

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2023“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské problematiky v příhraničních regionech Jihočeského kraje v roce 2023

Český Krumlov, Kaplice, Větřní, Trhové Sviny, Nové Hrady, Prachatice, Vimperk

29. 12. 2023

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Bezplatná poradna mezi paragrafy při ICOS Český Krumlov

Projekt byl realizován za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Obsah

1. O projektu – základní přehled	2
1.1. Charakteristika projektu	2
1.2. Cílové skupiny	2
1.3. Aktivity projektu	3
1.4. Cíl a shrnutí projektu	3
1.5. Výstupy stěžejních aktivit projektu	4
1.5.1. Poradenství pro spotřebitelskou veřejnost	4
1.5.2. Informačně-vzdělávací akce	5
1.5.3. Propagační aktivity	5
1.5.4. Statistika poskytnutých intervencí/rad	5
1.5.5. Pár souhrnných údajů za dobu realizace navazujících projektů	6
2. Vybrané statistické údaje projektu – poradenství	7
2.1. Profil klientů dle pohlaví	7
2.1.1 Muži	7
2.1.2 Ženy	9
2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů	10
2.1.4 Porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2021	11
2.2 Klienti dle sociálního statusu	12
2.2.1 Zaměstnaní klienti	12
2.2.2 Senioři	13
2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2021	14
2.3 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	16
3. Vybrané údaje – informačně vzdělávací akce	17
4. Závěr - shrnutí	17
5. O realizátorovi projektu	18
5.1. ICOS Český Krumlov, o.p.s.	18
5.2. Bezplatná poradna mezi paragrafy	19
6. Seznam vyobrazených grafů	21

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED

1.1. CHARAKTERISTIKA PROJEKTU

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2023“

Období realizace: leden až prosinec 2023

Realizátor projektu: ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná poradna mezi paragrafy, ul. 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

Partner projektu: KreBul, o.p.s. a jeho Občanská poradna

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 430 tisíc Kč (z toho dotace MPO: 287 310 Kč)

Projekt byl realizován obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov, o.p.s. a její Bezplatnou poradnou mezi paragrafy (dříve fungující pod názvem Bezplatná právní poradna). Poradnu ICOS provozuje od roku 2006 (od roku 2007 je poradna registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Bezplatná poradna mezi paragrafy sídlí od počátku v Českém Krumlově. Od roku 2011 poradna zřídila postupně svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici, Větřní a ve Vyšším Brodě (pobočka ve Vyšším Brodě fungovala do 31.3.2020). Více informací o poradně v kapitole 5.2.

Spolupracující organizací projektu je obecně prospěšná společnost KreBul, o.p.s., která několik let mj. provozuje v Prachaticích Občanskou poradnu (taktéž registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) a její detašované pracoviště ve Vimperku.

1.2. CÍLOVÉ SKUPINY PROJEKTU

Projekt „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2023“ se stejně jako v minulých letech zaměřil prioritně na ohrožené osoby, tj. seniory, mládež, osoby z odlehlejších částí příhraničních regionů, osoby v krizi. Aktivita projektu jim poskytuje a nabízí potřebné informace, rady a účinnou poradenskou i právní pomoc v oblasti ochrany spotřebitele tak, aby byli občani schopni řešit svou situaci samostatně či za odborné pomoci prostřednictvím provázaných aktivit.

Primární cílovou skupinou jsou tedy spotřebitelé, občani regionů Jihočeského kraje (osoby v nepříznivé sociální situaci, občani ohrožení soc. vyloučením), kde obdobné služby nejsou jinak dostupné, sekundárně pak širší veřejnost. Zvláštní pozornost je věnována seniorům.

1.3. AKTIVITY PROJEKTU

Nástrojem pro výše uvedené cíle byly zejména následující aktivity projektu.

Hlavní aktivitou bylo poskytování přímé individuální pomoci v 7 bezplatných poradnách v příhraničních regionech jižních Čech, kde jinak nejsou obdobné služby dostupné. Navíc jako doplněk pro přímé služby poraden fungovala i anonymní webová poradna (na www.poradna.krumlov.cz). Cílem aktivity bylo zajištění přímé a účinné poradenské pomoci občanům v oblasti ochrany spotřebitele, identifikace problémů vznikajících při porušování práv spotřebitele a účinné řešení konkrétních případů.

Navazující aktivitu na poradenské služby představují dlouhodobě informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny, kterou v roce 2023 představují senioři a pacienti psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře s cílem prevence a zvyšování právního podvědomí v oblasti spotřebitelství a finanční gramotnosti.

Součástí projektu byla informačně-vzdělávací kampaň pro širší spotřebitelskou veřejnost a potenciální klienty služeb ve formě vydávání letáčku a článků v médiích či provoz webu se zaměřením na poradenství a spotřebitelskou tematiku.

1.4. CÍL A SHRUTÍ PROJEKTU

Cílem projektu bylo poskytnout výše uvedeným cílovým skupinám potřebné informace a rady. Zajistit komplexní poradenské i právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky a zároveň zvýšit právní povědomí o této oblasti, aby byli občané schopni řešit svou situaci a navázat tak na obdobné projekty z let 2012 až 2022.

Realizace projektu probíhala dle předpokladu od 1.1. 2023 do 31. 12. 2023. Provoz poboček projektu nebyl nikterak omezen, všechny aktivity probíhaly dle plánu a byly naplněny a dokonce překročeny.

Na začátku roku, ještě docházelo k problémům, kvůli COVID, ale jelikož se již v průběhu roku situace zlepšila, mohly být veškeré aktivity prováděny dle plánu. Opětovně jsme zavedly hodiny pro neobjednané zájemce o službu a lépe koordinovaly informačně vzdělávací aktivity.



V rámci projektu byly zajištěny komplexní poradenské i právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky, na jejichž základě byla v mnoha případech nepříznivá situace klienta vyřešena k jeho spokojenosti. V rámci informačně-vzdělávacích akcí byly cílové skupiny informovány o ochraně spotřebitele – spotřebitelských úvěrech, podomním a pochůzkovém prodeji, o osobním či rodinném rozpočtu, příkladech z praxe poraden. Klientům byla poskytnuta pomoc při orientaci ve svých spotřebitelských právech. Informace o projektu byly veřejnosti zpřístupněny prostřednictvím propagace na webových stránkách, stránkách projektu, letáčích či tištěného periodika Zpravodaj.

1.5. VÝSTUPY STĚŽEJNÍCH AKTIVIT PROJEKTU

1.5.1. Poradenství pro spotřebitelskou veřejnost

Poradenství probíhalo na 7 pobočkách poraden a webové poradně. Všechny níže uvedené pobočky mají vyčleněnu část otevíracích hodin pro spotřebitelskou problematiku, po většinu roku 2023 byly pobočky otevřeny primárně pro spotřebitelskou problematiku takto:

- **v Českém Krumlově: v pondělí 13.00 – 15.00 a ve středu 8.00 – 10.00**, 5. května 251, 381 01, Český Krumlo, Plešivec
- **v Kaplici: ve čtvrtek 13.00 – 15.00**, Náměstí 70- tj. budova radnice a MěÚ, 382 41, Kaplice
- **ve Větřní: v pondělí 13.00 – 14.00**, Šumavská 1, 382 11, Větřní
- **v Trhových Svinech: ve středu 14.00 - 16.00 (s výjimkou třetí středy v měsíci)**, Žižkovo náměstí 40, 374 01, Trhové Sviny
- **v Nových Hradech: ve středu 14.00 - 16.00 (vždy pouze 3. středu v měsíci)**, Hradební 244, 373 33, Nové Hradky
- **v Prachaticích: v úterý 15:00 - 17:00**, Zlatá stezka 145, 383 01, Prachatice
- **ve Vimperku: ve středu 15:00 - 17:00**, Nad stadionem 199, 385 01, Vimperk

V Prachaticích a ve Vimperku funguje poradna pod spolupracující organizací (KreBul, o.p.s.), ostatní poradny provozuje ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Pozn.: Všechny pobočky jsou/byly ale otevřeny v další hodiny i dny, které mohou využívat občané k řešení jiných témat (dluhová problematika, pracovní právo, občanské, správní právo atd.), ale i problematiky spotřebitelské, nelze-li využít výše uvedených vyhrazených provozních hodin.

