

# Výroční zpráva 2019



**SOS**  
ASOCIACE

## Slovo předsedkyně.

Rok 2019 byl pro nás podstatně ještě příznivější než rok předchozí. Díky dotaci MPO ČR jsme mohli uhradit nájem a služby našich bezplatných osobních poraden, kterých je 16 v 9 krajích ČR. Uhradili jsme také tonery, papíry, služby SW, HW a servisní práce.



Také musíme poděkovat těm, kteří nám přispěli finančně na provoz osobních poraden, tedy našim partnerům a sponzorům, Jihomoravskému kraji, městu Brnu, Vyškovu, Prostějovu, také Jihočeskému kraji a městům České Budějovice a Tábor, rovněž EONu, kteří nás podporují a díky jim můžeme pracovat v těchto krajích a městech. Všechny naše sponzory a donory najdete vždy na našich webových stránkách: [www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Velkou finanční pomocí jsou pro nás příspěvky našich členů, dostáváme dotaci ve výši 70% a zbylých 30% si musíme zajistit sami. Je to pro nás dosti těžké, protože všechna naše poradenství jsou pro naše spotřebitele bezplatná. Proto vítáme každého člena, který přispěje dobrovolným příspěvkem, a tím nám pomůže splnit tuto naši povinnost a současně také posílí naše řady, čím více máme členů, tím jsme silnější organizací. Každý člen dostane od nás členskou průkazku, která mu posílí sebedůvěru a prodejci s ním jednají jako s partnerem.

Také rok 2019 nám potvrdil, že naše činnost je potřebná a nutná, podvodných praktik přibývá, stejně tak i oklamaných spotřebitelů, kteří nás pak vyhledávají a žádají pomoc. Stále nám v naší práci pomáhají i média, která s námi velmi těsně spolupracují (Český rozhlas, Česká televize, tisk a další). Ne všichni senioři mají internet, ale rozhodně poslouchají rozhlas i televizi, kde jsme často hosty různých pořadů a informujeme je o tom, kde nás najdou, radíme jim, jak se chránit před nájezdy „šmejdu“, kterých bohužel stále více přibývá a kteří se zaměřují na ty nejzranitelnější, starší, nemocné a důvěřivé, převážně na seniory. Také v tisku, kam posíláme naše články, mají spotřebitelé možnost se poučit, jak se vyhnout nebezpečí proti klamavým až agresivním praktikám.



Jak říkají spotřebitelé, jsme zkrátka všude. Najdou nás na brněnském výstavišti (jsme partnery BVV Brno), např. na veletrhu Salima, Vánočních veletrzích, GO Regiontoure a další.

Projekt Senior Akademie, který vyhrál v soutěži EU 1. cenu, stále pokračuje a my jsme partnery Městské policie, kde našim seniorům-studentům přednášíme každým rokem, vždy 12 přednášek, školení a besed. Učíme je tam, jak se stát rovnocennými partnery prodejců.

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. Spolupracujeme také s ostatními neziskovými organizacemi, např. Senior Pas, Senior Point, Tyflocentrum pro nevidomé, Asociací nestátních neziskových organizací JmK a mnoha dalšími.

Jsme rádi, že se setkáváme s kladnými ohlasy a máme radost také z pochval, které nám chodí, a máme upřímnou radost, že můžeme pomoci. Celkem hodnotím rok 2019 jako velmi kladný a úspěšný.

*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, Královohradeckém, 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 2019 jsme zaevidovali: 6 132 případů řešených v osobních poradnách 4 254 případů telefonického poradenství a 3 074 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 odborní právní poradci SOS – Asociace, z.s. věnovali spotřebitelským dotazům.

Dotazy týkající se nájemního bydlení v uplynulém roce často směřovaly na práva a povinnosti subjektů při placení a změně výše nájemného. Tento klasický vztah nájemce a pronajímatele vyvolal potřebu zodpovězení i jiných dotazů, jejichž podstata se odvíjela od konkrétních ustanovení smluv, kdy pro ilustraci můžeme uvést různá speciální ujednání upravující způsob komunikace smluvních stran.

Objevovaly se však i problémy směřující mimo vztahy nájemce a pronajímatele, a to na vztahy sousedské. V rámci této problematiky se na nás především nájemci obraceli s žádostí o pomoc s nalezením způsobu obrany proti rušení užívání předmětu nájmu ze strany souseda. Sousedské vztahy byly také důvodem naší práce na případech vlastníků rodinných domů, kteří se na nás obraceli například s dotazy na způsob správy hranic mezi sousedícími pozemky a rozdělení nákladů s údržbou těchto společných věcí spojených.

