se **dodávek energií, smluv o dílo, zájezdů** a dalších oblastí spotřebitelského práva, nedodržování kvality potravin, klamavého označování jejich původu a rostoucí obtížnosti orientace spotřebitelů v ekologických tvrzeních výrobců.

NAŠE SÍŤ OSOBNÍCH PORADEN:

BRNO, PRAHA, ČESKÉ BUDĚJOVICE, PLZEŇ, PROSTĚJOV, TÁBOR, ZLÍN, ALBRECHTICE NAD ORLICÍ, NOVÝ JIČÍN, OSTRAVA.

LEGISLATIVNÍ A KONCEPČNÍ ČINNOST

Rok 2025 představoval pro Sdružení obrany spotřebitelů – Asociaci, z.s. velmi významný rok z hlediska odborné, legislativní a koncepční činnosti. Naše organizace se aktivně **podílela na přípravě nové spotřebitelské legislativy, implementaci evropských předpisů, připomínkování strategických dokumentů** České republiky i Evropské unie a pravidelně **zastupovala zájmy spotřebitelů při jednáních** Ministerstva průmyslu a obchodu, dalších ústředních správních úřadů i odborných pracovních skupin.

Naším cílem nebylo pouze reagovat na již přijaté právní předpisy, ale především **ovlivňovat jejich podobu již v průběhu jejich přípravy**. Díky dlouhodobé odborné spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu, Českou obchodní inspekcí, Českou národní bankou, Českým telekomunikačním úřadem, Energetickým regulačním úřadem, Ministerstvem financí, Ministerstvem dopravy, Ministerstvem pro místní rozvoj i dalšími institucemi jsme měli možnost přinášet **praktické zkušenosti získané při každodenním poskytování spotřebitelského poradenství přímo do legislativního procesu**.

IMPLEMENTACE NOVÉ EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ LEGISLATIVY

Významnou část odborné činnosti představovala příprava **implementace nové evropské legislativy**, která bude v následujících letech zásadním způsobem měnit postavení spotřebitelů na evropském trhu.

Sdružení se aktivně zapojilo zejména do odborných diskusí týkajících se implementace **směrnice (EU) 2024/825 zaměřené na posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace**. Nová právní úprava přináší například regulaci environmentálních tvrzení podnikatelů, zákaz některých forem tzv. greenwashingu, vyšší transparentnost informací o životnosti výrobků či nová pravidla pro používání environmentálních označení. Současně jsme se věnovali **připravovaným změnám zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku**.

Neméně významná byla odborná práce související s implementací **směrnice (EU) 2024/1799 o podpoře oprav výrobků (Right to Repair)**. V rámci

odborných jednání jsme diskutovali zejména podobu nových práv spotřebitelů při opravách výrobků, evropský informační formulář o opravě, nové povinnosti výrobců a opravců i očekávané změny občanského zákoníku.

Cílem připravované legislativy je **prodloužit životnost výrobků, posílit právo spotřebitelů na opravu a podpořit cirkulární ekonomiku**.

STRATEGIE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY ČESKÉ REPUBLIKY

V průběhu roku jsme se pravidelně účastnili **jednání Mezirezortní pracovní skupiny pro koordinaci realizace Strategie spotřebitelské politiky České republiky 2021–2030** při Ministerstvu průmyslu a obchodu.

Na těchto jednáních jsme zastupovali zájmy spotřebitelů při hodnocení plnění jednotlivých opatření strategie, diskutovali jsme návrhy nových legislativních změn, fungování kolektivního vymáhání práv, financování spotřebitelských organizací, vývoj finanční gramotnosti obyvatel, ochranu spotřebitelů na finančním trhu, v dopravě, energetice i digitálním prostředí.

Součástí jednání byly rovněž diskuse o budoucím směřování spotřebitelské politiky po roce 2030.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO SPOLUPRÁCI SE SPOTŘEBITELSKÝMI ORGANIZACEMI

SOS – Asociace byla rovněž **aktivním členem Pracovní skupiny pro spolupráci se spotřebitelskými organizacemi** při Ministerstvu průmyslu a obchodu.