Zároveň byla k dispozici také webová poradna ke spotřebitelské/finanční problematice na <http://poradna.krumlov.cz>, jako doplněk přímých poradenských služeb.

Statistika poskytnutých rad v roce 2023: viz kapitolu 1.5.4 na straně 5 této evaluace.

1.5.2. Informačně-vzdělávací akce

V rámci projektu bylo realizováno celkem **6 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 184 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **3 x informačně vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienti Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:
 - o Celkem se těchto akcí zúčastnilo 128 účastníků.
- **3 x informačně vzdělávací akce pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika, všechny akce proběhly v Prachaticích:
 - o Celkem se těchto 3 akcí zúčastnilo 56 osob.

Cílem aktivity bylo cílovým skupinám (tj. nejvíce zranitelným osobám – senioři a pacienti Psychiatrické léčebny) poskytnout informace na ochranu spotřebitele, zvýšit povědomí o spotřebitelských úvěrech, podomním a pochůzkovém prodeji, o osobním či rodinném rozpočtu tak, aby se posluchači lépe orientovali ve svých spotřebitelských právech a měli dostatek informací o tom, kam a jak se obrátit a s jakými případy se v poradnách nejčastěji setkáváme.

1.5.3. Propagační aktivity

Nedílnou součástí projektu byla jeho propagace tak, aby se informace o projektu a jeho službách/případně řešené problematice dostaly k co největšímu počtu potenciálních klientů. V rámci projektu tak byla např.: byla aktualizována a provozována webová anonymní poradna na www.poradna.krumlov.cz, speciální stránky k projektu na <http://icos.krumlov.cz/> v sekci projekty, v sekci poradna pak jsou i podseky s informacemi ke spotřebitelské problematice.

Průběžně byly vydávány letáky k propagaci projektu a jeho služeb, tak k informačně vzdělávacím aktivitám, byly vydávány texty se spotřebitelskou tematikou v regionálním tištěném periodikumu Zpravodaj, respektive sekce/články k projektu a na závěr projektu byla také zpracována tato evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

1.5.4. Statistika poskytnutých intervencí/rad v projektu

Celkový počet poskytnutých rad za sledované období ve všech poradnách: **236 intervencí/rad**. Projekt se podařilo splnit a navýšit počet poskytnutých rad a intervencí. Tím byl překročen plán: 200 intervencí/rad. **V poradnách na Českokrumlovsku (Český Krumlov a Větřní) bylo poskytnuto celkem 86 intervencí, na Kaplicku (Kaplice) 25 intervencí, na Trhosvinensku (T. Sviny, Nové Hrady) 19 intervencí, v Prachaticích a Vimperku celkem 106 intervencí.** V rámci webové poradny bylo vloženo celkem 33 dotazů, spotřebitelské problematiky se týkalo a bylo v rámci projektu zodpovězeno 15 dotazů (většina byla k tématu reklamace).

Ve statistice projektu se v rámci spotřebitelské problematiky věnujeme třem základním oblastem, které tvoří **reklamace, odstoupení od smlouvy a základní spotřebitelské informace**. Jelikož je projekt kontinuálně realizován od roku 2012 začíná se objevovat více klientů, kteří se preventivně ptají na spotřebitelské smlouvy před jejich uzavřením. Nejčastější tématem však i nadále zůstávají reklamace a poté i odstoupení od smlouvy. Stále přetrvávají i potíže (zejména starších lidí) s podomním prodejem, i když v menší míře, než tomu bylo před léty. Novým hojně řešeným tématem byly reklamace na poskytování služeb v rámci energetických služeb nebo reklamace vyúčtování v rámci bydlení. Celkem jsme v roce 2023 evidovali 136 jednorázových intervencí a 100 opakujících se intervencí.

Z celkového počtu 236 poskytnutých rad proběhlo celkem 181 formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 77 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací, což je velký nárůst oproti předcházejícím rokům, situace z pandemií se již ustálila, proto klienti opětovně začali více navštěvovat poradny osobně), 28 telefonických konzultací (tj. 12 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 12 rad prostřednictvím e-mailu (tj. 5 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací) a 15 rad prostřednictvím webové poradny (tj. 6 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací). U webové poradny se řešili především dotazy zabývající se problematikou reklamací ve formě dotazu jak reklamovat vadné zboží, jak dlouho trvá reklamační lhůta, jak se reklamují spotřebované služby a kdy lze od smlouvy odstoupit. Pracovníci poraden nejčastěji řešili problémy s reklamací, smlouvou či vyúčtováním v rámci bydlení. Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující více hodin a setkání. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 30 minut. E-mailová konzultace trvala v průměru 60 minut. Zodpovězení dotazů učiněných prostřednictvím webové poradny trvalo přibližně 50 minut.

1.5.5. Pár souhrnných údajů za dobu realizace navazujících projektů

Projekt kontinuálně navazoval na projekty realizované v roce 2012 až 2022. Všechny tyto projekty se věnovaly spotřebitelské/finanční problematice. Projekty realizované od roku 2016 se věnují v oblasti přímého poradenství výhradně spotřebitelské problematice, proto můžeme srovnávat probíraná témata od roku 2016 - 2022. Do té doby byly v rámci projektu zahrnuty jak spotřebitelské případy, tak případy související se spotřebitelstvím, ale řešící již dopady v podobě řešení dluhů apod. Od roku 2016 již je v rámci projektu řešena poradensky pouze spotřebitelská problematika (dluhová problematika je samozřejmě nadále součástí práce poraden, ale není součástí projektu).

Pro srovnání, ve výše uvedených letech fungovaly obdobně jako v roce 2023 přímé poradenské aktivity celkem v sedmi poradnách v Č. Krumlově, Větrní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou problematiku.

- Celkem bylo za všechny projekty od 2012-2023 poskytnuto 2256 rad a informací v oblasti ochrany spotřebitele a dalších 2431 rad v oblasti dluhů a financí, která se spotřebitelkou tématikou úzce souvisí.
- Jako další aktivita ve všech realizovaných projektech byly uskutečňovány **informačně-vzdělávacích akcí se spotřebitelskou a finanční problematikou** pro seniory a širší veřejnost, školy a specifické cílové skupiny, v daném případě pro pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře. Celkem to bylo již 141 akcí pro 3310 účastníků.

Během každého roku realizace projektu probíhala také propagace projektu prostřednictvím webových stránek, distribuce letáků, inzerce v tisku, prostřednictvím regionálního tištěného periodika. Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekce/články k projektu a na závěr projektu je často vždy od roku 2012 (vyjma roku 2022) zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu. V roce 2017 a 2019 byla evaluace zpracovávána též, ale byla distribuována jako součást věčného kalendáře spotřebitele, který ICOS v těchto letech v rámci projektu vydal.

