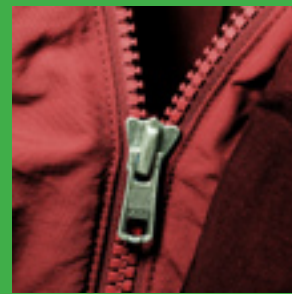


Sdružení obrany spotřebitelů ČR

Výroční zpráva 2005



SPOTŘEBITELSKÁ INFORMAČNÍ CENTRA A PORADNY SOS

Jihočeský kraj

SIC SOS České Budějovice
T: 386 353 542
E: ceskebudejovice@spotrebitele.info

Jihomoravský kraj

SIC SOS Brno
T: 543 255 371
E: brno@spotrebitele.info

Moravsko-slezský kraj

SIC SOS Ostrava-Bohumín
T: 596 018 012
E: ostrava@spotrebitele.info

Olomoucký kraj

SIC SOS Olomouc
T: 585 713 231
E: olomouc@spotrebitele.info

Pardubický kraj

SIC SOS Svitavy
T: 461 530 173
E: svitavy@spotrebitele.info

Zlínský kraj

SIC SOS Zlín-Otrokovice
F: 577 921 567
E: zlin@spotrebitele.info

Kraj Vysočina

Poradna SOS, Ekoinfocentrum
T: 567 302 779
E: ekoinfo@centrum.cz

Karlovarský kraj

SIC SOS Karlovy Vary
T: 353 395 322
E: karlovyvary@spotrebitele.info

Liberecký kraj

SIC SOS Liberec
T: 485 148 356
E: liberec@spotrebitele.info

Plzeňský kraj

SIC SOS Plzeň
T: 377 422 469
E: plzen@spotrebitele.info

Hlavní město Praha

SIC SOS Praha
T: 224 211 948
E: sos@spotrebitele.info

Středočeský kraj

Poradna SOS, OP Beroun
T: 311 625 206
E: info@opberoun.cz

Ústecký kraj

SIC SOS Děčín
T: 412 532 192
E: decin@spotrebitele.info

SIC SOS Teplice
T: 417 534 506
E: ustinadlabem@centrum.cz

Královéhradecký kraj

SIC SOS Týniště nad Orlicí
T: 494 371 638, 494 530 595
E: hradec@spotrebitele.info

NAŠE POSLÁNÍ

Naším posláním je především obhajoba spotřebitelských práv. Hlavními prioritami je spotřebitelské vzdělávání, shromažďování, zpracovávání a šíření informací souvisejících s ochranou spotřebitele. Velkou měrou se věnujeme poradenské činnosti, která umožňuje spotřebitelům konzultovat své problémy. Připomínáme zákony týkající se ochrany spotřebitele a upozorňujeme na nezákonné či neetické chování podnikatelských subjektů.

Důležitou prioritou SOS je bezpečnost výrobků, proto se zaměřujeme na dodržování bezpečnosti potravinových i nepotravinových výrobků a upozorňujeme na výskyt těch nebezpečných. Soustředíme se také na zprostředkovávání spotřebitelských testů tak, aby s nimi byl seznámen co nejširší okruh spotřebitelů, kteří mají zájem o kvalitní a bezpečné výrobky.

Jsmo otevřené občanské sdružení, které nabízí spotřebitelům možnost stát se naším členem, a tím aktivně přispět k rozvíjení naší činnosti.

ÚVODNÍ SLOVO PŘEDSEDY

V uplynulém roce se opět zvýšil počet spotřebitelů, kteří se na nás obrací pro radu a i my sami jsme se zapojili do dalších zajímavých projektů. Osvědčila se nám spolupráce s profesními svazy, pravidelně jsme konzultovali s jednotlivými ministerstvy, parlamentem a orgány státní správy. V centru našeho zájmu byly reklamace, ať již na výrobky nebo na služby. Nejúspěšnějším výsledkem v minulém roce byl rekordní počet návštěvníků webu – přes 330 000.

V roce 2006 chceme opět spotřebitelům nabídnout časopis s aktuálními tématy a rozšířené telefonické poradenství. I nadále budeme zvýhodňovat naše členy, kterým vycházíme vstříc se zajímavými nabídkami. Budeme rozšiřovat síť poraden i do menších měst. Naším cílem je, aby každá domácnost měla k dispozici informaci o našich službách. Chceme také více pomáhat podnikatelům a firmám zkvalitňovat jejich přístup k zákazníkům. Rád bych v tomto ohledu zdůraznil, že naše nevládní nezisková organizace může existovat jen za podpory spotřebitelů, kteří uznají její smysl. Proto bych chtěl upozornit na možnost členství. Za členský poplatek je krom dalších výhod zdarma časopis a přednostní poradenství.

David Šmejkal, předseda SOS

CO JE U NÁS NOVÉHO

Během roku 2005 se SOS dařilo nadále rozšiřovat síť spotřebitelských informačních poraden i dalších spolupracovníků. Pro spotřebitele jsme otevřeli nová Spotřebitelská informační centra (Karlovy Vary, Týniště nad Orlicí, Děčín), kde je možné konzultovat problémy či získávat informace. Aktuální seznam poraden včetně provozní doby je dostupný na internetových stránkách www.spotrebitele.info, kde je kromě dalších informací se spotřebitelskou tematikou také on-line poradna. Spotřebitelům je také k dispozici poradenská linka 900 08 08 08 s dotovanou cenou 8 Kč za minutu, která poskytuje základní informace o spotřebitelských právech a umožňuje tak spotřebitelům operativní řešení nastalých problémů.

