

Závěrečná zpráva o realizaci projektu Ochrana spotřebitele

Projekt se zaměřil na poskytování základního a zejména bezplatného právního poradenství spotřebitelům, na systematické zvyšování povědomí o spotřebitelském právu a finanční gramotnosti prostřednictvím odborných přednášek a na tvorbu informačních materiálů, které veřejnosti napomáhají lépe se orientovat v často složité oblasti spotřebitelských práv.

V roce 2025 SOS – Asociace poskytovala odborné spotřebitelské poradenství, které bylo realizováno formou osobního poradenství ve všech našich 10 osobních poradnách v 8 krajích České republiky, dále prostřednictvím telefonického poradenství, poradenství přes aplikaci WhatsApp a elektronického poradenství. V roce 2025 poskytla pouze pražská poradna celkem 986 poradenství (osobních, telefonických a emailových). Spotřebitelé se nejčastěji obraceli s dotazy týkajícími se reklamací zboží a služeb, odstoupení od smluv, nekalých obchodních praktik, problémů v oblasti energetiky a pojištění, služeb doručovacích společností a podvodného jednání v online prostředí, zejména podvodných e-shopů, SMS zpráv, emailů a telefonických hovorů. Zvýšená pozornost byla věnována ohroženým skupinám spotřebitelů, zejména seniorům, studentům a finančně méně gramotným osobám.

Součástí projektu bylo také spotřebitelské vzdělávání, realizované formou prezenčních přednášek pro seniory, studenty a širokou veřejnost. Účastníky jsme seznamovali nejen s jejich právy, ale také s nejnovějšími hrozbami, se kterými se mohou setkat. Mezi nejčastější probíraná témata patřily zejména finanční a internetové podvody, reklamace, nákupy na internetu, vyúčtování energií, distanční smlouvy, zájezdy, a podvodné či agresivní praktiky obchodníků. V rámci projektu jsme v Praze uskutečnili dvě přednášky pro seniory – dne 15. 10. 2025 v sále Nuselské radnice, Praha 4 a dne 22. 10. 2025 v Klubu seniorů III., Praha 13.

V rámci vzdělávacích aktivit bylo natočeno 13 výukových videí na tato témata: Kupní smlouva obecně, Kupní smlouva na internetu – na co si dát pozor, Smlouva o dílo, Soudní řízení – základní informace pro spotřebitele, Zájezd – vady zájezdu a reklamace a Dodávky energií, Finanční gramotnost – obecně, Finanční gramotnost – úvěry, Finanční gramotnost – exekuce, oddlužení, Spotřebitelská a finanční gramotnost, Dozorové orgány, Greenwashing a jeho rizika a Prevence kriminality. Video byla bezplatně distribuována školám a seniorským organizacím a zveřejněna na platformě YouTube:

<https://www.youtube.com/@sdruzeniobranyspotrebitelu1674/videos>.

V oblasti prevence a informovanosti byla vytvořena offline mobilní aplikace SOS, která spotřebitelům poskytuje přehledné a praktické informace i bez připojení k internetu.

SOS – Asociace dále realizovala informační a publikační činnost, která zahrnovala spolupráci s médii, provoz webových stránek a správu sociálních sítí. V rámci projektu byly vydány tištěné informační letáky O nás, Pozor na greenwashing, Ochrana spotřebitele v digitálním světě, Jak poznat podvodné nabídky a jak se proti nim bránit a v elektronické podobě letáky Bankovní podvody, Dozorové orgány, Jak chránit osobní údaje na internetu, Jak uzavřít smlouvu o dílo, Nejčastější problémy s reklamacemi, Energie, Udržitelná spotřeba a kvalita výrobků. Dále byla vydána čtyři čísla elektronického časopisu, která přispěla k systematickému zvyšování informovanosti spotřebitelů a prevenci spotřebitelských problémů.

Během roku jsme také spolupracovali s mnoha médii, mimo jiné s Televizními novinami TV Nova, pořadem Události ČT24, pořadem Na vaší straně – TV Nova, CNN Prima NEWS a dalšími pořady.

Projekt byl realizován v období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2025. Vzhledem k vyčerpání finančních prostředků si dovoluujeme sdělit, že poskytnutý grant byl využit výhradně k účelům stanoveným ve smlouvě. Projekt významně přispěl k rozvoji ochrany spotřebitelů nejen na území hlavního města Prahy, ale také v dalších regionech České republiky.

V Brně dne 28. 1. 2026

Sdružení obrany spotřebitelů
- Asociace, z.s.
IČ: 22832793
Česká 141/31, 602 00 Brno
www.asociace-sos.cz

JUDr. Ondřej Zelenka
předseda SOS-A