2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

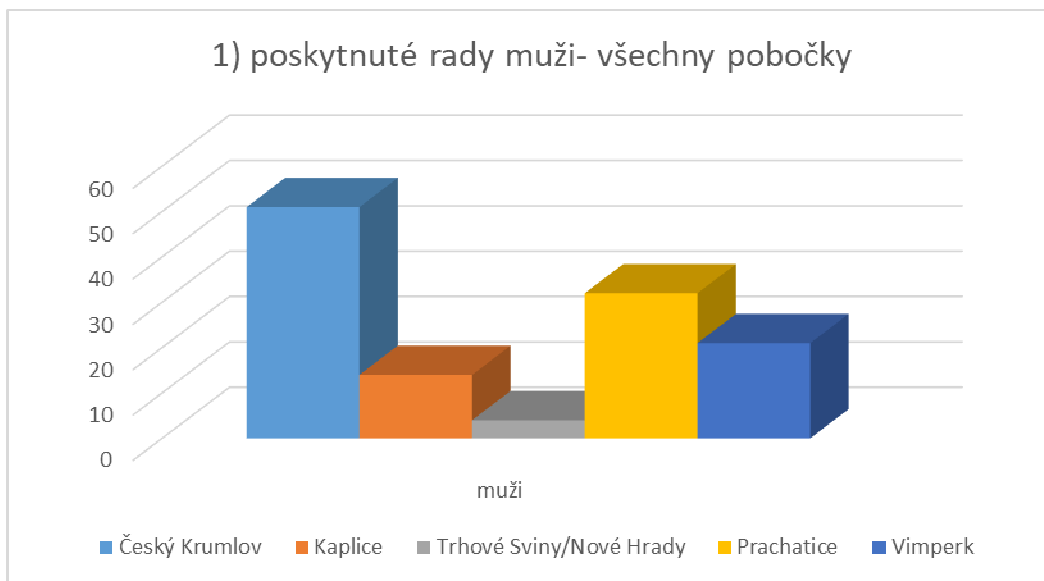
Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech sedmi poraden. Hlavní sledované údaje byly řešená **spotřebitelská problematika** (představující základní spotřebitelské informace, reklamace a odstoupení od smlouvy), **sociální status** (pracující, nezaměstnaný, senior, invalidní důchodce, osoby na rodičovské dovolené), **pohlaví klientů**, dále byla sledována **délka konzultace, forma konzultace a bydliště jednotlivých klientů**. Vybraná statistická data jsou zpracována do grafů a předkládána dále v této zprávě. V grafech srovnáváme některé pro nás zajímavé údaje i za rok 2013, kdy projekt probíhal poprvé. Bude tedy zajímavé srovnání projektů, které kontinuálně realizujeme již 10 let. Jedná se o vývoj konzultací mezi muži a ženami či řešená témata v seniorské skupině. Seniorské skupině stále z dosavadní praxe hodnotíme jako nejvíce ohroženou cílovou skupinu.

2.1. Profil klientů dle pohlaví

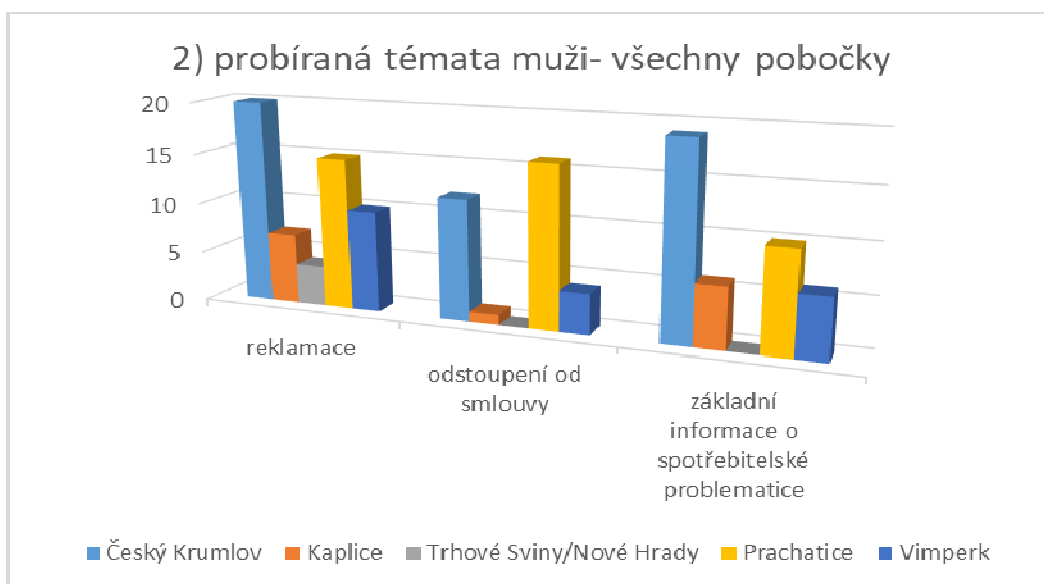
2.1.1. Muži

Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a na pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech/ Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku. Jedná se o jednorázové a opakující se konzultace. V jednotlivých pobočkách poradny se v roce 2023 počty mužů výrazně lišily: Český Krumlov 51, Větřní 0, Kaplice 14, Trhové Sviny/Nové Hrady 4, Prachatice 32 a Vimperk 21.

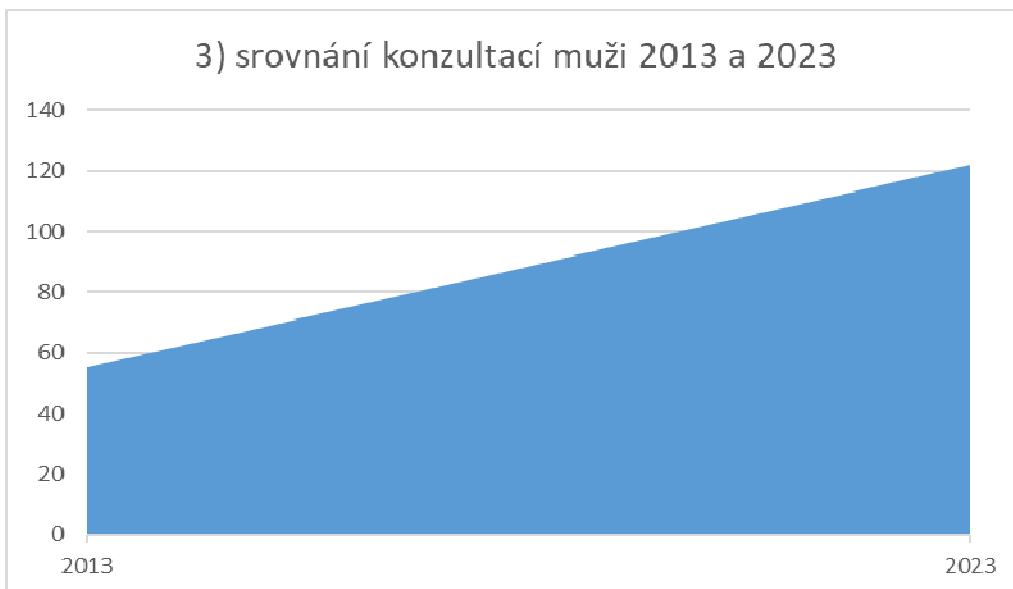
Muži při srovnání mezi roky 2013 a 2023 nejčastěji řešili reklamaci zboží nebo služeb. Nárůst mužů využívající poradenství je velký, což může vypovídat o lepší informovanosti mužů během let o poskytované službě a snahu mužů situace řešit aktivně. Uvádíme tedy nárůst konzultací za sledované roky 2013 a 2023.



Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2023



Graf 2 – probíraná témata muži 2023

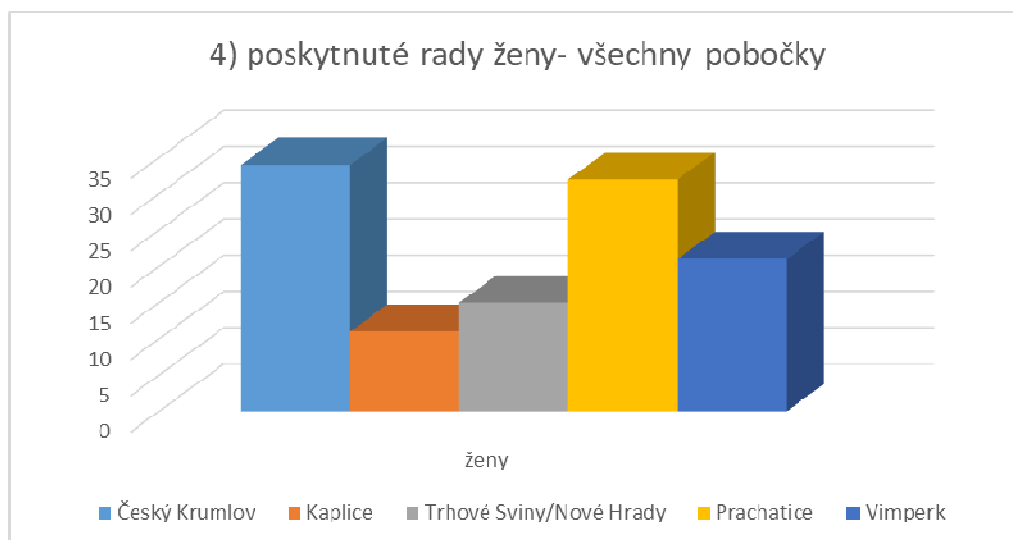


Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2013 a 2023

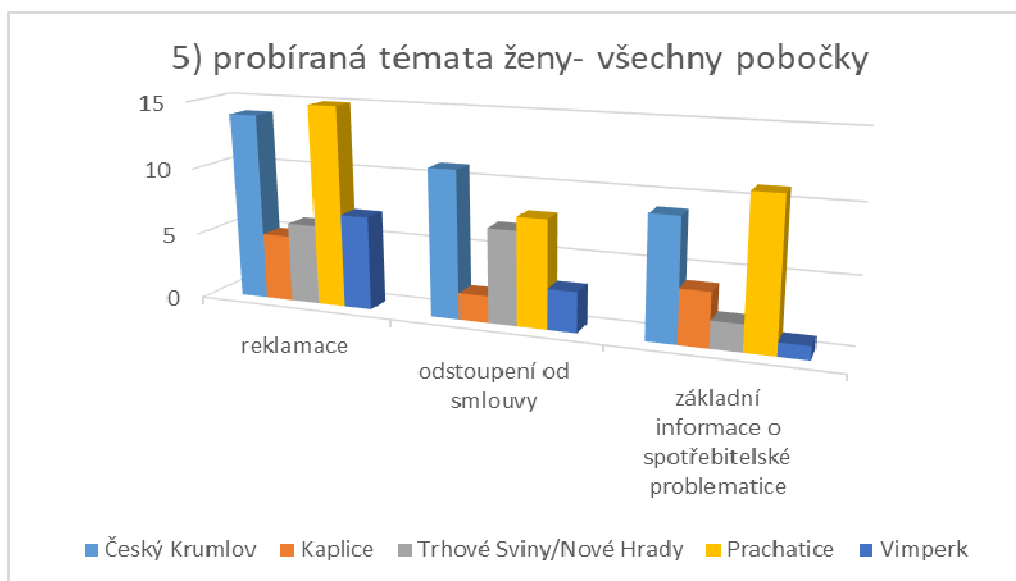
2.1.2. Ženy

Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech/Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku. Jde o počet jednorázových i opakujících se konzultací. V roce 2023 byl počet klientek následující: Český Krumlov 34, Větřní 0, Kaplice 11, Trhové Sviny/Nové Hrady 15, Prachatice 32 a Vimperk 21.

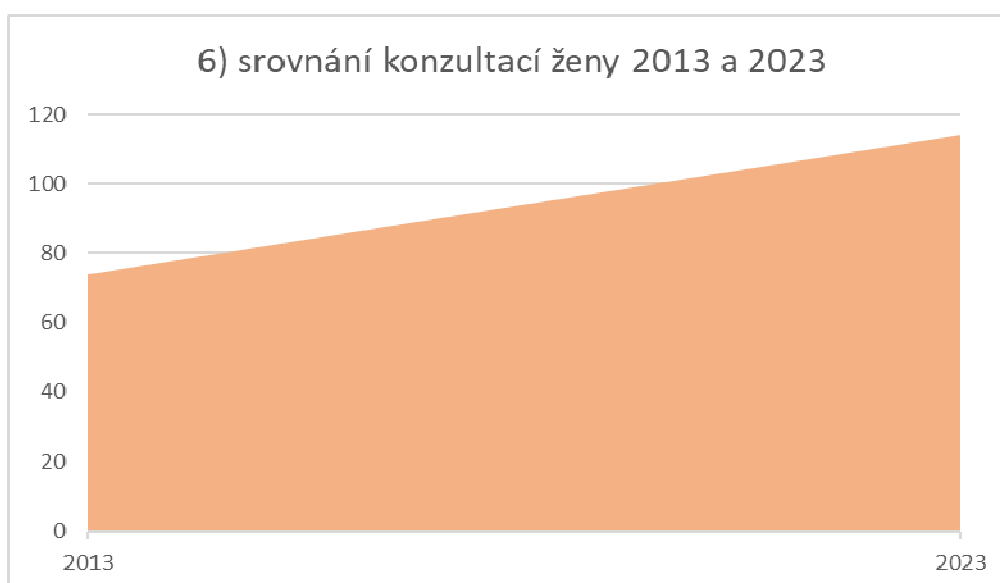
V roce 2023 ženy řešily všechna sledovaná témata v podobných počtech. Ve srovnání s předcházejícími roky, ženy i nadále nejčastěji řešily reklamace a odstoupení od spotřebitelské smlouvy. Počet konzultací mezi muži a ženami je relativně srovnatelný. Ale z celkového počtu zodpovězených dotazů v oblasti spotřebitelské problematiky se zvýšil podíl mužů na 52% a podíl žen 48%. Úplně se proměnil poprvé podíl mužů a žen s položenými dotazy.



Graf 4 – poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2021



Graf 5 – probíraná témata ženy 2023

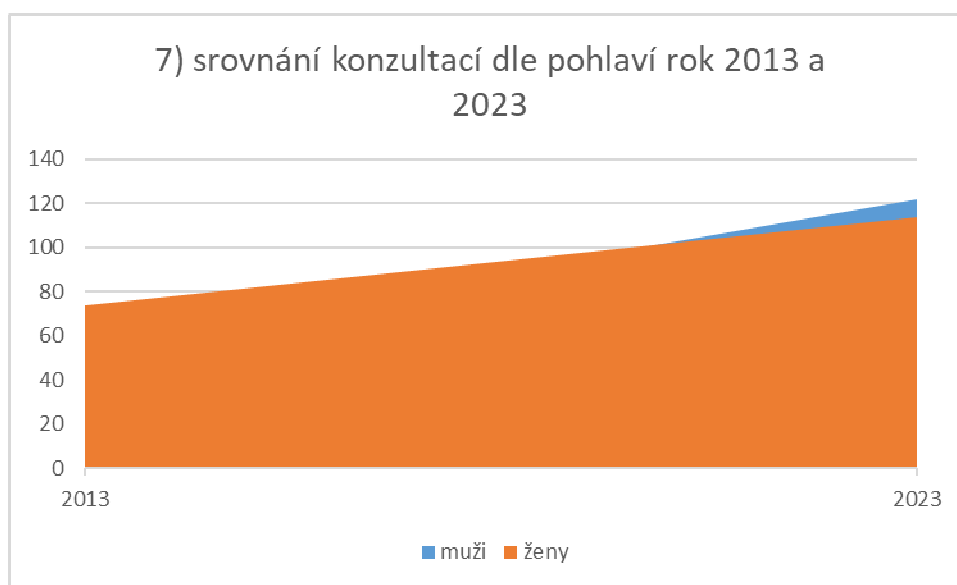


Graf 6 – srovnání konzultací ženy- rok 2013 a 2023

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

Počty mužů a žen jsou v poradně vyrovnané. Poprvé je větší poměr mužů než žen. Jedná se o sice malý nárůst, ale dobrou zprávu, že muži začínají aktivněji řešit své problémy. Dříve ve všech statistikách převažovaly ženy. Když porovnáme předchozí léta, jsou výsledky dlouhodobě obdobné,