Na jednáních byly projednávány zejména průběžné hodnocení Strategie spotřebitelské politiky, návrhy nové evropské legislativy, odpovědnost za škodu způsobenou vadnými výrobky, financování spotřebitelských organizací, využívání umělé inteligence při komunikaci spotřebitelů a další rozvoj kolektivního prosazování práv spotřebitelů.

Sdružení **předkládalo své připomínky vycházející z praktických zkušeností získaných při řešení tisíců spotřebitelských případů a zapojovalo se do diskuse**.

PROPOJOVÁNÍ PRAXE A LEGISLATIVY

Za jednu z největších hodnot naší činnosti považujeme **schopnost propojovat** každodenní zkušenosti získané při poskytování spotřebitelského poradenství s tvorbou veřejných politik.

Problémy, které naši poradci řeší se spotřebiteli při reklamacích, internetových nákupech, finančních službách,

energetice, cestovním ruchu či digitálních službách, představují cenný zdroj informací pro zákonodárce i státní správu. Díky tomu můžeme **upozorňovat na praktické nedostatky právních předpisů, navrhovat jejich úpravy a přispívat ke vzniku moderní spotřebitelské legislativy** odpovídající skutečným potřebám spotřebitelů.

Právě **propojení každodenní poradenské činnosti s odbornou legislativní prací představuje dlouhodobě jednu z nejvýznamnějších přidaných hodnot** Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. a umožňuje nám aktivně přispívat ke zkvalitňování ochrany spotřebitelů nejen v České republice, ale i v rámci evropského legislativního prostoru.

PŘÍNOS ČINNOSTI SOS – ASOCIACE

Legislativní činnost SOS – Asociace dlouhodobě **vychází z každodenní poradenské praxe**. Díky tisícům řešených spotřebitelských případů může sdružení **identifikovat systémové problémy právní úpravy a přenášet je přímo do legislativního procesu**.

Propojení reálných zkušeností spotřebitelů s tvorbou veřejných politik patří k zásadním přínosům činnosti organizace a **umožňuje jí aktivně se podílet na posilování ochrany spotřebitelů v České republice i v rámci Evropské unie.**

PŘEHLED NEJVÝZNAMNĚJŠÍCH AKTIVIT ROKU 2025

Leden–prosinec 2025

Průběžná legislativní činnost

- Průběžné připomínkování připravovaných změn spotřebitelské legislativy,
- odborné konzultace s Ministerstvem průmyslu a obchodu,
- účast na pracovních skupinách k implementaci evropského spotřebitelského práva,
- předávání praktických poznatků získaných z poradenské činnosti do legislativního procesu.

---

14. května 2025

Mezirezortní pracovní skupina Strategie spotřebitelské politiky (MPO)

- Účast na odborném jednání Ministerstva průmyslu a obchodu zaměřeném na ochranu spotřebitele na finančních trzích, v dopravě i digitálním prostředí. Významná část jednání byla věnována připravovaným evropským směrnicím, revizi spotřebitelského práva, problematice finančních služeb, spotřebitelských úvěrů a digitálních trhů.

Květen–červen 2025

Strategický rámec politiky soudržnosti ČR 2028+

- Aktivní připomínkování návrhu Strategického rámce politiky soudržnosti České republiky pro období po roce 2027. Dokument představuje základní strategii budoucího využití evropských fondů v České republice. Sdružení prosazovalo mimo jiné podporu ochrany spotřebitelů, dostupnosti veřejných služeb, digitalizace a rozvoje občanské společnosti.

2. července 2025

Strategický rámec schválen vládou ČR

- Vláda České republiky vzala na vědomí Strategický rámec politiky soudržnosti 2028+ a zahájila další etapu jeho dopracování za účasti hospodářských, sociálních a občanských partnerů, mezi které patří také spotřebitelské organizace.

