

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2020“

Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské problematiky v regionech Jihočeského kraje v roce 2020.

Český Krumlov, Kaplice, Větřní, Vyšší Brod, Trhové Sviny, Nové Hradky, Prachatice, Vimperk

28. 12. 2020

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.

Tato zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2020“, který kontinuálně navazoval na projekty realizované od roku 2012 tehdy pod názvem „Nejste na to sami – proč nepodepsat smlouvu, které nerozumím“. Všechny projekty realizovala obecně prospěšná společnost ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatná poradna mezi paragrafy za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Projekt je od počátku zaměřen na spotřebitelskou a finanční problematiku, respektive na poradenské a informačně-vzdělávací aktivity v příhraničních regionech Jihočeského kraje (Českokrumlovsko, Trhšovinnensko a Prachaticko). Tato evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2020, údaje jsou doplněny i o informacemi z předcházejících let. Tato zpráva je tak podkladem pro hodnocení přínosu projektu a jeho aktivit z dlouhodobějšího hlediska. Proto se domníváme, že pro zájemce o problematiku, které se projekt/zpráva věnuje (tj. spotřebitelská problematika), mohou být předkládané vybrané údaje přínosné.

Provozní doba

Český Krumlov
6. Května 251, Plešivec
Po: 8:00–12:30 pouze pro neobjednané
13:00–17:00 pouze pro objednané
Út: 8:00–13:00, pouze pro objednané
St: 8:00–12:30 pouze pro objednané
Čt: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–15:30 pouze pro objednané
Pá: 8:00–13:00 pouze pro objednané

Kaplice
Linecká 391,
kancelář v přízemí naproti schodům
St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané
Čt: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–15:30 pouze pro objednané

Větrní
Šumavská 1
11:00–15:00 pro neobjednané

Trhové Sviny
Žitkovo náměstí 40,
2. patro, dveře č. 205
Po a St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané

Nové Hradky
Hradební 244, bývalé jeřo
Pouze 3. pondělí a 3. středa v měsíci:
Po a St: 8:00–12:30 pro neobjednané
13:00–16:30 pouze pro objednané

Kontakty

Bc. Tereza Valachová,
vedoucí služby (sociální pracovník poradny)

☎ 774 110 124

☎ 380 727 600
(pouze poradna v Českém Krumlově)

✉ pravni.poradenstvi@krumlov.cz

Ještěže je váš případ naléhavý, můžete využít část provozních hodin pro neobjednané.

V ostatních případech se, prosíme, dopředu objednávejte (tel., e-mailem či osobně v provozních hodinách – provozní doby jednotlivých poboček naleznete na vnitřní straně).



Provozovatel:
ICOS Český Krumlov, o.p.s.
380 01, Český Krumlov
www.icos.krumlov.cz

icos
Pomáháme tam, kde je potřeba

Služba Bezplatné poradenství mezi paragrafy je podporována prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Jihočeského kraje, měst Český Krumlov, Kaplice, Trhové Sviny, Nové Hradky a obec Větrní a Sdružení Růže. V oblasti spotřebitelské a finanční byla poradna podpořena Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR. Rozšíření poradny v regionech je podpořeno MAS Sdružení Růže a MAS Pomáháji prostřednictvím OPZ.



Bezplatná poradna mezi paragrafy
pro osoby v nepříznivé životní situaci

Český Krumlov, Kaplice, Větrní, Trhové Sviny, Nové Hradky

 Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vyvedeme vás z bludiště paragrafů

Cíl služby

Naším cílem je podpořit lidi v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohli svou aktuální životní situaci řešit sami za pomoci odborného poradce.

Principy služby

- ✓ Bezplatnost
- ✓ Diskrétnost
- ✓ Nestrannost
- ✓ Nezávislost
- ✓ Individuální přístup

Služba Bezplatné poradenství mezi paragrafy je registrována a poskytována dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako odborné sociální poradenství. Základní poradenské služby jsou bezplatné. Poradna má také platnou akreditaci MS ČR k podávání návrhů na oddlužení.