Sdružení obrany spotřebitelů se v uplynulém roce podařilo rozšířit řady spolupracovníků, kteří se účastní nových projektů, ale také rozšířilo své právní a tiskové oddělení a posílilo administrativní centrum, které zajišťuje organizační a materiální servis pro regionální poradny.

Struktura SOS (Republikový výbor)

Předseda: David Šmejkal
Místopředsedkyně: Libuše Olívková
Místopředseda: Karel Pavlík

Členové

Luděk Laburda, jednatel
Libuše Oulehlová, členka výboru
Helena Odstrčilová, členka výboru
Gerta Mazalová, členka výboru
Andrea Novotná, členka výboru
Ivana Picková, členka výboru

Stálí spolupracovníci

Karel Pavlík, projektový koordinátor
a místopředseda SOS
Ivana Picková, tisková mluvčí
Petra Vaňková, public relations

Klára Přikrylová, právník
Martin Reisinger, právník
Jaromír Čáp, manažer
administrativního centra
Jana Pospíšilová, administrativní
a organizační zajištění, poradenství
Renata Malinová, administrativní
a organizační zajištění, poradenství
Martin Dobeš, projektový pracovník
Monika Kučerová, realizace projektů
Naděžda Šeráková, projektová
manažerka
Pavel Král, hospodář a účetní
a další externí spolupracovníci
a aktivní členové.

AKTIVITY SOS V ROCE 2005

Publikační a informační činnost

SOS v uplynulém roce i nadále posilovalo svou publikační činnost. *Svět spotřebitelů* na internetu zůstal nosným informačním médiem a byl přesunut na server občanského sdružení Econnect, což umožní dlouhodobě snížit náklady i efektivněji organizovat navigaci spotřebitelů mezi jednotlivými aplikacemi serveru. Internetový server SOS bude dále rozvíjen a redesignován. Průběžným rozvojem v reakci na aktuální potřeby prochází i interní databáze, která funguje jako zázemí a vodítko pro spolupracovníky SOS, kde je nově zpracována evidence soutěží a evidence hledaných slov. Dále se rozvíjela oddělená informační sekce s omezeným přístupem, která je přístupná jen pro přispívající členy SOS. Uskutečnilo se 13 internetových besed (chatů). Pravidelné novinky ze serveru Svět spotřebitelů (původně distribuované pod názvem infoSOS) jsou rozesílány na více než 2000 adres. Příjemce si může zvolit denní, týdenní či měsíční periodicitu. Na webu *Světa spotřebitelů* se objevilo 13 anket a 12 soutěží.

SOS nadále vydávalo vlastní časopis *Štít spotřebitele* v nákladu 400 ks, který je vydáván s přílohou o bezpečnosti potravin s dvouměsíční periodicitou v rozsahu 24–28 stran. Časopis informuje o aktuálních otázkách ochrany spotřebitele a přebírá vybrané testy výrobků. Časopis *Štít spotřebitele* i webové stránky SOS *Svět spotřebitelů* byly v roce 2005 zajišťovány tiskovou mluvčí SOS. Podařilo se vybudovat skupinu spolupracovníků, ať překladatelů či autorů, kteří se podíleli na jeho přípravě. Přínosem byla dohoda s měsíčníkem italské spotřebitelské organizace Altroconsumo na přetiskování jejich testů. Distribuce *Štítu spotřebitele* je zajištěna prostřednictvím předplatného, povinných výtisků a zejména Spotřebitelských informačních center.

Poradenská činnost

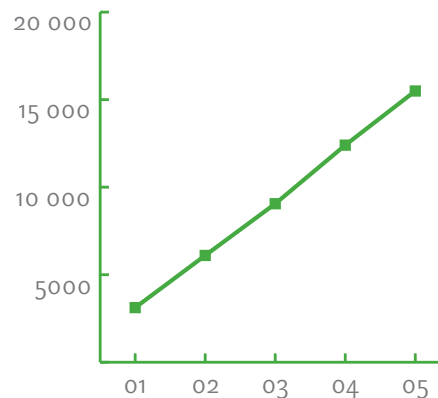
V roce 2005 se podařilo významně zvýšit dostupnost a kapacitu poradenství pro spotřebitele. Sdružení obrany spotřebitelů provozuje aktuálně poradenská místa ve 12 krajích ČR. V průběhu roku 2005 bylo vyřízeno přes 15 tisíc (15 494) dotazů, podnětů a stížností. Přitom v roce 2004 to bylo 12 400, v roce 2003 pak 9 055.

Spotřebitelé mohou v současné době využít čtyř základních forem konzultace svého problému. Vedle písemného zaslání dotazu a možnosti návštěvy některé ze sítě osobních poraden využívali spotřebitelé v roce 2005 zejména rychlé a pohodlné možnosti zadání dotazu elektronicky na stránkách www.spotrebitel.info (28 %). Pro operativní možnost konzultace jednodušších dotazů pak volili v hojně míře rovněž telefonické spojení přes poradenskou linku 900 08 08 08 (8 Kč/min), na které jsou každý pracovní den v době od 8:00 do 17:00 hodin k dispozici specializovaní poradci (24 %).