Opravdu rozšířenými v tomto roce byly i dotazy týkající se zprostředkování smluv o dodávce energií, samotných dodávek energií nebo vyúčtování energií a jejich reklamace. V této souvislosti jsme vlastníkům bytových jednotek osvětlovali různé možnosti rozúčtování nákladů na dodávky vody nebo jiných služeb v domě. Vlastníci přicházející s hotovým vyúčtováním také často upozorňovali na nesrovnalosti vzniklé při měření hodnot spotřebované energie, kdy údaj použitý pro vyúčtování neodpovídal údajům reálně uvedenému na měřicím zařízení. Proto jsme se snažili preventivně zdůrazňovat nutnost důkladného překontrolování reálného stavu měřicího zařízení a doporučit vlastníkům bytových jednotek, aby k použití pro účely vyúčtování schvalovali pouze takové hodnoty, které odpovídají těm reálně naměřeným.

Obecně lze říci, že se vady vyúčtování řeší pomocí institutu reklamace. Za uplynulý rok jsme napomáhali s co nejhladším průběhem mnoha reklamací a obeznamenovali jsme spotřebitele s předmětnými lhůtami a sankcemi pro poskytovatele služeb dodávek energií za nesplnění některých povinností.

Velmi palčivým problémem v oblasti dodávek energií ovšem stále zůstávají smlouvy o zprostředkování dodávek energií, ať už jsou nazvány jakkoliv. Na toto úskalí uzavírání smluv vedoucích k dodávkám energií se snažíme spotřebitele důkladně a

soustavně upozorňovat, a to jak v rámci poradenství, tak i naší osvětovou činností. Dále v případě uzavření takovýchto smluv spotřebitelem a následné jeho snahy o eliminaci škodlivých následků některých prohřešků vůči těmto spotřebitelsky velice nevlídným smlouvám, napomáháme s potřebnými kroky k zajištění co možná nejpříjemnějšího výsledku. Těchto případů se mezi spotřebiteli vyskytuje opravdu velké množství, a proto jim budeme věnovat zvýšenou pozornost i nadále. K tomuto problému jsme napsali několik odborných článků, které spotřebitelé naleznou na našich webových stránkách. Dále jsme se problematice spojené s energiemi zabývali v rámci Senior Akademie, kterou pořádá Městská policie Brno a na dalších přednáškách vedených našimi odbornými poradci.

## **Cestovní ruch**

V roce 2019 proběhlo též několik akcí, které se týkaly právní problematiky cestovního ruchu. Hned na začátku roku se Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. účastnilo Veletrhu cestovního ruchu GO&REGIONTOUR v termínu 17.-20. 1. 2019, na kterém jsme zájemcům poskytli odborné poradenství týkající se možných úskalí, které mohou vzniknout při cestách do zahraničí. Dále jsme se problematice cestovního ruchu zabývali v rámci Senior Akademie, kterou pořádá Městská policie Brno. Zde 11. 3. 2019 přednášela účastníkům o cestovním ruchu odborná právní poradkyně Mgr. Alena Máčová.

Dne 12. 4. 2019 v 18 hodin vystoupil v České televizi ve Zpravodajství z regionů odborný právní poradce Mgr. Josef Doubek, který hovořil na téma Cestovní ruch, zpoždění letů, odškodnění cestujících a problematiku s tím spojenou. V pořadu Apetýt- v sekci Poradna pak vystoupil 27. 8. 2019 náš odborný právní zástupce pan Daniel Ondráček, který se věnoval tématu „Jak reklamovat dovolenou? Je třeba vyřizovat reklamaci ihned nebo až po dovolené?“. Oba záznamy si mohou spotřebitelé pustit na našich webových stránkách.

## **Environmentální skupina**

V posledních letech vzrostl zájem spotřebitelů o životní prostředí. Lidé si více uvědomují, že zhoršující se kvalita životního prostředí a s tím související nedostatek vody je závažný problém, který je nutno řešit. Ani my ve Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. jsme nezaháleli a věnovali jsme rostoucím potížím náležitou pozornost. Problematikou potravin jsme se zabývali v rámci Senior Akademie, kterou pořádá Městská policie Brno. Zde 11. 3. 2019 přednášela účastníkům o nákupu bezpečných potravin odborná právní poradkyně Vendula

Kourková.