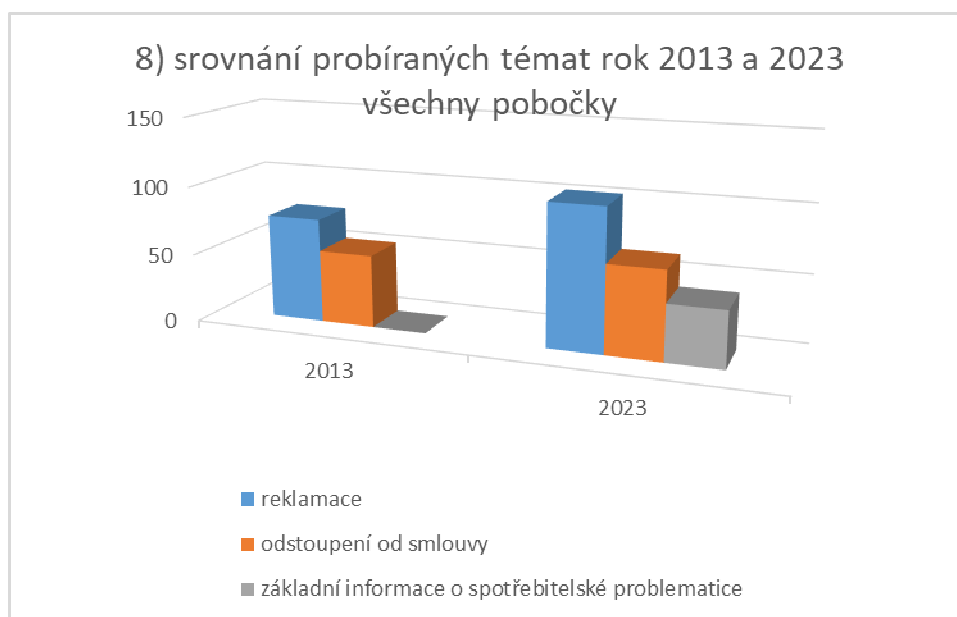
pouze v prvním roce realizace (2012) výrazněji převažovaly ženy. Ze srovnání probíraných témat u mužů a u žen poněkud nepřekvapivě vyplývá, že muži nejčastěji řeší reklamaci či odstoupení od smlouvy v oblasti automobilového průmyslu a ženy zase v oblasti oblečení (hlavně obuvy) a spotřební elektroniky do kuchyně. Co ale mají obě skupiny podobné je odstupování smluv či řešení spotřebitelské problematiky při prodeji zboží či služeb v domácnosti tzv. podomní obchodníky. Stále se toto téma objevuje napříč skupinami i roky.



Graf 7 – status muži-ženy rok 2013 a 2023

2.1.4 Porovnání probíraných témat mezi roky 2013 a 2023

Při porovnávání jednotlivých sledovaných témat za vybrané roky 2013 a 2023 je zajímavý vývoj řešení reklamací, které jsou mnohonásobně zastoupená v roce 2023. V roce 2013 jsme nesledovali poskytování rad v oblasti poskytování informací před uzavřením spotřebitelské smlouvy, tohoto tématu jsme si začali více všimnout až po roce 2014. V roce 2023 došlo k navýšení dotazů v rámci základních informací o spotřebitelské problematice věnující se informacím před uzavřením spotřebitelské smlouvy, což může být důsledkem zájmu veřejnosti o vyšší informovanost ochrany práv spotřebitele a poměrně permanentní propagací projektu. V rámci odstoupení od smlouvy lze v roce 2023 zaznamenat mírný nárůst spotřebitelů o tuto problematiku, kdy více dochází při řešení své situace k odstoupení od smlouvy. Celkově je vidět, že kontinuita projektu je velice důležitá a prospěšná.



Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2013 a 2023

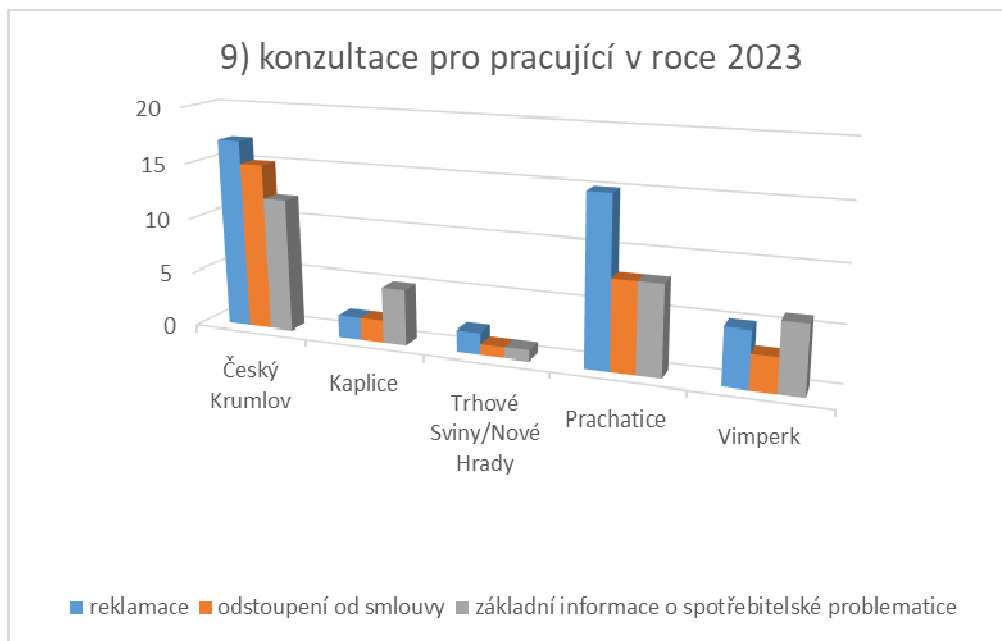
2.2 Klienti dle sociálního statusu

Následující grafy sledují počty klientů dle jejich sociálního statusu. Sledovány byly tyto kategorie: pracující, nezaměstnaní, senioři, invalidní důchodce, osoby pobírající dávky státní sociální podpory - rodičovský příspěvek. Pro jednotlivé grafy jsme vybrali nejčastěji zastoupený sociální statusy. Všechny grafy se týkají roku 2023.

Na jednotlivých pobočkách bylo řešeno 111 konzultací s pracujícími, 7 konzultací s osobami bez zaměstnání nebo bez příjmu, 76 konzultací se seniory, 2 konzultace s invalidními důchodci, 5 konzultací s osobami na rodičovské dovolené a 35 konzultací s osobami co z nějakého důvodu nesdělili svůj sociální status.

2.2.1 Zaměstnaní klienti

Následující graf udává počty konzultací, které byly řešeny se zaměstnanými v jednotlivých pobočkách poradny v roce 2023. Celkem se jednalo o 111 konzultací. Klienti se na poradnu obraceli hodně s dotazy s odstoupením od smlouvy (41%) a reklamacemi (59%).

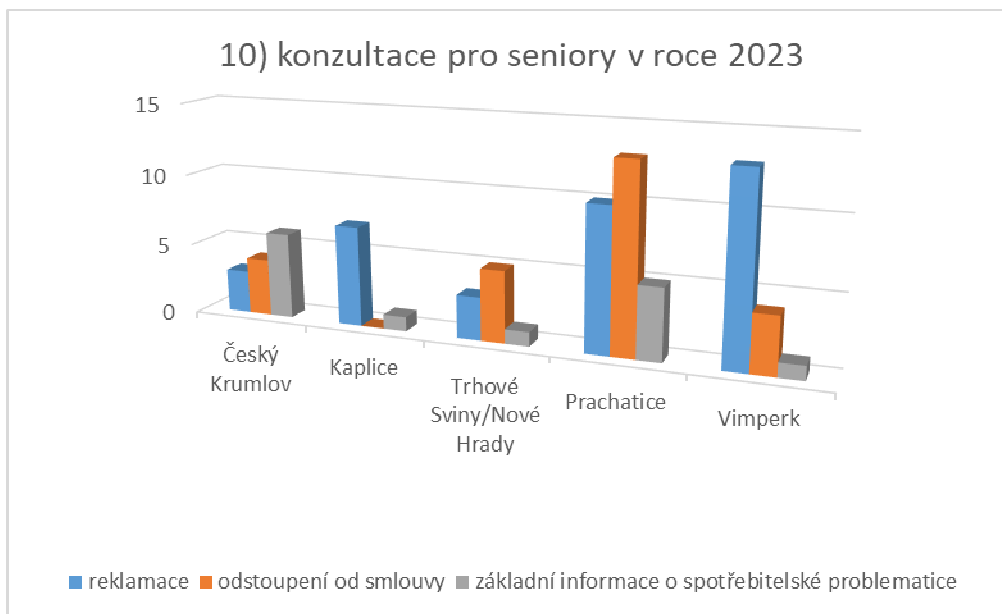


Graf 9 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2023

2.2.2 Senioři

Následující grafy udávají počty konzultací – klientů seniorů. Tato skupina je druhou nejpočetnější, které byly poskytnuté rady. Dříve jsme se v praxi nezdávka setkávali s tím, že se na nás obraceli oklamání senioři z „předváděcích akcí“, bohužel přes výrazná zlepšení (např. zakázky podomního prodeje ve stále rostoucím počtu obcí) i nadále existuje dost vysoký počet osob, které díky podomním nákupům či změn dodavatelů služeb „naletěli“. Podařilo se nám však zaznamenat nárůst o základní informace v oblasti spotřebitelské problematiky, což dle nás souvisí s dostatečnou informovaností veřejnosti a snahou klientů svoji situaci řešit včas a aktivně. Grafy ukazují poskytnuté rady v jednotlivých poradnách a problematiku, se kterou se klienti – senioři na poradnu obraceli.