Možnost osobní konzultace problému využívali spotřebitelé ve spádových oblastech Spotřebitelských informačních center či poraden SOS. Jejich seznam, včetně provozní doby, je v aktualizované formě dostupný na www.spotrebitel.info. Seznam poradenských míst zveřejňuje také časopis TEST a je ho možné získat i prostřednictvím informačních materiálů SOS nebo po telefonu.

Písemné dotazy, které jsou do Administrativního centra SOS doručovány poštou nebo faxem, se týkají obvykle složitějších spotřebitelských problémů.

SOS v roce 2005 nabízelo poradenství spotřebitelům i v cizích jazycích, zejména angličtině. Pro vyřizování přeshraničních spotřebitelských problémů SOS využívá spolupráce s Evropským spotřebitelským centrem fungujícím od 1. dubna 2005 při Ministerstvu průmyslu a obchodu (www.mpo.cz). Poradenskou činnost SOS v roce 2005 zajišťovalo 39 školených poradců.

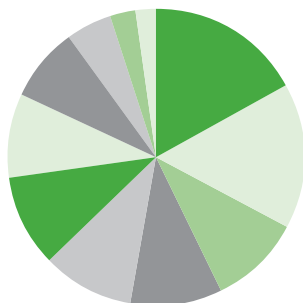


Graf nárůstu počtu dotazů, podnětů a stížností podle jednotlivých let

STRUKTURA PODÁNÍ V SOS

Struktura podání – výrobky:

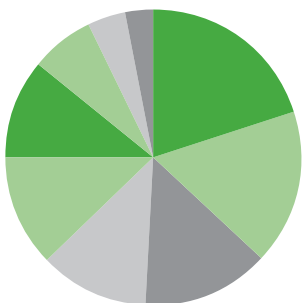
Problematickými výrobky z hlediska četnosti dotazů spotřebitelů i nadále zůstává obuv (17 %), následovaná v těsném závěsu výrobky elektroniky (16 %) a mobilními telefony (10 %).



- ▲ obuv 17 %
- ▲ elektronika 16 %
- ▲ spotřebiče 10 %
- ▲ auto, moto 10 %
- ▲ oděvy, textil 10 %
- ▲ mobilní telefony 10 %
- ▲ ostatní 9 %
- ▲ domácí potřeby 8 %
- ▲ nábytek 5 %
- ▲ šperky 3 %
- ▲ potraviny 2 %

Struktura podání – služby:

Velký nárůst počtu podání oproti roku 2004 jsme zaznamenali u telekomunikací (20 %) a finančních služeb (17 %). Pozadu nezůstávají, už tradičně, ani služby spojené s bydlením a energiemi (14 %).



- ▲ telekomunikace 20 %
- ▲ finanční služby 17 %
- ▲ bydlení a energie 14 %
- ▲ cestování, pohostinství 12 %
- ▲ stavebnictví 12 %
- ▲ ostatní 11 %
- ▲ opravny 7 %
- ▲ zakázková výroba 4 %
- ▲ čistírny, prádelny 3 %

Případy řešené SOS

Zkušenosti a stížnosti spotřebitelů jsou pro SOS často podnětem k využití jeho oprávnění požadovat po podnikatelích zdržení se protiprávního jednání a podávat podněty dozorovým orgánům (zejména tam, kde hrozí zásah do práv či chráněných zájmů velkého množství spotřebitelů nebo jde o jednání závažného charakteru).

SOS v roce 2005 vyzvalo celkem 27 podnikatelů ke zdržení se protiprávního jednání a podalo řadu podnětů k přezkoumání jejich chování orgánům veřejné správy.

SOS vedlo v roce 2005 celkem pět soudních sporů – z toho dva již byly úspěšně ukončeny zpětvzetím žalobního návrhu ze strany SOS po odstranění protiprávních ustanovení obchodních podmínek (jednalo se o společnost ASKO-NÁBYTEK, s. r. o. a provozovatele internetového obchodu www.12345.cz Stanislava Tocksteina).

Úspěchy SOS zaznamenalo i při mimosoudním řešení spotřebitelských problémů (zejména se společností Internet Mall, a. s., HYPO stavební spořitelnou, a. s., TESCO STORES ČR, a. s. aj.)

SPOLUPRÁCE S MÉDIÍ

V uplynulém roce se rovněž dařilo rozvíjet intenzivní spolupráci s médii, což se projevilo na zvýšené prezentaci SOS v českých médiích a v citacích stanovisek SOS. Celkem byly uskutečněny 3 tiskové konference a bylo vydáno přes 70 tiskových zpráv, které vedly ke stovkám kontaktů s novináři.

Zveřejňování probíhá obvykle na základě zájmu médií např. v návaznosti na určitou událost či vydání tiskové zprávy. Slibně se však daří rozvíjet i pravidelnou spolupráci s těmito médii:

Tištěná periodika: Spy, Blesk, Bydlení, Lidové noviny, Večerník (Praha), Chvilka pro tebe, Napsáno životem, Moderní obchod, Ressler Magazín, Ressler Magazín. Cons. Electr., Zákaznický magazín, Osobní finance, Květy, MF Dnes.

Rozhlas a TV: Český rozhlas Sever; Sama doma (ČT); Český rozhlas 1 – Praha, Radiožurnál; Regina; Testoviny, Černé ovce (ČT); Občanské judo (TV NOVA).

Regionální tisk: pravidelná spotřebitelská poradna v regionálních zpravodajích.