Environmentální skupina se snažila zvýšit povědomí spotřebitelů o produktech a službách, které se vyznačují svou šetrností k životnímu prostředí. Zaznamenali jsme velké množství dotazů na právní regulaci nakládání s odpady a obaly. Obaly totiž představují neodmyslitelnou součást většiny produktů, které nejvíce zatěžuje naši planetu. Dále se pak zvýšil zájem o biopotraviny a jejich odlišení od normálních produktů. Mimo jiné se spotřebitelé často dotazovali, jak řešit otázky týkající se imisí u sousedských sporů, poplatků za odpad a dalších.

Za účelem zvýšené péče o životní prostředí vytvořila environmentální skupina sérii informačních letáků, ve kterých mohou spotřebitelé nalézt základní informace ohledně třídění odpadu, biopotravin, eko označení, imisí atd. Odpovědi, které spotřebitelé nevyčetli z letáčku, jsme rádi zodpověděli prostřednictvím elektronického, telefonického nebo osobního poradenství.

## Finance

Odborná skupina Finance ve Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s. řešila v roce 2019 převážně situace související s uzavíráním spotřebitelských úvěrů. Mezi další oblasti, ve kterých vystávaly spotřebitelům problémy, patří pojištění, financování hypoték a jejich předčasné splacení 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. Spotřebitelé se rovněž díky lepšímu právnímu povědomí častěji obracejí na Finančního arbitra.

Na nekalé praktiky takových subjektů se naše sdružení snaží upozorňovat jak v článkách 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 problematiku nejvíce uvítají maminky 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 vhodné 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, besedy se zkušenými poradci a v rámci spotřebitelského poradenství.

## **Potraviny a zdraví**

Odborní právní poradci zabývající se problematikou potravin a zdraví se během roku 2019 zaměřovali především na přípravu nových podkladů pro spotřebitele, ať už se jednalo o nové informační letáky pro spotřebitele, psaní odborných článků umísťovaných 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. Další z řad našich aktivit byla účast na veletrzích pořádaných zejména na brněnském výstavišti. Zde se spotřebitelé mohli dozvědět obecné informace o poradně či zjistit řešení jejich konkrétního problému.

Dále byla tato sekce součástí témat rozebíraných v rámci projektu Senior akademie, či při besedách pořádaných v rámci základních škol pro žáky 8. a 9. tříd.

Nejčastěji diskutovanou problematikou pro oblast potravin pak bylo především jejich složení; jaké množství, které látky, se má 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 kvalit kosmetiky či klamavých slibů prodejců „zázračných“ produktů na hubnutí.

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.

## Telekomunikace

Během roku 2019 docházelo v rámci naší činnosti převážně k zapracovávání legislativních změn do již námi vytvořených materiálů. Dané novinky byly hojně probírány především v rámci nejrůznějších besed pořádaných naším spolkem. Mezi takovéto významné akce patřily například přednášky v rámci projektu Senior akademie, kde vystupovali kromě paní předsedkyně Gerty Mazalové i naši proškolení odborní právní poradci z řad studentů Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. Účastníci se v průběhu samozřejmě mohli přednášejících dotazovat na jejich osobní problémy související s danou tematikou.

Vedle těchto besed 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 nejrůznější 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 2019 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 využívat v rámci naší komunikace s předkladateli příslušné legislativy. Upozorňujeme tak zejména na praktické dopady jimi navrhovaných řešení, popř. přicházíme s vlastními návrhy.



Objektivně je třeba hodnotit úroveň ochrany spotřebitele v hmotném právu ČR jako poměrně vysokou. Tato úprava byla významně ovlivněna evropskou legislativou o ochraně spotřebitele, takže český spotřebitel má srovnatelnou úroveň práv jako jakýkoliv jiný spotřebitel v rámci EU, byť je stále co zlepšovat. Co však stále nepovažujeme za ideální, je procesní ochrana spotřebitele v případech, kdy se svých práv domáhá u státních orgánů (zpravidla soudů). Zákodárce sice zavedl do našeho právního řádu již v roce 2016 institut ADR, tj. systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tento systém však dle našeho názoru není bez chyb. Chybí mechanismus rozhodování (zejména bagatelních) spotřebitelských sporů, neboť pokud se strany nedohodnou v rámci procesu ADR, není jiné cesty než soudního řízení. Spotřebitel s bagatelním nárokem pak mnohdy situaci vyhodnotí tak, že soudit se o menší částku nemá cenu a podnikateli pak jeho protiprávní jednání prochází. To rozhodně nepřispívá ke zlepšování podnikatelského prostředí v ČR.