Léto 2025

Nová evropská spotřebitelská legislativa

- Odborné připomínkování implementace směrnice (EU) 2024/825 zaměřené na posílení postavení spotřebitelů v rámci zelené transformace. Diskuse se týkaly zejména regulace environmentálních tvrzení (greenwashingu), transparentnosti informací o výrobcích, životnosti výrobků a nových informačních povinností podnikatelů.

Léto–podzim 2025

Právo na opravu (Right to Repair)

- Zapojení do odborné diskuse nad implementací směrnice (EU) 2024/1799 o podpoře oprav výrobků. Nová právní úprava přináší evropský informační formulář o opravě, nové povinnosti výrobců a opravců a posiluje právo spotřebitelů na opravu výrobků místo jejich výměny.

Podzim 2025

Budoucnost evropských fondů

- Připomínkování rámcových pozic České republiky k budoucímu programovému období Evropské unie po roce 2027 a odborné konzultace ke směřování evropské politiky soudržnosti.

21. října 2025

8. jednání Mezirezortní pracovní skupiny Strategie spotřebitelské politiky

- Jednání bylo zaměřeno zejména na implementaci směrnic **Right to Repair** a **Empowering Consumers for the Green Transition**, problematiku reklamací, záruk za životnost výrobků, trhu s nemovitostmi a průběžné hodnocení plnění Strategie spotřebitelské politiky České republiky.

---

12. listopadu 2025

Pracovní skupina pro spolupráci se spotřebitelskými organizacemi

- Účast na pravidelném jednání Ministerstva průmyslu a obchodu věnovaném hodnocení Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030, financování spotřebitelských organizací, odpovědnosti za škodu způsobenou vadnými výrobky, kolektivnímu prosazování práv spotřebitelů a dopadům využívání umělé inteligence při komunikaci se spotřebiteli.

Průběžně během roku 2025

Konference, kulaté stoly a odborná vystoupení

- Zástupci SOS – Asociace se během roku aktivně účastnili odborných konferencí, kulatých stolů, panelových diskusí a pracovních seminářů pořádaných Ministerstvem průmyslu a obchodu, Ministerstvem pro místní rozvoj, Českou národní bankou, Evropským spotřebitelským centrem, akademickou sférou i dalšími odbornými institucemi.
- Na těchto fórech prezentovali zkušenosti získané při poskytování spotřebitelského poradenství a podíleli se na odborné diskusi o dalším rozvoji ochrany spotřebitelů v České republice i Evropské unii.

VELETRHY A KONFERENCE

Také v roce 2025 jsme se aktivně účastnili celé řady veřejných akcí, kdy účast na těchto akcích považujeme za důležitou součást naší činnosti, neboť nám umožňuje navazovat přímý kontakt se spotřebiteli, představovat naše služby a zároveň získávat cennou zpětnou vazbu v podobě sdílení jejich spotřebitelských zkušeností a problémů.

Zúčastnili jsme se akce **Žijeme v souladu s přírodou**, která proběhla 21. 5. u Janáčkova divadla v Brně. Pro žáky a studenty jsme si připravili soutěže a hry s enviromentální tématikou, ve kterých si prověřili své znalosti třídění odpadu. Úspěšný 1. ročních této akce připravil odbor životního prostředí Magistrátu města Brna.

Naše organizace měla jako každý rok stánek na **Veletrhu rodinných a seniorských organizací**, který pořádá Odbor zdraví Magistrátu města Brna. Konal se 12. 6. na Moravském náměstí v Brně.

Na stejném místě jsme se dne 31. 8. zúčastnili **Dědského dne 2025** – festivalu třetího věku. Představili jsme naši činnost, poradili seniorům s jejich otázkami a pozvali je na naše přednášky.

V neděli 28. 9. jsme na Zelném trhu oslavili Mezinárodní den seniorů na akci **Svátek seniorů v Brně**.