V této oblasti se bude nadále rozšiřovat působení přímo na místech, v regionálních vysíláních, v radničních novinách, což jsou média, která lidé pečlivě sledují a v nichž mají možnost větší propagace i jednotlivá poradenská centra. Mělo by se tak dít ve spolupráci s radnicemi, které s SOS dlouhodobě spolupracují.

Nadále bude pokračovat spolupráce s médii, která žádají SOS o stanovisko k různým spotřebitelským kauzám, intenzivněji bude pokračovat s pořady Testoviny, Černé ovce, Občanské judo a Na vlastní oči, které mají vysokou sledovanost a s některými kauzami SOS je možné se na ně obrátit. Intenzivnější se stává spolupráce s pořadem ČT Sama doma, kde by se v nadcházejícím roce tisková mluvčí SOS měla objevovat jednou za dva týdny (do prosince 2005 – jednou měsíčně).

PRODUKTY SOS

SOS vydalo v nákladu 350 tisíc kusů Samolepky *Nevhazujte reklamu*, která umožňuje spotřebitelům jednoduše využít jejich práva na odmítnutí nevyžádaných letáků ve schránkách. Samolepky byly distribuovány v nákladu 340 tisíc kusů prostřednictvím poboček České pošty a zbývající náklad je šířen přes SIC. SOS rovněž vydalo reedici velmi úspěšného *Slabikáře evropského spotřebitele* v nákladu 2500 ks a Sborník ze semináře *Praktické využívání nových práv spotřebitelů* v nákladu 1000 ks. V průběhu roku 2005 byly aktualizovány brožury *Zákon o ochraně spotřebitele*, *Prodej zboží v obchodě* (kupní smlouva), *Zhotovení věci* (smlouva o dílo) a *Oprava a úprava věci* (smlouva o dílo). Byla upravena brožura *Jak chránit svá práva*, některé části vzniklé v roce 2002 vyžadovaly aktualizaci. Znovu byly vydány v reedici vzorové dopisy, které praktickým způsobem pomáhají spotřebitelům s přípravou podnětů institucím i dopisům vůči konkrétním firmám v různých problémech.

Dále byly znovu vydány podle zájmu i další letáky SOS a zcela přepracovány či nově vydány tyto letáky: *Kontakty poraden SOS*, *Jak na reklamní zájezdy*, *Konec letákům ve schránce*, *Linky se zvýšeným tarifem*, *Objednávka brožury + Štít*, *Nabídka produktů*, *Evropská spotřebitelská centra* a *Přehled poraden podle krajů*.

Byly vydány propagační kalendářičky na rok 2006, které prezentují SOS, internetové stránky a poradenskou linku.

VZDĚLÁVACÍ ČINNOST

Výstavy, besedy a semináře

SOS se zúčastnilo následujících výstav a podobných akcí, což dále umožnilo upozornit na existenci SOS a pomoci spotřebitelům s jejich konkrétními problémy:

- 3.–6. 2. 05 – Pragointeriér, Praha
- 16.–17. 2. 05 – Elektrofest, Olomouc
- 16.–20. 3. 05 – Mobitex / Prodítě, Brno
- 17.–19. 3. 05 – Stavotech, Olomouc
- 16. 4. 05 – Bleší trh, Ostrava
- 12. 6. a 10. 9. 05 – Den seniorů, Praha

SOS průběžně realizuje mnoho různých setkání se spotřebiteli v podobě besed a obdobných aktivit. Jedná se zejména o besedy se seniory, které byly uskutečňovány v seniorských klubech, domovech a kavárnách. Za uplynulý rok jich bylo uskutečněno celkem 26.

Dále bylo realizováno 20 seminářů pro podnikatele a odbornou veřejnost, s cílem posílit znalost podnikatelů. Neboť pouze prodávající, který zná svá práva a povinnosti vůči spotřebiteli, mu může kvalitně sloužit.

SPOTŘEBITELSKÉ VZDĚLÁVÁNÍ

Od 1. ledna 2005 převzalo SOS řízení celoevropského projektu Yomag.net. Jedná se o vzdělávací projekt určený středoškolským studentům a pedagogům. V rámci tohoto projektu, do něhož je v současné době zapojeno cca 20 škol, publikují studenti za asistence svých pedagogů vlastní články na spotřebitelská témata, diskutují o různých problémech, setkávají na společných workshopech apod.

Díky podpoře hl. města Prahy bylo možné uskutečnit prezentační seminář, kterého se zúčastnilo 10 škol. Projekt byl také prezentován v rámci 7 školení učitelů, které SOS pořádalo na podzim.

V průběhu roku 2005 bylo publikováno 147 studentských článků a průměrný měsíční počet čtenářů se pohyboval okolo 22 tisíc. Za celý rok navštívilo internetový časopis přes 260 tisíc čtenářů, což je jistě číslo velmi vysoké.

Kromě toho byla realizována řada dalších aktivit jako např. studentská soutěž o nejlepší článek na téma „Reklama ve školách“ (březen – květen 2005). Školy zapojené do projektu utvořily za asistence SOS vlastní projekt „Spolupráce škol“ a v prosinci 2005 uspořádali studentský workshop v Berlíně, kterého se zúčastnili také zástupci SOS.