## DALŠÍ ČINNOSTI

### Podněty dozorovým orgánům

Odborná právní skupina Podněty a dozorové orgány se v roce 2018 zabývala těmi případy, při nichž ze strany podnikatelů dochází k porušování právních předpisů České republiky. Se spotřebiteli jsme sepsali mnoho podnětů orgánům, které mají pravomoc vykonávat dozor nad podnikateli. Jedná se například o Českou obchodní inspekci, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad atd. Podněty upozorňují dozorové orgány na podnikatele, kteří jakýmkoli způsobem porušují právní předpisy a tyto dozorové orgány pak situaci prošetří a zjednájí nápravu. Díky těmto podnětům se spotřebitelům velmi zvyšuje šance na úspěch v daném sporu.

SOS – Asociace, z.s. jen nečekala, až spotřebitelé problémy nahlásí, ale taktéž převzala iniciativu a naši odborní právní poradci provedli opět řadu průzkumů. Ty se konaly zejména v rámci stánkového prodeje v Brně, např. na Vánoce a v letních měsících byly prováděny průzkumy restaurací, kaváren a zmrzlinových stánků. Úkolem těchto průzkumů je sledování dodržování zásad hygieny, označení provozoven, nakládání s materiálem, dodržování měř, ale i splnění náležitostí daňových dokladů. Závěry z průzkumů každoročně zveřejňujeme v našem redakčním časopise Sosák.

### Spotřebitelský ombudsman

Spotřebitelský ombudsman je systém, který díky nestátním neziskovým organizacím včetně Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. pomáhá oklamaným spotřebitelům rychle, efektivně a bezplatně domoci se svých spotřebitelských práv. I v roce 2019 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 spotřebiteli vysvětleny finanční a časové náklady a názor odborného poradce, který s ohledem na aspekty sporu posoudí jeho smysluplnost.

Počet zaevidovaných Spotřebitelských ombudsmanů za rok 2019 čítá 289 případů. Nejčastější problémy spotřebitelů spadají do oblasti energií. Počty sporů v oblasti energií pro letošní rok činí téměř 32 % zaevidovaných případů. Jedná se zejména o spory spojené se změnou dodavatele a reklamací vyúčtování energií. Se změnou dodavatele zaznamenal rok 2019 masivně zvyšující se počet sporů s tzv. aukčními společnostmi, které vystupují jako zprostředkovatelé energií, přičemž tyto spory čítají na 40 % případů. Zbývajících 28 % případů je spojeno s problémy vyřízení reklamací, včetně jejího zamítnutí, a to nejen klasických výrobků, ale také bazarových automobilů, díla, zájezdu a vyúčtování telefonických služeb.

## **Manuály pro poradce Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s., webové stránky, Facebook**

V roce 2019 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, reklamacie, 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 2019 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 blížící se akce, především rozhlasové vysílání, besedy, Senior Akademii 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 2019 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 2019 jsme vytvořili 34 druhů letáků s informacemi pro spotřebitele, které jsme umístili 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. Spotřebitelské úvěry a lichva
2. Telekomunikační služby
3. Odstoupení od smlouvy
4. Cestovní smlouva
5. Vyúčtování dodávek energií
6. Předváděcí akce
7. Kupní smlouva
8. Reklamace
9. Distanční smlouva
10. Změna dodavatele energií
11. O nás
12. Smlouva o dílo
13. Nákup použité věci
14. Auto z autobazaru
15. Nákup ze zahraničí
16. Exekuce
17. Dozorové orgány
18. Letecká doprava
19. Biopotraviny
20. „Éčka“ v potravinách

21. Značky ekologicky šetrných produktů
22. Obalové materiály
23. Odpady
24. Úspora energií
25. Farmářské trhy
26. Ekologická stopa
27. Nebezpečné potraviny
28. Nájemní smlouvy
29. Opravy a úpravy v nájemním bytě
30. Výpověď z nájmu bytu
31. Zdraví a životní styl
32. Triky podvodníků
33. Jak třídit obaly
34. Spotřebitel pacientem

## Garance ochrany spotřebitele (GOS)

V loňském roce jsme držitelům certifikátů GOS začali poskytovat novou službu – **advokát na telefonu ad hoc, kdy o tuto službu byl nečekaně vysoký zájem.**

Nově jsme začali připravovat se Senior Pointem, provozovaným společností Sun Drive Communications, s.r.o. projekt **Prověřeno seniory**, kdy subjektům, kteří v projektu obstojí, budeme vydávat certifikát GOS. Tento projekt připravujeme ke spuštění v roce 2020.

## GDPR

Pro naše klienty jsme ve spolupráci s přední advokátní kanceláří Kubečka & Prokop, advokátní kancelář, s.r.o. připravili nová 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 2019 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 pozice spotřebitele.