Celkový počet intervencí poskytnutým seniorům v roce 2023 byl 76 (tj. 32%), je to o cca 5% více schůzek než v předcházejících letech což ukazuje na fakt, že senioři jsou stále nejvíce ohrožující cíl. skupinou. Nově jsme zaregistrovali zneužívání seniorů klamavými reklamami na soc. sítích „investicích“ a falešných telefonátů z banky. Kdy podvodníci zneužívali důvěřivost a neznalost seniorů. V roce 2023 se senioři nejčastěji obraceli na poradnu s problematikou reklamací (47%) a ve věci odstoupení od spotřebitelské smlouvy (34 %). I z výše uvedeného je jasně patrné, že problém podomního prodeje a nabízení služeb stále sužuje mnoho seniorů v našich regionech působnosti.



2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2013 a 2023

Senioři se stále jeví jako nejvíce ohrožená skupina, protože jejich důvěra ve slušné lidi je někdy až neuvěřitelná. Stává se nám často, že i senioři, kteří pravidelně chodí na naše informačně vzdělávací akce, podepíší doma jakékoli smlouvy nebo si zakoupí výrobek, který nemá ani cenu použitého obalu. Je to z důvodu osamění, strachu z konfliktu, obav z budoucnosti (např. informace z médií o danění důchodů), ale i z toho že se senioři snaží pomoci svým blízkým a podepisují spotřebitelské smlouvy za ně a tím se mohou dostat do velkých problémů. Proto jsme se rozhodli vytvořit srovnávací data právě v této pro nás velmi zajímavé sociální skupině. U seniorů dle našich údajů vůbec nezáleží na výši důchodu, vzdělání a nezřídka ani bohužel na již prodělaných nedobrych zkušenostech. Senioři, kteří jsou často pro svůj zdravotní či jiný stav hodně často sami, jsou rádi za jakoukoli interakci. Své spotřebitelské chování pak často neumějí domyslet až do jeho důsledků.

Jako příklad zde uvádíme dvě situace, které v roce 2023 řešili naši poradci.

Příklad 1.

Klientka se na poradnu obrátila s žádostí o pomoc, kdy obdržela falešný telefonát z banky, v domnění, že komunikuje s pracovníkem banky, uzavřela takto na dálku spotřebitelskou smlouvu na půjčku 600.000,- Kč. Bohužel se svojí naivitou nechala oklamat od osob, které se vydávali za bankéře velmi renomované banky působící v ČR. Svým lstivým jednáním si vyžádali od klientky osobní údaje k bankovnímu účtu a klientka odsouhlasením a podpisem v internetovém bankovníctví přišla o veškeré úspory, které měla a vznikl jí vedle toho i nový dluh ve výši 600.000,-Kč. Klientka se v okamžiku kdy zjistila, že přišla o veškeré své úspory, obrátila na nejbližší Policii ČR v místě jejího bydliště. Policie však nebyla schopna identifikovat a nalézt pachatele útoku, kdy tak klientka nemůže ani očekávat, že se dočká náhrady škody od pachatele. Klientka zprvu sama a posléze prostřednictvím poradny kontaktovala několikrát banku s tím, že klientka dluh nedluží a že přišla o své úspory. Ze strany banky bylo klientce několikrát sděleno, že je již několikátá, komu se toto stalo a že se bohužel jedná o klamání klientů bank. Vzhledem k tomu že útočník provedl podvodně platby z účtu klientky,

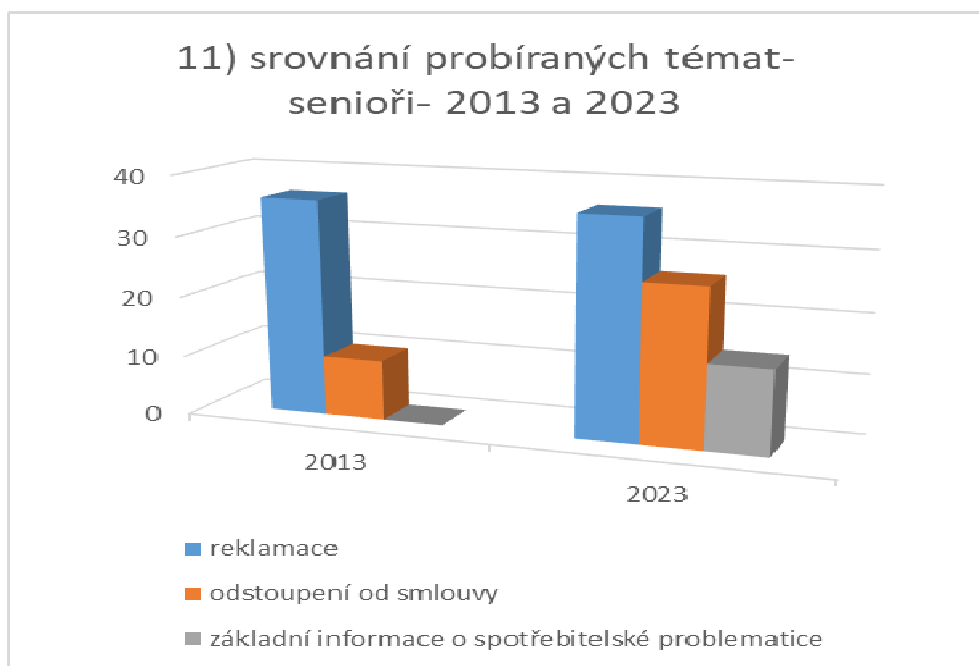
bez jejího souhlasu jakožto majitelky účtu, kdy se jedná o tzv. neautorizovanou platební transakci, podala klientka prostřednictvím poradny u své banky reklamaci. Bohužel případ ještě nemohl být uzavřen, s klientkou řešíme reklamaci služeb v bance, která se k reklamaci staví zamítavě, a proto je zapotřebí určit, kdo odpovídá za ztrátu způsobenou neautorizovanou transakcí. Kdy jsou s klientkou prováděny další kroky, které by mohly zmírnit její ztrátu.

Příklad 2.

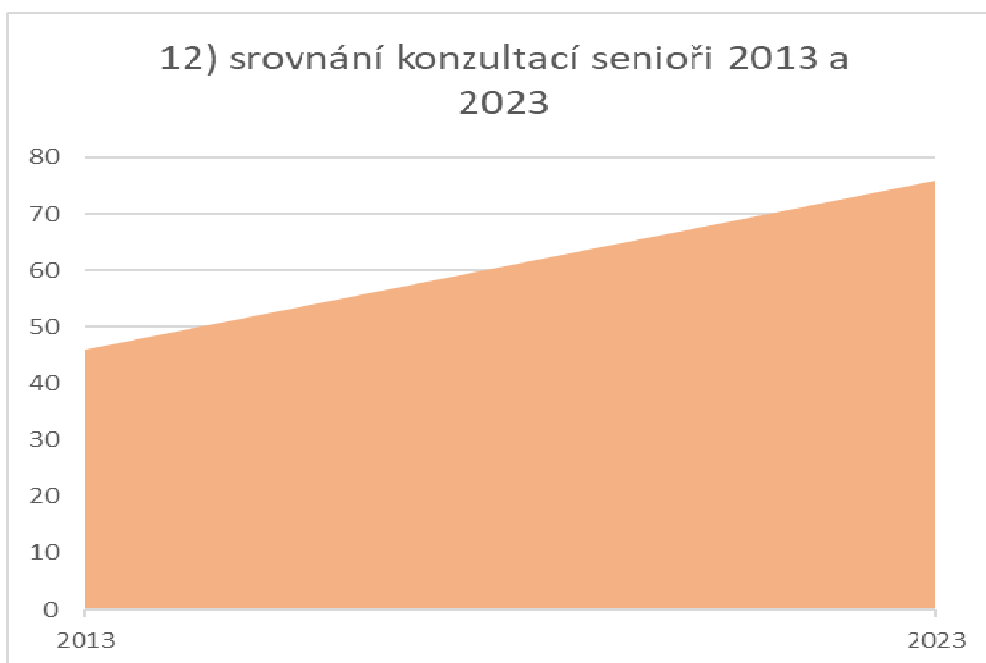
Klientka v důchodovém věku díky informacím z médií (návrhy o zdanění důchodů) chtěla investovat do energetické společnosti. Inzerát nabízel velmi výhodné investice do renomované energetické společnosti. Klientka důvěřovala reklamě, která byla bohužel klamavá a uzavřela distanční investiční smlouvu, která se ale ukázala jako falešná. Klientka přišla o své úspory, které nyní musí od společnosti vymáhat soudní cestou.