Poskytujeme poradenství zejména v následujících životních situacích:

- Problémy s dluhy (platební rozkazy, exekuce, osobní bankrot, ...)
- Bydlení (výpovědi nájemních smluv, opravy v bytě, ...)
- Problémy v rodině (výživné, svěření nezletilých dětí do výchovy, styk s rodiči, rozvody, ...)
- Problémy v práci (uzavírání, ukončování pracovních smluv, dovolená, pracovní úrazy, ...)
- V oblastech spotřebitelského práva (reklamacce, odstoupení od smlouvy, nevhodné uzavřená smlouva, ...), správního práva (rozhodování úřadů), sociálního systému, lidských práv

Část provozních hodin je s podporou Ministerstva průmyslu a obchodu primárně vyhrazena pro spotřebitelskou problematiku. Více na www.poradna.krumlov.cz.
Naše základní služby nezahrnují: zastupování klientů u soudů, doprovázení na úřady, řešení situace v oblasti vlastnického práva, kupních smluv a majetkoprávních vztahů.

Kdo může Bezplatné právní poradenství využít?

Osoby v nepříznivé situaci (např. z finančních, zdravotních, sociálních důvodů).
Jedná se především o osoby v krizi, pobírající sociální dávky, nezaměstnané, osoby ve finanční tísní, seniory, single rodiče.
Služby nejsou určeny právníkům osobám a subjektům, jejichž cílem je vytvářet zisk.

Jak služba funguje?

- 1) Kontaktujete poradnu a dojednáte si schůzku se sociálním pracovníkem, případně můžete využít provozní hodiny pro neobjednané klienty.
- 2) Jednodušší případy řeší sociální pracovník ihned, a to poskytnutím informací, případně sepsáním potřebného dokumentu.
- 3) Pokud jde o složitější případ, konzultuje ho sociální pracovník s právníkem. Následně předá pracovník potřebné informace klientovi.

Obsah

1.	O projektu – základní přehled a výstupy projektu	2
2.	Vybrané statistické údaje projektu – poradenství	5
	2.1 Profil klientů dle pohlaví	6
	2.1.1 Muži	6
	2.1.2 Ženy	7
	2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů	9
	2.1.4 porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2018	10
	2.2 Klienti dle sociální statusu	10
	2.2.1 Zaměstnaní klienti	11
	2.2.2 Senioři	11
	2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2018	12
	2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště	14
	2.4 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	15
3.	Vybrané údaje – informačně vzdělávací akce	16
4.	Shrnutí – závěr	17
5.	O realizátorovi projektu	18
6.	Seznam vyobrazených grafů	20

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED A VÝSTUPY PROJEKTU

AD PROJEKT REALIZOVANÝ V ROCE 2020

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2020“

Období realizace: leden až prosinec 2020

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

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 385.515 Kč (z toho dotace MPO: 269.340,-)

Cílem projektu bylo poskytnout níže uvedeným cíl. skupinám (se zacílením na ty nejvíce ohrožené: senioři, mládež, osoby z odlehlejších částí regionů, osoby v krizi) potřebné informace, rady a účinnou poradenskou i právní pomoc tak, aby byli občané schopni řešit svou situaci samostatně či za odborné pomoci, a to prostřednictvím prováděných aktivit:

- 1) přímou individuální pomocí v 8 bezplatných poradnách v příhraničních regionech jižních Čech (od dubna 2020 v 7 bezplatných poradnách) a webovou poradnou,
- 2) min. 10ti informačně-vzdělávacími akcemi pro specifické cílové skupiny (senioři i širší veřejnost, žáci ZŠ, studenti SŠ a VOŠ, pacienti psych. Léčebny v Červeném Dvoře)
- 3) informačně-vzdělávací kampaní pro širší spotřebitelskou veřejnost a potenciální klienty služeb.

Primární cílovou skupinou jsou spotřebitelé, občané regionů Jihočeského kraje (osoby v nepříznivé sociální situaci, občané ohrožení soc. vyloučením), kde obdobné služby nejsou jinak dostupné, sekundárně pak širší veřejnost.

Projekt byl realizován obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatnou poradnou mezi paragafy (dříve pod názvem Bezplatná právní poradna). Tu 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 paragafy sídlí od počátku v Českém Krumlově. Od roku 2011 poradna zřídila postupně svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větrní a ve Vyšším Brodě.

Spolupracující organizací projektu je obecně prospěšná společnost KreBul, o.p.s., které 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.