# NAŠE FINANCE V ROCE 2019

## 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 2018 jsme žádali o dotace na následující projekty pro rok 2019, které byly schváleny a poté v roce 2019 úspěšně splněny:

| Subjekt                                                      | Projekt                                                                                                               | Dotace       |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR                           | Komplexní řešení témat ochrany spotřebitele s přihlédnutím ke zvyšování konkurenceschopnosti v podnikatelském sektoru | 2 720 000 Kč |
| Magistrát města Brna – odbor životního prostředí             | Environmentální povědomí                                                                                              | 38 000Kč     |
| Magistrát města Brna – odbor zdraví                          | Senior spotřebitel                                                                                                    | 50 000Kč     |
| Magistrát města Brna – odbor zdraví                          | Rodina spotřebitel                                                                                                    | 50 000Kč     |
| Magistrát města Brna – odbor školství, mládeže a tělovýchovy | Spotřebitelské minimum pro děti a mládež                                                                              | 15 000Kč     |
| Statutární město České Budějovice                            | Obrana spotřebitele v Českých Budějovicích                                                                            | 30 000 Kč    |
| Jihočeský kraj                                               | Obrana spotřebitele v Jihočeském kraji                                                                                | 50 000 Kč    |
| Jihomoravský kraj – odbor životního prostředí                | Větší motivace k dodržování environmentálních zásad díky lepším znalostem o ochraně spotřebitele                      | 45 500 Kč    |
| Tábor                                                        | Obrana spotřebitele v Táboře                                                                                          | 20 000 Kč    |
| Vyškov                                                       | Obrana spotřebitele ve Vyškově                                                                                        | 15 000 Kč    |
| Prostějov                                                    | Obrana spotřebitele v Prostějově                                                                                      | 12 000 Kč    |
| celkem                                                       |                                                                                                                       | 3 045 500 Kč |

## **Naši sponzoři 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

Jihočeský kraj

Jihomoravský kraj

Statutární město České Budějovice

Město Tábor

Město Vyškov

Město Prostějov

Město Bystřice nad Pernštejnem

E.ON Česká republika, s.r.o.

Naši spokojení spotřebitelé, kteří si nepřejí být jmenováni



**Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s.**

**IČO: 22832793**

**Mečová 5, 602 00 Brno**

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

**poradenství – kontakty: 542 210 549, 542 210 778**

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

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



# Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.

IČ: 22832793, Mečová 5, 602 00 Brno

## Poradenství – kontakty:

tel.: 542 210 549, 542 210 778, e-mail: [poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz),  
osobní poradna: PO–PÁ od 9 do 16 hod.

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

## PŘEHLED SPOTŘEBITELSKÝCH PORADEN SOS – Asociace, z. s. PODLE KRAJŮ:

### KRAJ PRAHA:

Vedoucí: Mgr. Tomáš Palla

- Na Poříčí 1041/12, 110 00 Praha

### JIHOMORAVSKÝ KRAJ:

Vedoucí: Mgr. Marie Turková

- Mečová 5, 602 00 Brno
- Nádražní 4, 682 01 Vyškov
- Masarykovo nám. 396/5, 695 01 Hodonín

### JIHOČESKÝ KRAJ:

Vedoucí: Libuše Oulehlová

- Senovážné nám. 13, 370 01 České Budějovice
- Vančurova 2904, 39001 Tábor

### KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ:

Vedoucí: Ing. Josef Černý

- Na Drahách 110, 517 22 Albrechtice nad Orlicí
- Gočárova třída 1620, 500 02 Hradec Králové

### MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ:

Vedoucí: Mgr. et Mgr. Milan Koplík

- Třída 28. října 148, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
- Sokolovská 26, 741 01 Nový Jičín

### OLOMOUCKÝ KRAJ:

Vedoucí: Mgr. et Mgr. Jan Hejtmánek

- Nábřeží Přemyslovců 8, 771 00 Olomouc
- Skálovo nám. 6, 796 01 Prostějov

### PLZEŇSKÝ KRAJ:

Vedoucí: Ondřej Zelenka

- Sady Pětatřicátníků 33, 301 00 Plzeň

### KRAJ VYSOČINA:

Vedoucí: Ing. Antonín Hanák

- Třebízského 16, 586 01 Jihlava
- Příční ul. 405, 539 01 Bystřice n. Pernštejnem

### ZLÍNSKÝ KRAJ:

Vedoucí: Halína Bílková

- Třída T. Bati 204, 760 01 Zlín