

Závěrečná zpráva o realizaci projektu

Název projektu: Poradenské služby pro spotřebitele

Příjemce podpory:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

U Tiskárny 1, 702 00 Ostrava

Poskytovatel podpory: Spotřebitelské fórum, zapsaný ústav

Projekt byl v průběhu realizačního období uskutečněn plně v souladu se schválenou žádostí o grant a stanovenými cíli projektu. Veškeré plánované aktivity byly realizovány v deklarovaném rozsahu, místě i formě poskytování služeb.

Plnění cílů projektu

Hlavním cílem projektu bylo zajištění odborného, dostupného a bezplatného poradenství v oblasti spotřebitelského práva, a to prostřednictvím osobních, telefonických a elektronických konzultací. Tento cíl byl naplněn v plném rozsahu.

Projekt přispěl zejména k:

- zvýšení právní gramotnosti spotřebitelů,
- lepší orientaci veřejnosti v právech a povinnostech,
- podpoře řešení konkrétních spotřebitelských sporů,
- prevenci nekalých obchodních praktik,
- posílení podpory zranitelných skupin obyvatel (zejména seniorů a osob se zdravotním omezením) .

Realizované aktivity

1. Osobní poradenství

Osobní poradenství bylo poskytováno prostřednictvím sítě stálých a výjezdních poraden v Moravskoslezském, Olomouckém a Zlínském kraji dle schváleného harmonogramu, konkrétně v těchto deseti městech:

Ostrava, Olomouc, Bohumín, Frýdek Místek, Opava, Bruntál, Frenštát pod Radhoštěm, Hranice, Kroměříž a Rožnov pod Radhoštěm.

Hlavní poradna v Ostravě plnila současně funkci koordinačního a administrativního centra projektu. Zachována byla činnost všech dalších stálých a výjezdních poraden ve spolupráci s městy a místními institucemi. Tento model významně přispěl k místní dostupnosti služby, zejména pro osoby s omezenou mobilitou. Osobní forma poradenství byla nadále klíčová především u složitějších případů vyžadujících práci s dokumentací a individuální přístup.

2. Telefonické poradenství

Telefonické poradenství bylo pracovníky SOS MaS, z. s. zajišťováno v pracovních dnech v časech od 9:00 do 16:00 hodin a umožňovalo rychlé řešení dotazů spotřebitelů z celé ČR . Služba byla finančně dostupná a nevytvářela pro klienty dodatečnou zátěž.

3. Elektronické poradenství

Elektronické poradenství probíhalo prostřednictvím e-mailové poradny a online formulářů na webových stránkách organizace. Tato forma byla využívána zejména u méně urgentních dotazů a umožnila efektivní komunikaci s širší veřejností.

4. Informační a osvětová činnost

Součástí projektu byl i provoz webových stránek organizace (www.sos-msk.cz) a informační činnost směrem k veřejnosti, včetně zveřejňování aktualit, upozornění a informací z oblasti ochrany spotřebitele atd. Web a další komunikační kanály sloužily jako významný nástroj prevence a osvěty.

Výstupy projektu

V průběhu realizace projektu bylo zodpovězeno 2842 dotazů spotřebitelů různou formou poradenství, z toho osobně: 613, telefonicky: 1814 a elektronicky: 415. Projekt tak významně přispěl ke zlepšení dostupnosti odborné pomoci v oblasti ochrany spotřebitelských práv v dotčených regionech.

Poradci SOS MaS, z. s. v průběhu roku 2025 prošli dvěma interními celodenními školeními, tak aby byla zajištěna kvalita poskytovaných služeb.

Finanční část

Finanční prostředky byly čerpány účelně, hospodárně a výhradně na způsobilé výdaje související s realizací projektu v souladu se schváleným rozpočtem.

Kopie dokladů vztahující se ke skutečnému čerpání jsou. Veškeré účetní doklady k čerpání finančních prostředků, včetně dokladů o jejich úhradě, jsou shromážděny a jejich kopie přílohou této zprávy.