Cílem projektu bylo tedy zajistit komplexní poradenské i právní služby v oblasti spotřebitelské problematiky a zároveň zvýšit právní povědomí o této oblasti výchovně vzdělávacími a informačními aktivitami. Nástrojem jsou následující aktivity:

Výstupy jednotlivých aktivit projektu – shrnutí:

Cílem projektu bylo zajistit zejména zvláště zranitelným osobám (senioři, mládež, osoby v krizi z odlehlejších částí regionů) komplexní odbornou poradenskou podporu v oblasti ochrany spotřebitele a navázat tak na obdobné projekty z let 2012 až 2019. Hlavní aktivitou bylo poskytování poradenských služeb v osmi (od dubna v sedmi) pobočkách bezplatných poraden v příhraničních regionech Jihočeského kraje, kde jinak nejsou obdobné služby dostupné. Na poradenské služby navazovaly (s cílem prevence – tj. zvyšovat právní povědomí v oblasti spotřebitelství a finanční gramotnosti) informačně-vzdělávací aktivity (pro seniory, žáky, pacienty psychiatrické léčebny i širší veřejnost, vydávání letáčků, provoz webu, atd.).

Realizace projektu probíhala dle předpokladu od 1.1. 2020 do 31. 12. 2020. Do chodu projektu však samozřejmě zasáhla pandemie koronaviru a omezení daná opatřeními v rámci nouzových stavů, z hlediska výstupů a dosahu projektu zejména v tom aspektu, že musely být rušeny info-vzdělávací akce pro širší veřejnost a samozřejmě, částečně a dočasně musel být omezen provoz některých poboček projektu (zejména v rámci 1. nouzového stavu na jaře 2020) – i přesto byla vždy poradenská služba zajištěna (i když po určitý čas na dálku – tel., emailem..), muselo docházet k řešení neočekávaných situací s OČR pracovníků poradny (z důvodu zavření škol) apod.

Přestože ale prakticky v průběhu celého projektu docházelo k těmto nečekaným potížím, podařilo se realizovat (s dočasným omezením) projekt v celkové šíři a splnit i veškeré aktivity a indikátory projektu - jedinou výjimku tvoří částečně info-vzdělávací akce pro širší veřejnost, kdy bylo sice celkem vzhledem k situaci realizováno více akcí, ale pro menší počet účastníků.

Výstupy stěžejních aktivit projektu:

AD Poradenství pro spotřebitelskou veřejnost

Poradenství probíhalo na 7 pobočkách poraden (do dubna 2020 na 8mi – pobočka ve Vyšším Brodě však byla k dubnu 2020 uzavřena z technických důvodů) a webových poradně.

Všechny níže uvedené pobočky mají vyčleněnu část otevíracích hodin pro spotřebitelskou problematiku, po většinu roku 2020 byly pobočky otevřeny takto:

- **v Českém Krumlově: v pondělí 15.00 – 17.00 a od dubna 2020 i v úterý 8.00 – 10.00 (příp. 11.00)** , 5. Května 251, Plešivec, Č. Krumlov
- **v Kaplici: ve čtvrtek 14.00 – 15.00**, Náměstí 70, Kaplice
- **ve Větřní: v pondělí 13.00 – 14.00**, Šumavská 1, Větřní
- **v Trhových Svinech: ve středu 14.00 - 15.00 (s výjimkou třetí středy v měsíci)**, Žižkovo nám. 40, Trhové Sviny
- **v Nových Hradech: ve středu 14.00 - 15.00 (vždy pouze 3. středu v měsíci)**, Hradební 244, Nové Hradky
- **v Prachaticích: v úterý 15:00 - 17:00**, Zlatá stezka 145, Prachatice
- **ve Vimperku: ve středu 15:00 - 17:00**, Nad stadionem 199, Vimperk
- **do začátku nouzového stavu (16.3.2020) pak fungovala i pobočka ve městě Vyšší Brod**

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

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

Statistika poskytnutých intervencí/rad v projektu:

Celkový počet poskytnutých rad za sledované období ve všech poradnách: **202 intervencí/rad**. (tudíž přes omezení daná nouzovými stavy byl překročen původní plán: 200 rad/intervencí). Osobní konzultace tvořily 68% intervencí. V poradnách na Českokrumlovsku (Český Krumlov, Větrní, Vyšší Brod – zde pouze do konce února) bylo poskytnuto celkem 81 intervencí, na Kaplicku (Kaplice) 41, na Trhosvinesku (T. Sviny, Nové Hrady) 27, v Prachaticích a Vimperku celkem 53. V rámci webové poradny bylo vloženo celkem 68 dotazů, spotřebitelské problematiky se týkalo a bylo v rámci projektu zodpovězeno 19 dotazů (většina byla k tématu reklamace).