ZAHRANIČNÍ AKTIVITY SOS

SOS i v roce 2005 dále rozvíjelo své zahraniční aktivity. Hlavním cílem těchto činností je využívat zkušenosti zavedených spotřebitelských organizací ve prospěch českých spotřebitelů a zastupovat jejich zájmy na mezinárodních platformách.

SOS je členem všech nejdůležitějších mezinárodních organizací – evropské spotřebitelské organizace BEUC, mezinárodní Consumers International, evropské asociace pro spotřebitelskou bezpečnost EuroSafe i Transatlantického spotřebitelského dialogu.

Členové SOS reprezentují dlouhodobě české spotřebitele v těchto organizacích – v **Evropské organizaci pro účast spotřebitelů v normalizaci ANEC** (doc. Ing. Naděžda Klabusayová, CSc.), v **Evropském hospodářském a sociálním výboru** (Ing. David Šmejkal) a **Evropské spotřebitelské poradní skupině** (Karel Pavlík).

SOS je zapojeno jako partner do řady projektů, které pomáhají rozvinout jeho činnosti do dalších oblastí, které se bezprostředně dotýkají také českých spotřebitelů. Jde např. o úroveň hospodářské soutěže na trhu, regulace energií, telekomunikací a dalších síťových odvětví, praktické prosazování spotřebitelského práva apod.

PLÁNY A PROJEKTY NA ROK 2006

Projekt NEPIM

Ve druhé polovině roku 2005 byl nastartován projekt **NEPIM**, jehož hlavním cílem je podpora aktivit pro trvale udržitelný rozvoj a spotřebu. Mezi hlavní úkoly, které si SOS do budoucna stanovilo, patří podílení se na určování pravidel a způsobů, které umožní zúčastněným stranám společně pracovat na podpoře a propagaci trvale udržitelného rozvoje, a to zejména v dopravě, energiích,

obchodě, výživě, bydlení a odpadového hospodářství. Smyslem je šířit o tomto tématu informace, pokusit se změnit špatné zvyky spotřebitelů v regionech své působnosti a prosazovat tak ochranu životního prostředí spolu s regionálním rozvojem.

Projekt YOMAG

Jak již bylo zmíněno výše, projekt YOMAG se bude nadále rozvíjet i v následujícím roce.

V průběhu roku 2005 se podařilo získat finanční prostředky pro vytvoření české mutace časopisu, takže od září 2006 se mohou české školy těšit na inovovanou podobu stránek v českém jazyce na adrese www.yomag.cz.

Spotřebitelský audit

Koncem roku 2005 začalo SOS ve spolupráci s Ekologickým právním servisem (EPS) pracovat na projektu NROS financovaného Evropskou komisí „Posílení ochrany práv spotřebitelů vytvořením právních kapacit spotřebitelských organizací“. Cílem projektu je připomínkovat obchodní podmínky podnikatelů, vést mimosoudní jednání a zlepšovat odborné zázemí pro poradenskou činnost SOS. Podnikatelským subjektům bude nabízena spolupráce na jejich obchodních podmínkách tak, aby byly v souladu se zákonným ustanovením. Podnikatelé se díky **Spotřebitelskému auditu obchodních podmínek (SAOP)** vyhnou negativní publicitě a jejich obchodní podmínky nebudou v rozporu se zájmy spotřebitelů. Tyto obchodní podmínky pak pro spotřebitele budou garancí minimálního standardu při nákupu zboží nebo poskytování služeb. Více informací naleznete na www.spotrebitele.info/audit.

Semináře pro podnikatele

Vyřizování reklamací, které je v souladu s platným právním řádem, patří k dobrému jménu firmy, a znalost příslušných právních předpisů napomáhá předcházet nejedné konfliktní situaci. Proto bude SOS své aktivity směřovat vůči podnikatelům také v roce 2006. Odborné kurzy k problematice reklamačního řízení a jiných

spotřebitelsky relevantních ustanovení zákonů budou určeny převážně pro osoby zodpovědné za vyřizování reklamací v širokém spektru obchodních podnikatelských subjektů. Kromě pravidelných veřejných kurzů bude v nabídce SOS také proškolení pracovníků konkrétních firem v rámci kurzů šitých na míru.

Informační kampaň

SOS bude od roku 2006 realizovat nový projekt Evropské komise „Informační kampaň“, který by měl podpořit zvyšování povědomí zejména mladších spotřebitelů o jejich spotřebitelských právech v ČR i dalších zemích EU. Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitelů bude prostřednictvím SOS v České republice realizovat jako součást propagace spotřebitelských práv v členských zemích EU marketingovou kampaň, která má vybraným cílovým skupinám spotřebitelů vysvětlit jejich možnosti a práva v konkrétních životních situacích. Kampaň by měla položit základy dlouhodobé, kvalitnější a efektivnější spolupráce mezi SOS a českými médii. Hlavním cílem kampaně bude zvyšování povědomí cílových skupin o jejich spotřebitelských právech, o existenci spotřebitelských organizací a postupné navyšování počtu členů spotřebitelských organizací.