Bohužel oba případy jsou relativně časté a ukazují na to, že senioři díky své důvěře a nízké znalosti sociálních médií, jsou nejohroženější cílovou skupinou našich klientů. Dále z výše uvedených příkladů je jasně patrné, co je nejčastějším problémem u spotřebitelských sporů, které řeší senioři a to je důvěra, neznalost zákona a snaha nepřijít do přímého konfliktu. Což jsou všechno věci, které velmi často řešíme s touto cílovou skupinou na našich informačně vzdělávacích akcích.

Velmi často se setkáváme s tím, že zprostředkovatelé smluv, reklamy klientům sdělí věcně nesprávné informace či klienta dostatečně neinformují o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace nebo právu na odstoupení od smlouvy. Stále se setkáváme s tím, že se na nás obrací klienti, kteří uzavřeli výhodnou nabídku dodávky energií namísto toho, však obdrželi fakturu s vyšším vyúčtováním či výzvou k úhradě smluvní pokuty. Naši poradci se tak právem domnívají, že stále dochází ze strany zprostředkovatelů k obcházení zákona. Ze srovnání nám také vyplynulo to, že senioři opravdu nejčastěji řeší reklamace a odstoupení od smlouvy.



Graf 11 – srovnání řešených témat - senioři 2013 a 2023

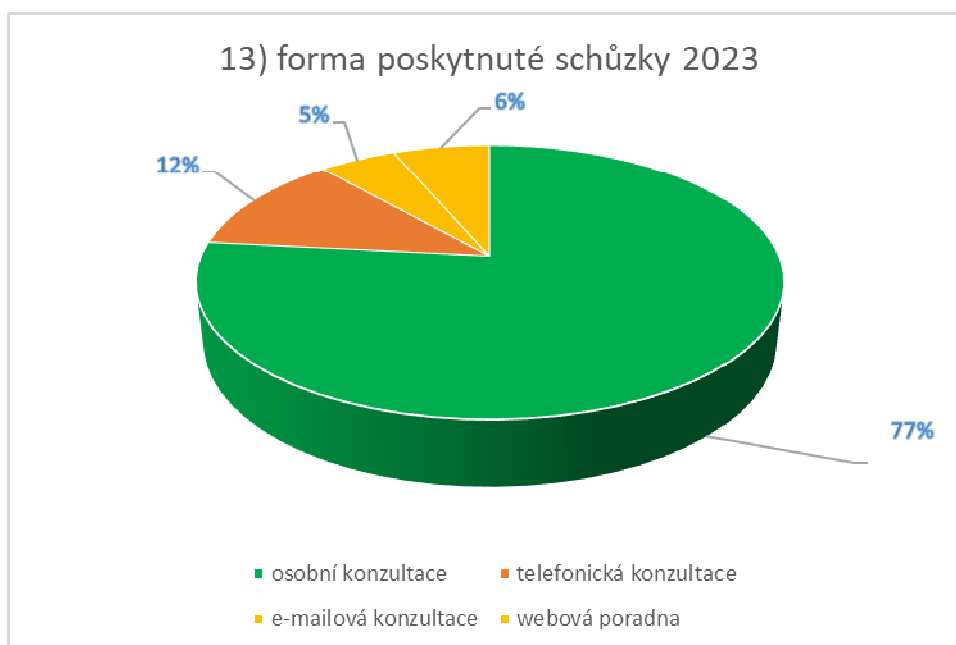


Graf 12 – srovnání konzultací- senioři 2013 a 2023

2.3 Celkový počet poskytnutých rad

Následující graf ukazuje počet poskytnutých rad formu konzultace (celkově jich bylo 236 v roce 2023). Ve většině se jednalo o konzultace osobní. Nejčastější délka konzultace je mezi 60-90 minutami, což je mírný nárůst i z hlediska komplikovanosti klientských dotazů. Jsme rádi, že se na nás klienti obrazejí převážně osobně. Pro pracovníky poraden představuje osobní jednání nejsnazší způsob konzultace oproti konzultaci po telefonu nebo elektronickou formou.

Graf 13 – forma schůzky 2023



3. VYBRANÉ ÚDAJE - INFORMAČNĚ – VZDĚLÁVACÍ AKCE V RÁMCI PROJEKTU

Celkem mělo být v projektu realizováno min. 5 info akcí pro 110 osob. Aktivita se nám podařila naplnit zcela a to, že jsme realizovali 2 info akce v Psychiatrické léčebně v Červeném Dvoře a 3 info akce pro seniory konané všechny v Prachaticích. Celkem se info- vzdělávacích akcí zúčastnilo 128 pacientů PL v Červeném Dvoře a 56 seniorů z města Prachatice a okolí.

Informačně vzdělávací akce se tematicky věnovaly zejména novinkám, změn v legislativě ve spotřebitelské problematice, strachu z nákupů přes internet, internetovým spamům s možností výhodných nákupů, nákupům v supermarketech (jak se bránit klamavé reklamě, klamavé slevě u zboží) apod.

Informačně vzdělávací akce pro pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře byly realizovány celkem 2, zúčastnilo se jich celkem **128 účastníků.** Po domluvě s terapeutů psychiatrické léčebny Červený Dvůr byly akce zacíleny na finanční gramotnost v návaznosti na dluhovou problematiku pacientů před ukončením léčby a dále pak na nekalé praktiky dodavatelů el. energií a služeb (např. pojištění, paušály).

Informačně vzdělávací akce pro seniory na Prachatický byly realizovány celkem 3, těch se zúčastnilo celkem **56 osob.** Probírala se hlavně témata klamavé reklamy, slev v supermarketech a jak se bránit podomnímu prodeji.

Informačně vzdělávacích akcí se celkem zúčastnilo 184 osob. Akce jsou dlouhodobě vítanou podpůrnou aktivitou v oblasti ochrany spotřebitele a zvyšování finanční gramotnosti. Obdobně jako v minulých letech docházelo k tomu, že někteří z účastníků informačně-vzdělávacích akcí se následně obrátili na jednu z poraden projektu.

4. ZÁVĚR - SHRNUÍ

Realizaci projektu pokládáme za velice úspěšnou, podařilo se zajistit pokračování komplexních poradenských služeb v oblasti ochrany spotřebitele a zároveň i zvyšovat právní povědomí o spotřebitelské a finanční problematice informačně vzdělávacími a propagačními aktivitami a tím preventivně působit v oblasti ochrany spotřebitele.

Přestože díky pandemii koronaviru v letech 2020-2022 v naší poradně a jejích pobočkách ubylo klientů, v roce 2023, kdy strach cílové skupiny (hlavně seniorů) z navštěvování poraden byl stále evidentní, dochází k opětovnému pomalému navyšování počtu klientů prakticky na období před pandemií. V oblasti tohoto projektu (spotřebitelství) však k žádnému propadu klientů/intervencí nedošlo ani v letech 2020-2022, což pokládáme za úspěch daný mnoha faktory (propagace, obeznámenost se službami, v oblasti spotřebitelství). Na poradny se obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti spotřebitelské – reklamace a podomní prodej - odstoupení od smlouvy.

Stále jsou počty klientů vysoké, ale i díky existenci institutu ADR mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při ČOI je řešení sporů rychlejší, pro klienty levnější a účinnější. Stále se objevují klienti, kteří jsou „podvedení“ podomním prodejem, ale i tito klienti se na poradny obracejí dříve a velmi často i v době, kde lze uplatnit rychlé řešení spotřebitelských sporů.

