



STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC

Poznámka: Zveřejněna je pouze upravená verze dokumentu z důvodu dodržení přiměřenosti rozsahu zveřejňovaných osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Osobní údaje jsou v souladu s § 16, § 17 a § 95 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích v platném znění.

I N F O R M A C E

pro schůzi rady města dne 06.02.2018

Zpráva Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s., o činnosti spotřebitelské poradny v Liberci v roce 2017

Předkládá: Kalous Pavel, Mgr. - vedoucí odboru školství a sociálních věcí

Zpracoval: Háková Pavlína - referent sociálních služeb

Důvodová zpráva

Odbor školství a sociálních věcí předkládá v souladu se směrnici 4T Spisový a skartační řád, přílohy č. 5 radě města na vědomí Zprávu Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s., o činnosti spotřebitelské poradny v Liberci v roce 2017 ze dne 19. ledna 2018.

Přílohy

1. SoS MaS Zpráva o činnosti poradny 2017



www.sos-msk.cz

**SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
Moravy a Slezska, z.s.**

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

Magistrát města Liberec
Rada města
nám. Dr. E. Beneše 1
460 59 Liberec 1

statutární město Liberec
Doručeno: 18.01.2018
CJ MML 017730/18
listy:3 přílohy:0

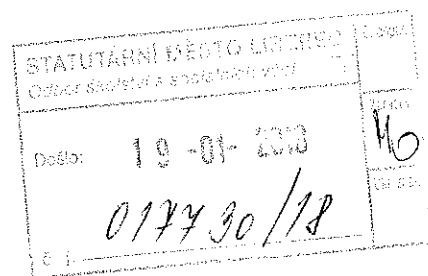


mm1bes6b4a2164

Ostrava 16.1.2018

Zn.: 13/2018

Vyřizuje: Reichelová [redacted]



Vážení členové rady města,

zasílám za Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. zprávu o činnosti spotřebitelské poradny, na jejíž činnost Magistrát města Liberec přispěl v roce 2017 dotačními prostředky města.

Reichelová Marcela
předsedkyně
[redacted]



www.sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

Výjezdni poradna Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. je otevřena v Liberci již od dubna roku 2015. Zásahu na fungování této poradny má i magistrát, který na činnost poradny přispěl dotačními prostředky města.

Poradna funguje v prostorách Centra pro zdravotně postižené Libereckého kraje, o.p.s na Zahradní ulici č. 415/10.

Provozní hodiny poradny jsou jednou měsíčně, každou třetí středu v měsíci od 13.00 do 17.00 hodin. Díky této poradně se mohou spotřebitelé **zdarma** přímo ve svém městě obrátit na poradce SOS MaS, z.s. s žádostí o poskytnutí pomoci a informací, jak postupovat při řešení svých spotřebitelských problémů. Bezplatné poradenství je pro spotřebitele výhodné, neboť ušetří nemalé finanční náklady za právní služby.

Klientům poradny jsou také **zdarma** k dispozici informační letáky zaměřené na různé okruhy problémů a právních témat.

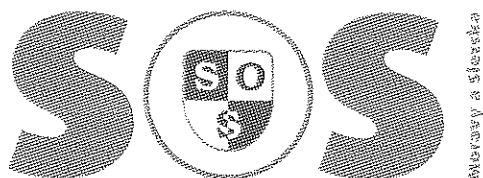
Okruhy spotřebitelských problémů řešené v poradně – problémy zamítnuté a nevyřízené reklamace, telekomunikační služby, problémy s odstoupením od kupní smlouvy, nákupy aut v autobazarech, úvěrové smlouvy, smlouvy o dílo (např. výměna oken, rekonstrukce, oprava střech), úvěrové smlouvy atd.

Během letošního roku se na poradnu v Liberci obrátilo během poradenského dne se svým problémem cca 2-5 spotřebitelů. Počet spotřebitelů, kteří se obrátí na poradnu během roku stále roste. Poradnu navštěvují jen přímo občané města, ale i spotřebitelé z okolních obcí, kteří to mají do spotřebitelské poradny v Liberci nejbližší.

Spotřebitelé poradnu kontaktují nejen osobně, ale také telefonicky nebo e-mailem. Pokud problém nelze odložit a vyřešit ho až v poradenský den - pozvat klienta do poradny, snaží se poradce poradit alespoň cestou písemné nebo telefonické konzultace.

V největší míře jsou klienty poradny skupiny spotřebitelů- zvláště senioři a handicapovaní, u nichž se nerovné postavení mezi podnikateli a spotřebiteli projevuje v největší míře a jejichž schopnosti či možnosti získat informace o svých právech jsou omezené. Poměrně často nastává také situace, kdy jeden senior navštěvuje poradnu i opakovaně s různými případy.

Bohužel, přes všechny aktivity (tiskové zprávy, besedy, letáčky) jsme v poradně i v roce 2017 zaznamenali využívání triků obchodních společností, jak oklamat spotřebitele a nárůst problémů u smluv uzavíraných mimo prostory obvyklé k podnikání – zejm. podomní prodej – tady se jedná především o nabídky dealerů energetických společností, ale nově i společností, které nabízejí zprostředkovatelské služby v oblasti energií. Uzavřené smlouvy většinou vykazují známky používání nekalých obchodních praktik dle Zákona o ochraně spotřebitele.



www.sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

Pokud poradce v poradně zjistí, že vznikl mezi spotřebitelem a podnikatelem spotřebitelský spor (spor z právního vztahu, např. neplnění smluvního ujednání) a byly uplatněny veškeré nároky a možnosti, které nabízí zákon a spor by mohl být řešen mimosoudní cestou, poradci doporučí spotřebiteli mimosoudní řešení sporů (ADR) při ČOI.

I v roce 2018 bude mít SOS MaS, z.s. snahu se opět zaměřit právě na prevenci a ochranu spotřebitelů, zvláště seniorů, v problematických oblastech života – např. prohloubení finanční, právní gramotnosti, oblasti bydlení a nájemních vztahů atd.

Marcela Reichelová
předsedkyně