HOSPODAŘENÍ SOS V ROCE 2005

Výnosy SOS

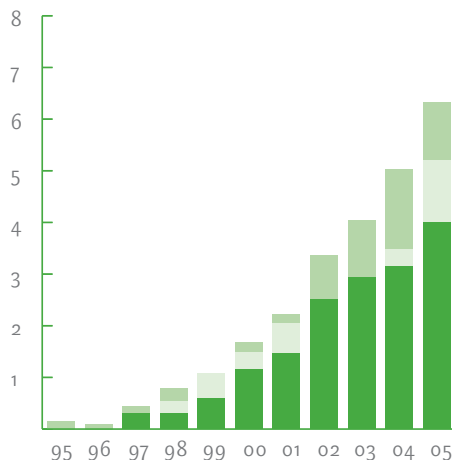
V roce 2005 dosáhlo SOS celkových výnosů 6.336 tis. Kč. Na nich se nejvýznamněji podílí dotace od Ministerstva průmyslu a obchodu ČR ve výši 4 000 tis. Kč, částečně čerpání z nových projektů **Yomag.cz** (ve výši 103 tis. Kč), **Posilování právních kapacit spotřebitelských organizací** (v částce 169 tis. Kč) a **Platební karty** (v částce 37 tis. Kč) podpořených Nadací rozvoje občanské společnosti v rámci programu Transition Facilities.

Svůj význam mají rovněž výnosy vyjádřené regionálními dotacemi, především dotace města Brno ve výši 12 tis. Kč a města České Budějovice ve výši 15 tis. Kč.

Od členů byly přijaty **příspěvky a dary** ve výši 220 tis. Kč. Zbýlý rozdíl je tvořen vlastními příjmy, úroky a podobnými položkami.

- ▲ dotace
- ▲ granty
- ▲ ostatní

Graf výnosů SOS (v mil. Kč)



Náklady SOS

V roce 2005 vynaložilo SOS celkové náklady ve výši 6 226 tis. Kč, významnou měrou se na nich podílí služby v částce 3 426 tis. Kč, osobní náklady ve výši 2 047 tis. Kč, tj. včetně zákonných sociálních pojištění a nákladů.

Pohledávky a závazky SOS

Pohledávky SOS jsou ve výši 346 tis. Kč, převážnou měrou za odběrateli. Závazky SOS jsou ve výši 1 264 tis. Kč, z toho 503 tis. Kč jsou závazky vůči dodavatelům, 620 tis. Kč závazky z titulu mezd a odvodů, částka 36 tis. Kč je evidována jako dohadná položka pasivní.

Majetek SOS

V roce 2005 byl pořizován majetek pro umožnění rozvoje aktivit ve výkonném centru i v regionálních SIC. Hlavním cílem je umožnit operativní komunikaci prostřednictvím e-mailu mezi všemi organizačními jednotkami SOS, využití techniky pro informační podporu poradenské činnosti, jakož i k zodpovídání dotazů prostřednictvím internetu. Část techniky byla realokována pro zajištění jejího efektivnějšího využití. Některé inventární kusy majetku SOS jsou již na hranici

své morální či fyzické životnosti, což se projevilo v nutnosti servisních zásahů a v potřebě jejich provozní údržby. Dlouhodobý hmotný i nehmotný majetek jsou v plné výši odepsány. Peněžní prostředky k 31. 12. 2005 činily 4 383 tis. Kč.

Kontrola hospodaření

Kontrola hospodaření SOS probíhá na třech úrovních: donátoři kontrolují čerpání poskytnutých prostředků na základě uzavřených smluv; úplnost, průkaznost a správnost vedení účetnictví je zjišťována auditem účetní závěrky SOS; revizorem SOS, který se soustředí především na účelnost nakládání s vlastními prostředky a kontrolu majetku SOS. V roce 2005 se uskutečnila kontrola z Ministerstva průmyslu a obchodu ČR a ta neshledala nedostatky v účetnictví roku 2004.

Kontrola účetnictví roku 2005 revizní komisí SOS proběhla počátkem roku 2006, byl vypracován řádný protokol a shledané nedostatky byly předány hospodáři a účetnímu k odstranění. V dubnu proběhl audit s výsledkem bez výhrad (viz následující strany).

Průhlednost peněžních pohybů je zajištěna zveřejněním informací na bankovním transparentním účtu na stránkách www.ebanka.cz

Výkaz zisku a ztráty k 31. prosinci 2005 (v Kč)

č. účtu	náklady	
A.I.	Spotřebované nákupy	239 060
A.II.	Služby	3 426 471
A.III.	Osobní náklady	2 046 665
A.IV.	Daně a poplatky	0
A.V.	Ostatní náklady	28 301
A.VI.	Odpisy, prodaný majetek, rezervy, opr.pol.	412 268
A.VII.	Poskytnuté příspěvky	73 547
	Náklady celkem	6 226 313

č. účtu	výnosy	
B.I.	Tržby za vlastní výkony a zboží	911 996
B.IV.	Ostatní výnosy	5 620
B.V.	Tržby z prodeje majetku, zúčtování rezerv	0
B.VI.	Přijaté příspěvky	219 989
B.VII.	Provozní dotace	5 198 048
	Výnosy celkem	6 335 652
	Hospodářský výsledek před zdaněním	109 339
	Hospodářský výsledek po zdanění	109 339

Rozvaha SOS (v Kč)