V rámci spotřebitelské problematiky byly převážně řešeny reklamace a odstoupení od smlouvy. Jelikož projekt je kontinuálně realizován od roku 2012 začíná se objevovat více klientů, kteří se preventivně ptají na spotřebitelské smlouvy před jejím uzavřením. Tímto termínem ve statistice níže uvádíme intervence ve smyslu základní spotřebitelské informace.

Celkem se v roce 2020 jednalo o 123 jednorázových intervencí a 79 opakujících se.

Z celkového počtu 202 poskytnutých rad proběhlo celkem 124 formou osobního setkání/intervence s klientem (tj. 61 % z celkového počtu poskytnutých rad a informací), 53 telefonických konzultací (26 %), 6 prostřednictvím e-mailu (3 %) a 19 prostřednictvím webové poradny (10 %). U webové poradny se spíše řešili dotazy k reklamám a obecnějšího charakteru před podpisem spotřebitelské smlouvy. Například jak správně reklamovat, či kdy mohou klienti odstoupit od smlouvy. Pracovníci poraden nejčastěji řešili problémy týkající se různých typů reklamací. Šlo převážně o reklamace přes e-shopy.

Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující více hodin a setkání. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 20 minut.

Ad informačně-vzdělávací akce

V rámci projektu bylo realizováno celkem **12 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 273 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **4x informačně vzdělávací akcí pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika:
 - o 3x v Prachaticích a 1x ve Větrní
 - o Celkem se těchto akcí zúčastnilo 46 osob
- **5x informačně vzdělávací akce pro studenty škol na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost,:**
 - o 5x pro školy v Prachaticích
 - o Celkem se těchto akcí zúčastnilo 127 účastníků/žáků/studentů.
- **3x informačně vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:
 - o Celkem se těchto akcí zúčastnilo 100 účastníků.

Cílem aktivity bylo cílovým skupinám (tj. nejvíce zranitelným osobám - senioři, pacienti Psychiatrické léčebny, školáci, studenti) 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. Z důvodu pandemie koronaviru, nouzových stavů a nezbytných opatření, byla tato aktivita poměrně zásadně postižena. Ve školách se podařilo v období uvolnění realizovat akce nad rámce plánu, v psychiatrické léčebně dle plánu (ač muselo být realizováno více akcí, pro menší skupiny), v případě širší veřejnosti (akce jsou zaměřené zejména na seniory) však musely být akce rušeny a akcí v tomto dílčím aspektu se uskutečnilo méně i pro méně účastníků, než byl předpoklad. Celkem se všech akcí zúčastnilo 273 osob, oproti plánu min. 280ti.

Ad 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 zřízena a provozována webová anonymní poradna na www.poradna.krumlov.cz, speciální stránky k projektu na icos.krumlov.cz. Průběžně byly vydávány tiskové zprávy, letáky k propagaci projektu a jeho služeb, tak k informačně vzdělávacím aktivitám, 1x byla vydána inzerce v tisku, 2x vyšlo regionální tištěné periodikum Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekce/články k projektu a na závěr projektu byla také zpracována tato evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu.

Výše uvedený projekt kontinuálně navazoval na projekty realizované v roce 2012 až 2019. 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 - 2020.

Pro srovnání, ve výše uvedených letech fungovaly obdobně jako v roce 2020 přímé poradenské aktivity celkem v sedmi/případně osmi poradnách v Č. Krumlově, Větrní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou problematiku (a ve Vyšším Brodě do 31.3. 2020). Celkem bylo za všechny projekty poskytnuto 1615 rad a informací v oblasti ochrany spotřebitele a dalších 2152 rad v oblasti dluhů a financí, která se spotřebitelkou tematikou 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 113 akcí pro 2817 účastníků. Během každého roku realizace projektu probíhala také propagace projektu prostřednictvím webových stránek, distribuce letáků, inzercí v tisku, **prostřednictvím** regionálního tištěného periodika Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekce/články k projektu a na závěr v letech 2012, 2013, 2015, 2016, 2018 byla zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu. V roce 2017 a 2019 byla evaluace distribuována jako součást věčného kalendáře spotřebitele.**