Zúčastnili jsme se také odborného diskusního setkání na téma „**Orientace spotřebitele na trhu nebankovních úvěrů**“, které se konalo 25. 6. 2025 pod záštitou Spotřebitelského fóra, z. ú.

Diskuse se zaměřila na to, jak může neziskový sektor pomoci spotřebitelům lépe se orientovat v nabídce spotřebitelských úvěrů.

Účastníci se shodli na potřebě vytvořit spolehlivý a přehledný srovnávací nástroj, který by spotřebitelům pomáhal činit informovaná rozhodnutí.

Náš předseda, JUDr. Ondřej Zelenka, se zúčastnil veřejné panelové diskuse na téma **„Čínské e-shopy a problémy, které Evropě přinášejí“**.

Akci pořádala Kancelář Evropského parlamentu v ČR v prostorách Zažij Evropu – Europa Experience v Paláci Dunaj v Praze.

Diskuse se věnovala **dopadům čínských online obchodů na evropský trh, bezpečnosti spotřebitelů a životnímu prostředí.**

Zazněla varování před levným zbožím, které často nesplňuje evropské normy a může být nebezpečné pro zdraví i přírodu.

V panelu vystoupili zástupci Evropského parlamentu, Ministerstva životního prostředí, České obchodní inspekce a další odborníci.



MEDIÁLNÍ VÝSTUPY

I v roce 2025 jsme dále rozvíjeli a prohlubovali naši spolupráci s médii, kterou považujeme za klíčový nástroj prevence spotřebitelských problémů. I nadále jsme spolupracovali s významnými **celostátními i regionálními médii**, jako jsou ČT1, ČT2, ČT24, TV Nova, CNN Prima NEWS, Český rozhlas (Praha, Brno, Hradec Králové), zpravodajské portály iDNES.cz a Novinky.cz či Noviny táborské radnice a další.

Prostřednictvím médií jsme pravidelně upozorňovali na aktuální rizika, se kterými se spotřebitelé setkávají. Věnovali jsme se například **problematice nebezpečných výrobků, vysokým nedoplatkům za služby či nevráceným přeplatkům za energie**. Opakovaně jsme se vyjadřovali také k otázkám **kvality potravin, pojištění zásilek, problematice zájezdů, podvodným e-shopům a dalším nekalým obchodním praktikám**.

Díky spolupráci s médii byla SOS – Asociace schopna zasahovat i v případech, kdy docházelo k jasnému porušení práv spotřebitelů a podnikatel neměl zájem na smírném řešení sporu. Mediální tlak v těchto případech často vedl k **úspěšnému vyřešení sporu a k navrácení značných finančních částek spotřebitelům**, které se pohybovaly i v řádech statisíců korun.

Odkazy na naše mediální výstupy jsme průběžně sdíleli také na sociálních sítích, čímž jsme dále posilovali jejich dosah a přispívali ke **zvyšování informovanosti veřejnosti**. Spolupráce s médii si dlouhodobě velmi vážíme a nadále ji rozvíjíme jako jeden z klíčových pilířů naší **preventivní činnosti**.





PŘEDNÁŠKY PRO SPOTŘEBITELE

V roce 2025 jsme v oblasti vzdělávacích aktivit pro spotřebitele navázali na naše dlouhodobé zkušenosti a dále **rozšířili rozsah i obsah naší přednáškové činnosti**. Pokračovali jsme v realizaci vzdělávacích akcí zaměřených na **prevenci nekalých obchodních praktik, finanční gramotnost a ochranu spotřebitele v rychle se měnícím digitálním prostředí**.

Stejně jako v předchozích letech jsme kladli důraz na **vzdělávání seniorů**, kteří patří mezi nejvíce ohrožené skupiny. Přednášky pro seniory probíhaly v klubech seniorů, přímo v našich poradnách i v rámci **Senior akademie Brno** a nově také v projektu **Jihomoravské seniorské akademie**.

Zaměřovali jsme se především na aktuální **podvodné praktiky**, jako jsou telefonické a internetové podvody, agresivní podomní prodej či zneužívání důvěry.