Stav k	1. 1. 05	31. 12. 05
aktiva		
A. Stálá aktiva	0	0
A.I. Dlouhodobý nehmotný majetek	248 436	292 347
A.II. Dlouhodobý hmotný majetek	1 125 957	1 412 305
A.IV. Oprávky dlouhodobého majetku	-1 374 393	-1 704 652
B. Oběžná aktiva	1 655 713	4 733 261
B.I. Zásoby	0	0
B.II. Pohledávky	163 192	345 522
B.III. Krátkodobý finanční majetek	1 492 521	4 383 050
B.IV. Jiná aktiva	0	4 689
úhrn aktiv	1 655 713	4 733 261
pasiva		
A. Vlastní zdroje krytí stálých a oběžných aktiv	613 343	722 683
Vlastní jmění	225 356	225 356
Účet hospodářského výsledku	387 987	497 327
B. Cizí zdroje	1 042 370	4 010 579
B.II. Dlouhodobé závazky	0	35 390
B.III. Krátkodobé závazky	550 926	1 228 199
B.IV. Jiná pasiva	491 444	2 746 990
úhrn pasiv	1 655 713	4 733 261

AUDIT ÚČETNICTVÍ SOS ZA ROK 2005

Zpráva nezávislého auditora pro:

Sdružení obrany spotřebitelů ČR
IČO: 48 42 96 27
Rytířská 10, 110 00 Praha 1
Dále budeme uvádět jen zkráceně „SOS“

Tato zpráva je určena Republikovému výboru SOS.
SOS nemá zákonem stanovenou povinnost provedení auditu účetní závěrky účetního období roku 2005, ani zákonnou povinnost zveřejňovat zprávu o provedeném auditu. Provedený audit v žádném případě nemůže nahradit daňovou či jinou kontrolu provedenou kompetentními orgány zákonem k tomu určenými.
Ověřili jsme příloženou účetní závěrku k 31. 12. 2005 SOS. Za sestavení této účetní závěrky je zodpovědné vedení SOS.

Audit jsme provedli v souladu se zákonem o auditorech a Mezinárodními auditorskými standardy a souvisejícími aplikačními doložkami Komory auditorů České republiky. Tyto standardy vyžadují, aby auditor naplánoval a provedl audit tak, aby získal přiměřenou jistotu, že účetní závěrka neobsahuje významné nesprávnosti. Audit zahrnuje výběrovým způsobem provedené ověření úplnosti a průkaznosti částek a informací uvedených v účetní závěrce. Audit též zahrnuje posouzení použitých účetních metod a významných odhadů provedených vedením a dále zhodnocení vypovídací schopnosti účetní závěrky. Jsme přesvědčeni, že provedený audit poskytuje přiměřený podklad pro vyjádření výroku auditora:

Podle našeho názoru účetní závěrka ve všech významných ohledech podává věrný a poctivý obraz aktiv, pasiv a finanční situace SOS k 31. 12. 2005 a nákladů, výnosů a výsledku hospodaření za účetní období od 1. 1. 2005 do 31. 12. 2005 v souladu s účetními předpisy platnými v České republice.

Auditorská společnost
TOP AUDIT BOHEMIA a.s.
U Habrovky 11/247
Číslo osvědčení o zápisu do seznamu auditorských společností 396
Auditor Ing. Jiří Šmíd
číslo osvědčení o zápisu do seznamu auditorů 1256

V Praze dne 24. dubna 2006

PS



TOP AUDIT BOHEMIA a.s.
auditorská společnost
U Habrovky 11/247, 110 00 PRAHA 4 - KUC
IČO 28220517, OR MŠ PRAHA B, v.l. 8206

ANNUAL REPORT

Foreword of the chairman

In the last year of 2006, SOS had taken yet another step to come closer to consumers. More people contacted us for an advise, while we participated in more interesting projects. We have cooperated with professional bodies and ministries on regular basis to mutual satisfaction, along with the parliament and state offices. One of the focuses of our activity have been claims, be it goods, or services. Our greatest result for the last year was the number of visitors of our web pages The World Of Consumers – over 330,000 (more than 1,200,000 page views).

In the upcoming year of 2006, we would like to keep offering the consumers our updated magazine and additional telephone consult services. We will also continue to provide our members with extra services, with some new, favorable offers for them. Furthermore, we are going to bring our consult service to new smaller towns, thus extending our state network. Our goal is that every household in the country has the information about our services. Besides, we would like to help entrepreneurs and companies improve their attitude towards clients. Of course, claims procedures, quality food products, financial services with special reach towards fees, and internet e-shopping continue to be the fundament of our mission.

I would like to point out that our no-government, non-profit organization can exist only with support from consumers who see the meaning of our goals. That is why I recommend you the membership in our organization. SOS membership is definitely worth the fee, as it entitles the member to obtain the magazine and exclusive consult services. From time to time, everybody can experience some troubles while shopping. With us, you will save time and money.

David Šmejkal, SOS chairman

OUR ACTIVITIES

Internet, Media, Public Relations

SOS information centers network has been extended, with Karlovy Vary as the new region; also the number of fellow workers is considerably higher.

The internet portal “The World Of Consumers” as the major information media has been transferred under the wings of the organization Ecconnect, which will lead to cost savings and increased effectivity.

The internal section of the internet portal, including the separated information section only for SOS members, has been extended.

There were 13 internet chats on the portal, 2000 e-mail addresses have been receiving our newsletters.

SOS has been publishing its newsletter Shield Of Consumer bimonthly with special supplement on Food safety. The distribution of the cca 400 copies of the magazine is provided by subscription, obligatory prints and mainly by information centres.

In the course of 2005, 15,494 requests from consumers have been answered; this represents an increase of more than 3,000 requests compared to 2004.

SOS has established an extensive cooperation with printed media, which has led to greater promotion of the organization and further contacts with journalists. There were three press conferences and over 70 press news in 2005.