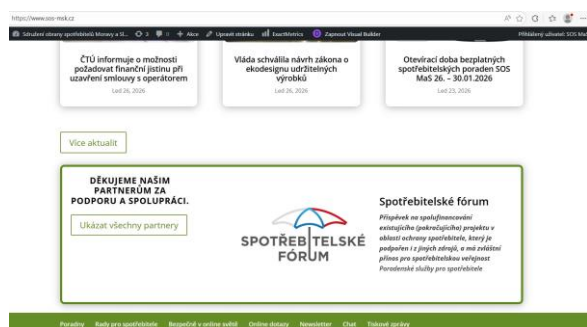
Publicita projektu

Publicita projektu byla zajišťována průběžně po celou dobu realizace prostřednictvím komunikačních nástrojů organizace. Informace o poskytovaném poradenství, možnostech řešení spotřebitelských problémů a aktuálních tématech z oblasti ochrany spotřebitele byly zveřejňovány zejména na webových stránkách organizace a prostřednictvím sociálních sítí.

Webové stránky sloužily jako základní informační platforma, kde veřejnost nacházela kontakty na poradny, informace o provozní době, formách poradenství a také tematické články, upozornění a další praktické informace z oblasti spotřebitelských práv

Současně byla veřejnost o dostupnosti služeb informována i v rámci spolupráce s městy a institucemi, v jejichž prostorách probíhalo osobní poradenství. Tím byla zajištěna informovanost zejména na místní úrovni a mezi zranitelnými skupinami obyvatel.

Publicita se samozřejmě týkala také informací o podpoře ze strany donátorů, tedy i Spotřebitelského fóra, z. ú.



Informace bude uveřejněna také ve výroční zprávě SOS MaS, z. s. za rok 2025.

Udržitelnost projektu

Udržitelnost aktivit projektu je zajištěna i po ukončení grantového období. Poskytování poradenských služeb v oblasti ochrany spotřebitele je dlouhodobou a stěžejní činností organizace a bude pokračovat i v následujícím období. Na rok 2026 byla organizaci přislíbena dotace ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu, která umožní pokračování poradenských služeb v obdobném rozsahu a kvalitě. Díky tomu bude zachována kontinuita poskytované podpory spotřebitelům, provoz poradenské sítě i odborné personální zajištění služby.

Projekt tak není jednorázovou aktivitou, ale součástí dlouhodobě rozvíjeného systému dostupné pomoci spotřebitelům v regionech Moravy a Slezska.

Přínos projektu pro organizaci

Realizace projektu měla významný přínos také pro samotnou organizaci. Poskytnutá podpora napomohla zajištění povinné spoluúčasti k dotaci Ministerstva průmyslu a obchodu, čímž přispěla ke stabilitě financování hlavních poradenských služeb organizace. Díky tomu bylo možné zachovat odborné personální zajištění poradenství a plynulý provoz poradenské sítě.

Současně tato finanční stabilizace umožnila organizaci opět rozšířit své aktivity nad rámec samotného poradenství. Organizace tak mohla realizovat také další vzdělávací a preventivní aktivity zaměřené na ochranu spotřebitelů, zejména seniorů. V oblasti prevence kriminality vůči spotřebitelům bylo uskutečněno přes 70 vzdělávacích akcí, kterých se zúčastnilo více než 1500

osob z řad ohrožených spotřebitelů. Tyto aktivity významně přispěly ke zvýšení informovanosti a posílení schopnosti zranitelných skupin předcházet rizikovým situacím. Podařilo se nám spustit nový portál pro pedagogy s řadou materiálů do výuky na webu smartspotřebitel.cz

Projekt měl nejen přímý dopad prostřednictvím poradenské činnosti, ale podpořil i širší rozvoj organizace a jejích preventivních a vzdělávacích aktivit ve prospěch spotřebitelské veřejnosti.

Závěr

Projekt byl realizován v plném souladu s projektovou žádostí, stanovenými cíli i podmínkami podpory. Plánované aktivity byly naplněny, služby byly poskytovány v deklarovaném rozsahu a projekt přinesl prokazatelný přínos spotřebitelské veřejnosti, zejména zranitelným skupinám obyvatel.

Za podporu děkujeme!

Za Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Mgr. Ing. Renata Horáková

Předsedkyně

Přílohy:

Finanční vyúčtování – analytická evidence, kopie dokladů, včetně dokladů o úhradě.