Významnou část našich vzdělávacích aktivit tvořily rovněž **přednášky pro žáky a studenty základních, středních i vysokých škol**. Tyto vzdělávací aktivity probíhaly přímo ve školách po celé České republice.

Reagovali jsme tak na narůstající výskyt **podvodů v online prostředí**, které stále častěji cílí na mladší generaci. V rámci přednášek jsme se věnovali tématům, jako je **bezpečné nakupování na internetu, falešné e-shopy, ochrana osobních údajů či rizika sociálních sítí.**

Současně jsme v roce 2025 realizovali přednášky a vzdělávací akce také **ve spolupráci s obcemi a městy**, které mají zájem na ochraně svých obyvatel před nekalými obchodními praktikami. Tyto akce byly určeny široké veřejnosti a probíhaly jak v komunitních prostorech, tak v rámci lokálních vzdělávacích či osvětových programů.




PRÁVA A POVINNOSTI




Ochrana spotřebitele -
kupní smlouvy

INFORMAČNÍ MATERIÁLY

V roce 2025 jsme se kromě publikační a vzdělávací činnosti věnovali také tvorbě a distribuci **informačních letáků a brožur zaměřených na ochranu spotřebitele**. Tyto materiály byly připravovány s cílem **srozumitelně a prakticky informovat veřejnost o jejich právech a upozorňovat** na nejčastější spotřebitelské problémy a podvodné praktiky.

Vydané letáky a brožury se tematicky zaměřovaly zejména na **bezpečné nakupování** (včetně online prostředí), **práva při uzavírání smluv, možnosti obrany v případě sporu a aktuální formy podvodů**. Materiály byly distribuovány v rámci přednášek, osvětových akcí, prostřednictvím poraden i ve spolupráci s obcemi a dalšími institucemi.

Díky těmto výstupům jsme **rozšířili dostupnost důležitých informací pro širokou veřejnost a posílili preventivní ochranu spotřebitelů napříč různými cílovými skupinami**.

Všechny naše brožury a letáky najdete v našich poradnách a také v **online verzi na našich webových stránkách**.

SEZNAM NAŠICH BROŽUR A LETÁKŮ:

- KRIMI SPOTŘEBITELSKÁ BROŽURA
- O NÁS
- JAK CHRÁNIT OSOBNÍ ÚDAJE NA INTERNETU
- INTERNETOVÉ PODVODY
- ENERGIE
- FINANČNÍ GRAMOTNOST
- BANKOVNÍ PODVODY
- DOZOROVÉ ORGÁNY
- UDRŽITELNÁ SPOTŘEBA A KVALITA VÝROBKŮ
- POZOR NA GREENWASHING
- NÁJEM
- OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ
- OCHRANA SPOTŘEBITELE V DIGITÁLNÍM SVĚTĚ
- PACIENT SPOTŘEBITEL
- JAK POZNAT PODVODNÝ E-SHOP
- JAK POZNAT PODVODNÉ NABÍDKY A JAK SE PROTI NIM BRÁNIT
- NEJČASTĚJŠÍ PROBLÉMY S REKLAMACÍ
- JAK UZAVŘÍT SMLOUVU O DÍLO

ELEKTRONICKÝ ČASOPIS

K propagaci své činnosti SOS – Asociace v roce 2025 vydala 4 vydání elektronického časopisu.

Tento časopis byl vydáván čtvrtletně a byl dostupný v **online podobě na webových stránkách organizace.**

Zároveň byl **pravidelně rozesílán emailem** dárcům, podporovatelům, členům a spolupracujícím organizacím.

Obsah elektronického časopisu zahrnoval zejména aktuality a informace o činnosti SOS – Asociace, články zaměřené na **spotřebitelskou problematiku, upozornění na aktuální spotřebitelská rizika a praktická doporučení pro spotřebitele**.

Elektronický časopis sloužil jako další nástroj informování veřejnosti, podpory prevence spotřebitelských problémů a posilování povědomí o poskytovaných službách SOS – Asociace.