Number of requests from consumers for 2005

Consumers have now 4 basic forms to issue a request for a consumer advise: personal contact, written request, electronic request through internet pages www.spotrebitele.info (now 28 % of all requests) and phone consumer hotline 900 08 08 08 (8 CZK/min).

For Cross-border consumer requests, SOS has established a cooperation with European Consumer Center under Ministry of Trade and Industry (www.mpo.cz).

Consumer consultancy service has been maintained by 39 trained specialists.

Cases addressed by SOS

SOS summoned 27 entrepreneurs to refrain from injurious conduct and sent numerous suggestions to state bodies.

SOS led 5 legal disputes during 2005 – 2 of them have been successfully finished by withdrawing the writ from SOS side.

SOS had success also in voluntary settlements (Internet Mall, a. s., HYPO stavební spořitelna, a. s., TESCO STORES ČR, a. s. etc.)

SOS PRODUCTS

SOS released 350,000 adhesive tapes with “Do not throw any advertisements” which can be used by households for refusal of unwanted leaflets in their post-boxes.

SOS released a reprint of successful Primal Of European Consumer (2,500 copies) and Summary to the Seminar for Practical Use of New consumers Rights (1,000 copies).

FOREIGN CONTACTS

SOS further extended its foreign contacts in 2005.

SOS is member of the most important international consumer organisations – European BEUC and world-wide Consumers International, as well as European association for Consumer Safety EuroSafe and Transatlantic consumer dialog.

Members of SOS further represent Czech consumers in European association for co-ordination of consumer representation in standardisation ANEC, European economic and social committee and European consumer consultative group.

Representatives of SOS attended tens international events to exchange experiences with foreign consumer organisations and to represent interests of Czech consumers. SOS is participating in several projects which enable it to extend its activities in further areas.

SOME ACTIVITIES FOR 2006

SOS cooperates in the European NEPIM project whose aim is to promote sustainable development and consumption and Cross-border cooperation among European countries.

SOS is the managing body for the international yomag project. Apart from other activities, SOS has received financial contribution for rebuilding the portal and establishing the Czech portalvv. The teachers all around the Czech Republic will be able to use the new yomag from September 2006.

At the end of 2005, SOS has begun a cooperation with the Ecological Juridical Service on a EC project “Strengthening of Consumers Rights Protection By Creating Legal Capacities of Consumer Organizations”.

Starting from the beginning of 2006, SOS is working on a new EU project “Information Campaign”.

OBSAH

Naše poslání	1
Úvodní slovo předsedy	1
Co je u nás nového	2
Aktivity SOS v roce 2005	3
Struktura podání v SOS	5
Spolupráce s médii	6
Produkty SOS	7
Vzdělávací činnost	8
Spotřebitelské vzdělávání	8
Zahraniční aktivity SOS	9
Plány a projekty na rok 2006	9
Hospodaření SOS v roce 2005	11
Audit účetnictví SOS za rok 2005	15
Zpráva nezávislého auditora pro:	15
Annual Report	16
Our Activities	17
SOS Products	18
Foreign Contacts	18
Some activities for 2006	19

PODĚKOVÁNÍ

Jsme si vědomi toho, že naše práce a snaha by nepřinášela takový efekt a nebyla by takovým přínosem bez pomoci ostatních organizací, institucí i jednotlivců. Naše poděkování adresujeme všem, kteří v roce 2005 přispěli k realizaci aktivit SOS finanční částkou, stejně jako těm stovkám členů a spolupracovníků SOS, kteří v průběhu roku věnovali ochraně spotřebitelů svou práci zcela zdarma nebo jen za dílčí odměnu. Zvláštní poděkování patří Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR a Nadaci rozvoje občanské společnosti (NROS) přerozdělující prostředky Evropské unie v rámci programu Transition Facilities.

Právní forma: občanské sdružení

Datum založení: 1. 2. 1993

Registrace Ministerstvem vnitra ČR č. VSC/1-18141/93-R

IČ: 48429627

DIČ: CZ48429627

Bankovní spojení: 287 762 001/2400, eBanka a. s.

sídlo: Rytířská 10, 110 00, Praha 1

tel.: +420 224 211 948, +420 224 239 940

fax: +420 224 239 941

www.spotrebitele.info

sos@spotrebitele.info

Consumers Defence Association of the Czech Republic

Legal status: civic association

Founded on 1st February 1993

Registered by Home Office CR

nr. VSC/1-18141/93-R

ID: 48429627

Tax ID: CZ48429627

Bank account: 287 762 001/2400,
eBanka a.s.

Contact details:

Consumers Defence Association of the Czech
Republic

sídlo: Rytířská 10, 110 00, Praha 1

tel.: +420 224 211 948, +420 224 239 940

fax: +420 224 239 941

www.spotrebitele.info
sos@spotrebitele.info

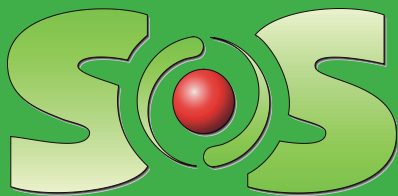
Tato brožura byla vydána v roce 2006 Sdružením obrany spotřebitelů ČR

Textová úprava: tým autorů SOS

Grafické zpracování: Studio grafického designu Designiq

Fotografie: © Fotolia

Tisk: Vydavatelství KUFR



SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

www.spotrebitele.info