Projekt i díky pokračování z předcházejících let dle všeho splnil svůj účel a díky konzultacím měla řada lidí/klientů poraden možnost začít svůj problém aktivně řešit. To nám opět potvrzuje také zpětná vazba, kterou od klientů máme – vracejí se do poradny s poděkováním, či doporučují poradnu svým známým. Projekt pokládáme za velmi přínosný a je velmi dobře, že se již jedná o projekt kontinuální. Doufáme, že budeme moci v dalších letech realizovat projekt nadále a po odeznění pandemie přistoupit ke komplexnímu zhodnocení přínosu projektu a dopadů na spotřebitele v daných regionech z dlouhodobějšího hlediska.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

5.1. ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Obecně prospěšná společnost ICOS Český Krumlov, o.p.s. funguje v Českém Krumlově od roku 2000. Od počátku své existence ICOS zaměřuje svou činnost k podpoře rozvoje regionu se zvláštním důrazem na oblast sociálních a na ně navazujících služeb. Prioritně se ICOS věnuje aktivitám v místě svého působení, v regionu Český Krumlov a Jihočeském kraji.

K dlouhodobým stěžejním aktivitám patří zejména:

- **Provoz sociálních a navazujících služeb**, které organizace dlouhodobě poskytuje. Mezi služby v sociální oblasti patří zejména:
 - *Bezplatná poradna mezi paragrafy* - dříve Bezplatná právní poradna (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách) – podrobněji viz níže.
 - *Služba osobní asistence* pro osoby se zdravotním postižením a seniory (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách).
 - *Dobrovolnické centrum* Český Krumlov zajišťující řadu dobrovolnických programů v regionu a podporu dobrovolníků i organizací, které dobrovolníky využívají, Poradenské centrum pro seniory
 - *Rodinné centrum Krumlík* s širokou nabídkou služeb (hlídání dětí, vzdělávací, poradenské, volnočasové aktivity ad.).
 - *Služba podpora rodin a dětí v ohrožení* (registrovaná služba dle zák. č. 108/2006 Sb., o soc. službách) – komplex služeb pro rodiny s dětmi v krizi.



- *Vzdělávací akce pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb.*
- Preventivní programy pro školy i specifické programy pro mladistvé.
- **Vedle toho se ICOS dlouhodobě** zaměřuje i na informační a poradenské služby pro NNO a občany, podporu zapojování a participace občanů do dění ve svém okolí (dobrovolnictví) či propagační aktivity s cílem zviditelňování role neziskových organizací v regionu.

Kontakt:

ICOS Český Krumlov, o.p.s.
 ul. 5 května 251, 381 01 Český Krumlov
 Tel.: 380 712 202, e-mail: icos@krumlov.cz
www.icos.krumlov.cz

5.2. Bezplatná poradna mezi paragrafy

Bezplatná poradna mezi paragrafy (dříve Bezplatná právní poradna) funguje při ICOS Český Krumlov, o.p.s. od roku 2006, od roku 2007 jako služba registrovaná dle § 37 zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.



**Bezplatná poradna
mezi paragrafy**

Cílem služby je podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohly svou situaci řešit samy za pomoci odborného poradce, a to prostřednictvím rad, informací a případné další pomoci. Služba zahrnuje základní a odborné sociální poradenství. V rámci odborného poradenství pomáháme s pochopením sociální situace, provázíme klienty jednotlivými fázemi krize, poskytujeme rady a informace v právní oblasti, a to především v následujících oblastech: pracovního, občanského, spotřebitelského, rodinného, správního práva, sociálních systému, dluhů a financí a lidsko-právní oblasti. Tyto základní služby poskytované kontinuálně v poradně Českém Krumlově (ulice 5. května 251) jsou od počátku činnosti poradny doplňovány a rozšiřovány dle finančních možností poskytovatele o další nadstavbové aktivity, jejichž cílem je přispět k předcházení sociálního vyloučení či alespoň minimalizaci nežádoucích dopadů v konkrétních případech, kdy se obyvatelé regionu neobejdou bez odborné pomoci.

V letech 2007 až 2010 zajišťovala poradna například zastupování klientů při řešení vytipovaných soudních sporů, průběžně pak poradna rozšiřovala své stabilně poskytované služby o terénní práci a informačně vzdělávací aktivity. Od roku 2011 poradna zřídila svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větrní. V roce 2016 rozšířila poradna svou působnost o detašované pracoviště ve Vyšším Brodu, která byla ale z technických důvodů prozatím uzavřena k 31. 3. 2020.

Jak již bylo řečeno výše, poradna se postupně snaží čím dál více nejen poradenskou činností minimalizovat negativní dopady v konkrétních případech obyvatel regionu a kraje, ale svými nadstavbovými akcemi přispívat k předcházení problémů u lidí, které mohou vést k sociálnímu vyloučení. Mezi tyto aktivity patří i řada informačně vzdělávacích akcí s preventivním charakterem, které jsou realizovány pro nejrůznější cílové skupiny (např. akce pro seniory na téma ochrana spotřebitele či pro skupiny obyvatelstva ohrožených sociálním vyloučením ve vytipovaných lokalitách Jihočeského kraje zaměřené na dluhovou problematiku, problematiku bydlení atp.). Záběr těchto preventivních aktivit pak průběžně doplňujeme a zaměřujeme i směrem k široké veřejnosti prostřednictvím letáků, informací v tištěném periodiku, který pravidelně vydává naše organizace, prostřednictvím výroby a distribuce dalších informačních materiálů. V neposlední řadě také poradna zajišťuje informačně vzdělávací akce pro organizace, které se věnují poradenské činnosti a práci s klienty ohroženými sociálním vyloučením.

Služba zahrnuje odborné sociální poradenství a základní právní poradenství, především v následujících oblastech:

- **Dluhy a exekuce:** řešení dluhů, osobní bankrot, rodinný rozpočet...
- **Pracovní právo:** např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního vztahu, nemoci z povolání, náhrady škod ...
- **Občanské právo:** např. sousedské spory, spotřebitelská problematika ...
- **Rodinné právo:** např. rozvod, úprava styků k dítěti, výživné ...
- **Správní právo:** rozhodování úřadů, pracovníků úřadů...
- **Sociální systém:** státní sociální podpora, dávky sociální péče ...
- **Bytová problematika:** výpověď z bytu, nájemní smlouva, sousedské spory ...
- **Lidskoprávní oblast:** porušování práv ve všech oblastech práva
- **Základní informace v trestním řízení:** vysvětlení pojmů, žádosti na soud ...

Počáteční kontakt s klienty zajišťují sociální pracovníci (někteří s právním vzděláním), kteří jednodušší problémy řeší okamžitě poskytnutím informace, sepsáním dokumentu či žaloby, ty náročnější jsou řešeny v úzké součinnosti s dlouhodobě spolupracujícími právníky.

Bezplatná poradna mezi paragrafy v Českém Krumlově funguje v sídle ICOS Český Krumlov, o.p.s. ul. 5. května 251, 381 01 Český Krumlov (přízemí), pobočky má ve Větřní (Šumavská 1), v Kaplici (Náměstí 70), v Trhových Svinech (Žižkovo náměstí 40) a v Nových Hradech (Hradební 244).

Mobilní tel.: **774 110 124**, fax: **380 727 600 (poradna v ČK)**, e-mail: pravni.poradenstvi@krumlov.cz,

www.poradna.krumlov.cz



6. SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ

- Graf 1 – poskytnuté rady muži - jednotlivé pobočky 2023
- Graf 2 – probíraná témata muži 2023
- Graf 3 – srovnání konzultací muži- rok 2013 a 2023
- Graf 4 - poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2023
- Graf 5 – probíraná témata ženy 2023
- Graf 6 – srovnání konzultací ženy- rok 2013 a 2023
- Graf 7 – status muži-ženy 2013 a 2023
- Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2013 a 2023
- Graf 9 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách- zaměstnaní klienti 2023
- Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2023
- Graf 11 – srovnání řešených témat- senioři 2013 a 2023
- Graf 12– srovnání konzultací- senioři 2013 a 2023
- Graf 13 – forma schůzky 2023

V Českém Krumlově dne 29.12.2023

Bc. Tereza Valachová, Bezplatná poradna mezi paragrafy