WEBOVÉ STRÁNKY A SOCIÁLNÍ SÍTĚ

V roce 2025 jsme se systematicky věnovali také publikační činnosti, která je důležitým nástrojem pro šíření informací o právech spotřebitelů a aktuálních rizicích na trhu.

Publikační výstupy zahrnovaly zejména **odborné a popularizační články na webových stránkách organizace, příspěvky v elektronickém časopise a pravidelný obsah na sociálních sítích** (**Facebook**, **Instagram**).

Součástí publikační činnosti byla také upozornění na aktuální **podvodné praktiky, sdílení poznatků z poradenské praxe a zveřejňování pozvánek a výstupů z realizovaných přednášek**.

Nově jsme se zaměřili také na **tvorbu krátkých video formátů** (reels) a **edukativních memů**, zejména s cílem oslovit mladší generaci a přiblížit jí spotřebitelskou problematiku srozumitelnou a atraktivní formou.

Díky těmto aktivitám jsme přispívali ke **zvyšování informovanosti veřejnosti a prevenci spotřebitelských problémů**.

VÝUKOVÁ VIDEA

V roce 2025 jsme vytvořili sérii **13-ti výukových videí**, která školám i široké veřejnosti přinášejí **srozumitelné a prakticky využitelné informace o klíčových spotřebitelských tématech**. Obsah videí byl koncipován tak, aby byl dobře pochopitelný jak pro studenty, tak pro seniory, a zaměřoval se na situace, se kterými se mohou běžně setkat v každodenním životě – například **uznávání reklamací, vrácení zboží či rozpoznávání podvodných e-shopů**.

Jednotlivá videa v délce přibližně 10–20 minut byla doplněna **krátkými znalostními testy**, které pedagogům usnadňují práci a umožňují ověřit porozumění probíraným tématům.

Současně jsme školám nabídli **možnost doplnění výuky o živé online i prezenční vstupy**, během nichž naši právníci odpovídali na konkrétní dotazy žáků a studentů.

Veškerá výuková videa jsme průběžně **zpřístupňovali zdarma** na našem **YouTube kanálu**.

Touto formou vzdělávání se nám podařilo **rozšířit povědomí o spotřebitelském právu mezi nastupující generací spotřebitelů**, kteří již v současnosti tvoří významnou část nakupujících v online prostředí, a současně **posílit informovanost seniorů**, kteří patří mezi ohrožené skupiny spotřebitelů.

TÉMATA VÝUKOVÝCH VIDEÍ:

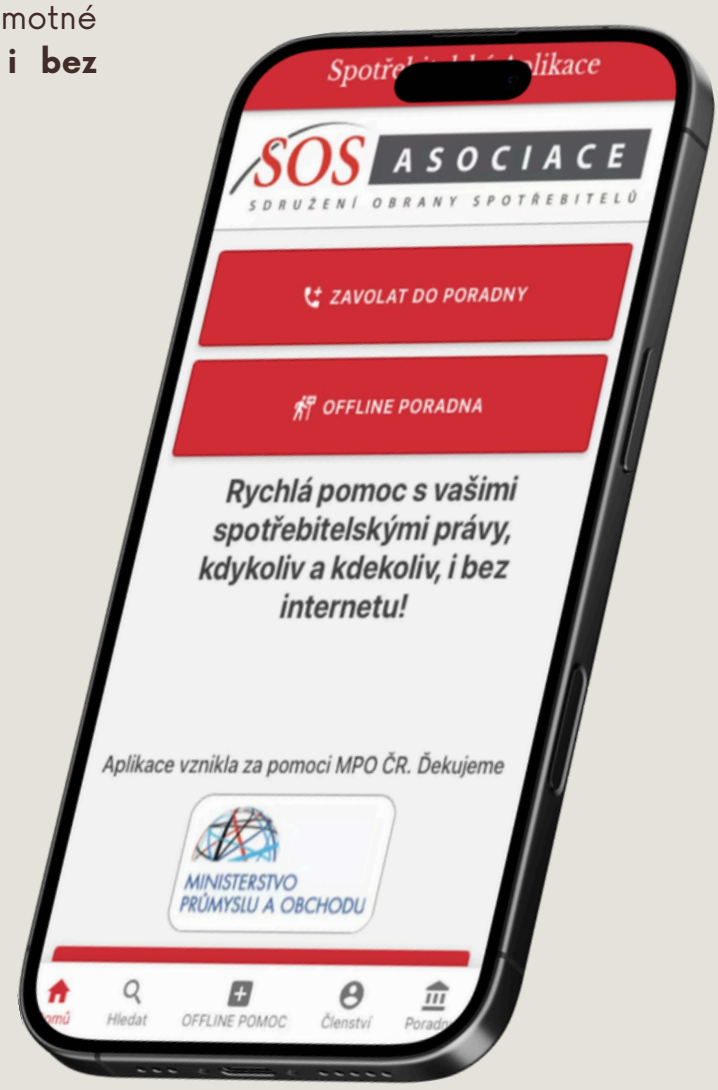
- KUPNÍ SMLOUVA
- KUPNÍ SMLOUVA – INTERNET
- SMLOUVA O DÍLO
- ZÁJEZD
- DODÁVKY ENERGIÍ
- DOZOROVÉ ORGÁNY
- SOUDNÍ ŘÍZENÍ
- PREVENCE KRIMINALITY – ONLINE PODVODY
- GREENWASHING A JEHO RIZIKA
- FINANČNÍ GRAMOTNOST – OBECNÁ ČÁST
- FINANČNÍ GRAMOTNOST – ÚVĚRY
- FINANČNÍ GRAMOTNOST – EXEKUCE, ODDLUŽENÍ
- SPOTŘEBITELSKÁ A FINANČNÍ GRAMOTNOST

APLIKACE PRO SPOTŘEBITELE

V roce 2025 jsme vytvořili **spotřebitelskou mobilní aplikaci pro telefony a tablety**, která byla navržena tak, aby **fungovala v offline režimu**.

Spotřebitelé si mohli aplikaci stáhnout do svého zařízení a její obsah byl aktualizován při připojení k WiFi nebo mobilním datům, přičemž samotné používání aplikace je možné **i bez aktivního připojení k internetu**.

Aplikace tak poskytuje spotřebitelům **nepřetržitý přístup k praktickým informacím** i v situacích, kdy spotřebitelé nemají možnost vyhledávat relevantní odpovědi online nebo prostřednictvím nástrojů umělé inteligence.



ČLENSTVÍ

Možnost stát se členem naší organizace nabízíme spotřebitelům dlouhodobě a v roce 2025 jsme se zaměřili na další **rozvoj členského systému i posilování vztahů s našimi členy**. Kladli jsme důraz zejména na **pravidelnou a srozumitelnou komunikaci a informování o aktuálních tématech** ze spotřebitelského prostředí i o naší činnosti.

Členům poskytujeme členskou kartičku, kterou mohou využít například při jednání s podnikateli. Mezi hlavní výhody členství patří **pravidelné informace o novinkách a nástrahách ve spotřebitelském světě, pozvánky na naše akce, besedy a veřejná vystoupení, přednostní odpovědi v elektronické poradně a možnost rezervace času v jedné z 10 osobních poraden po celé České republice.**

Členové dále získávají náš čtvrtletní **spotřebitelský časopis a pravidelné newslettery**, mohou využívat nadstandardní poradenství, vzorové dopisy i pomoc s jejich sepsáním.

Členství zároveň představuje významnou **formu podpory naší činnosti** a přispívá k tomu, že můžeme i nadále posilovat ochranu spotřebitelů a **rozvíjet naše aktivity do budoucna**.