2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

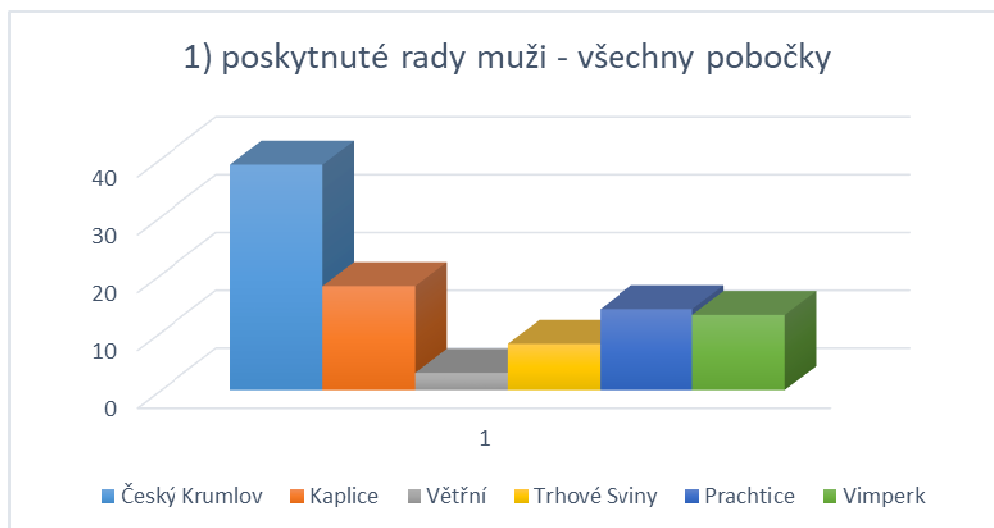
Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech sedmi poraden (poradnu ve Vyšším Brodě nezapočítáváme, nebyly řešeny spotřebitelské dotazy). Hlavní sledované údaje byly řešená problematika, sociální status (pracující, nezaměstnaný, senior, invalidní důchodce, rodičovská dovolená), 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 za roky 2012, 2014, 2016, 2017, 2018, 2019 a 2020. Jedná se o vývoj konzultací mezi muži a ženami a řešená témata v seniorské skupině. Seniory stále z dosavadní praxe hodnotíme jako nejvíce ohroženou cílovou skupinu.

2.1. Profil klientů dle pohlaví

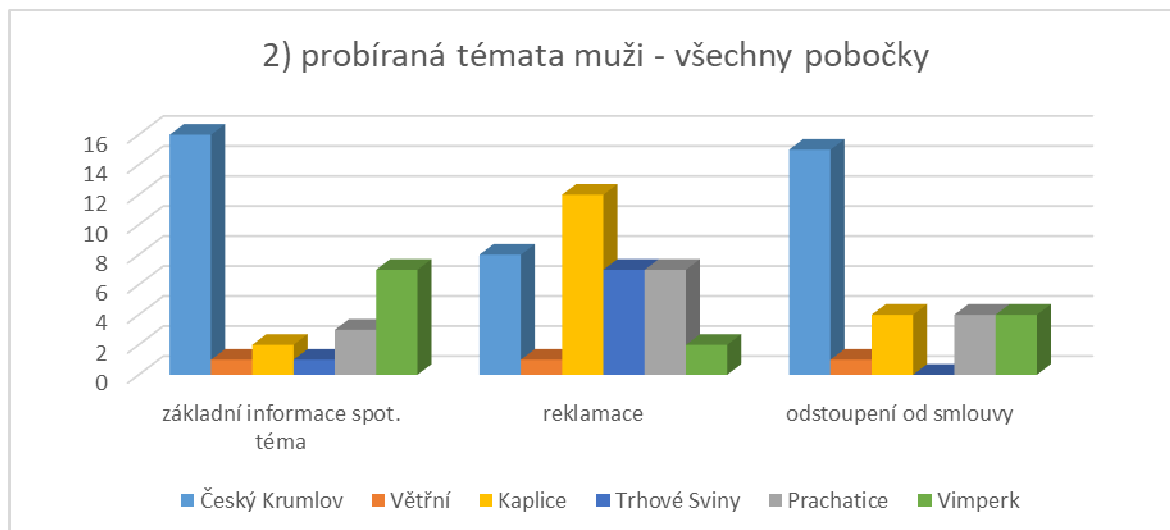
2.1.1 Muži

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. Dále uvádíme srovnání počtu mužů za léta 2012 až 2020.