GARANCE OCHRANY SPOTŘEBITELE (GOS)

Program Garance ochrany spotřebitele (GOS) představuje dlouhodobý nástroj Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. (SOS) zaměřený na **podporu férových vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli**. Jeho cílem je **chránit spotřebitele a zároveň podporovat podnikatele, kteří dodržují zákonné povinnosti a jednají transparentně**.

V rámci programu poskytujeme držitelům certifikátu GOS službu **„advokát na telefonu“**, která umožňuje operativní právní konzultace v případě aktuálních problémů či nejasností.

O tuto službu byl v roce 2025 zaznamenán zvýšený zájem, což potvrzuje její praktický přínos pro podnikatele.

Program GOS vychází z přesvědčení, že jak spotřebitelé, tak podnikatelé mají zájem o korektní a vyvážené smluvní vztahy. Důraz je kladen na to, aby obchodní podmínky byly v souladu s právními předpisy a aby nedocházelo k poškozování práv spotřebitelů.

Certifikace GOS tak představuje **důležitý signál důvěryhodnosti vůči spotřebitelům i garanci odpovědného přístupu ze strany podnikatele**.

ŠKOLENÍ PODNIKATELŮ

V roce 2025 jsme pokračovali ve vzdělávání podnikatelů a jejich zaměstnanců, a to zejména v oblasti **kupních smluv, reklamací, obchodních podmínek a ochrany osobních údajů (GDPR)**.

Důraz klademe na **praktické proškolení pracovníků**, kteří přicházejí do kontaktu se spotřebiteli a řeší jejich podněty, například reklamace zboží či odstoupení od smlouvy.

Kvalitní informovanost a připravenost těchto zaměstnanců je klíčová pro ochranu práv spotřebitelů i pro **rozvoj férových a vyvážených vztahů mezi spotřebiteli a podnikateli**.

Školení vedli advokáti pan Mgr. Pavel Prokop a pan JUDr. Ondřej Zelenka, jejichž přínosem je nejen **vysoká odborná erudice**, ale také **bohaté praktické zkušenosti z advokátní praxe**. Díky nim dokáží danou problematiku uchopit komplexně, a to jak z pohledu podnikatele, tak i spotřebitele.

FINANCE V ROCE 2025

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 2024 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2025, které byly schváleny a poté v roce 2025 úspěšně splněny:

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Ochrana práv spotřebitelů	2 422 620 Kč
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Chraň svá práva	229 000 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	70 000 Kč
Statutární město Brno- odbor zdraví	Rodina - spotřebitel	70 000 Kč
Statutární město Brno - odbor školství a mládeže	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím	24 000 Kč

SUBJEKT	PROJEKT	DOTACE
Statutární město Brno - odbor životního prostředí	Greenwashing a jeho rizika	68 000 Kč
Statutární město Plzeň	Spotřebitelské minimum pro děti, mládež a osvěta studujícím v Plzni	23 000 Kč
Hlavní město Praha - odbor sociálních věcí	Praha lepším místem pro život	31000 Kč
Hlavní město Praha - odbor školství, mládeže a sportu	Osvěta spotřebitelského práva pro seniory	34 000 Kč
Statutární město Prostějov	Obrana spotřebitele v Prostějově	19 000 Kč
Tábor	Obrana spotřebitele v Táboře	20 000 Kč
Jihočeský kraj	Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji	60 000 Kč
Spotřebitelské fórum	Ochrana spotřebitele	30 000 Kč
CELKEM		3 300 620 Kč

PŘEHLED NÁKLADŮ A VÝNOSŮ ZA ROK 2025

Příjmy	4 319 101 Kč
Výdaje	4 386 098 Kč
Ztráta	66 996 Kč

DONOŘI V ROCE 2025

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

Jihočeský kraj

Spotřebitelské fórum

Naši spokojení spotřebitelé, kteří si nepřejí být jmenování.

SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

Česká 141/31 (v 2. patře)
602 00 Brno
PORADENSTVÍ – KONTAKTY:
771 191 191 / 542 210 549, poradna@asociace-sos.cz
IČO: 22832793
www.asociace-sos.cz