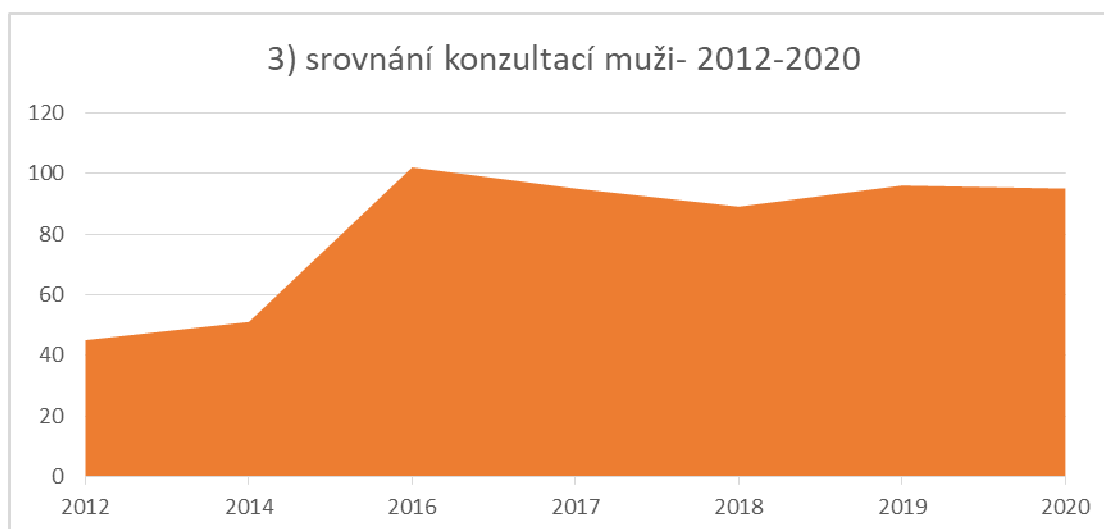
Stále se ukazuje, že muži nejčastěji řeší reklamace zboží nebo služeb což se ukázalo i ve srovnání mezi jednotlivými ročníky. V roce 2020 se navýšil počet prvních konzultací mezi muži což může znamenat lepší informovanost mužů o poskytované službě, případně snahu mužů situace řešit aktivně. Poprvé je počet mužů a žen relativně srovnatelný. Podíl mužů (klientů) z celkového počtu zodpovězených dotazů byl 47 %. V jednotlivých pobočkách poradny se v roce 2020 počty mužů výrazně lišily – Český Krumlov 39, Větřní 3, Kaplice 18, Trhové Sviny/Nové Hrady 8, Prachatice 14 a Vimperk 13.



Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2020



Graf 2 – probíraná témata muži 2020



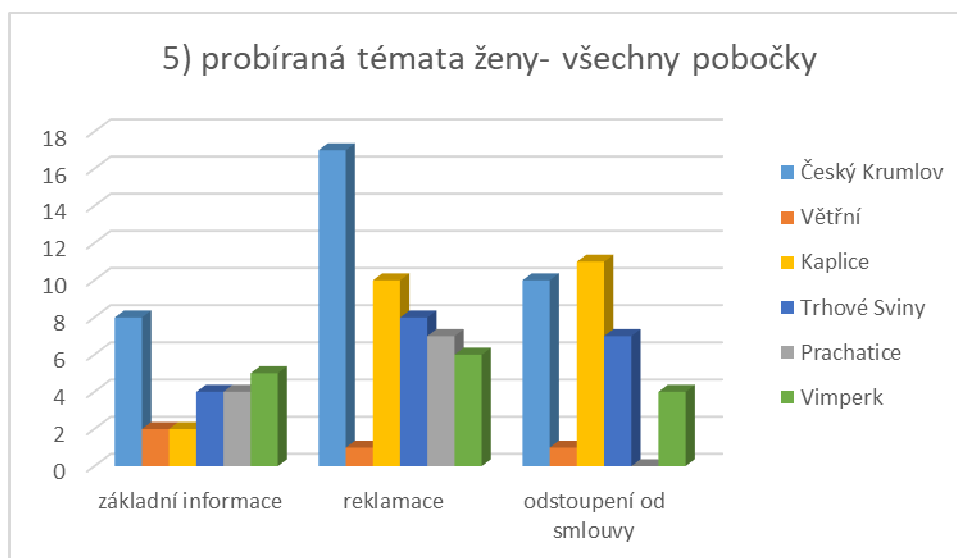
Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2012-2020

2.1.2 Ženy

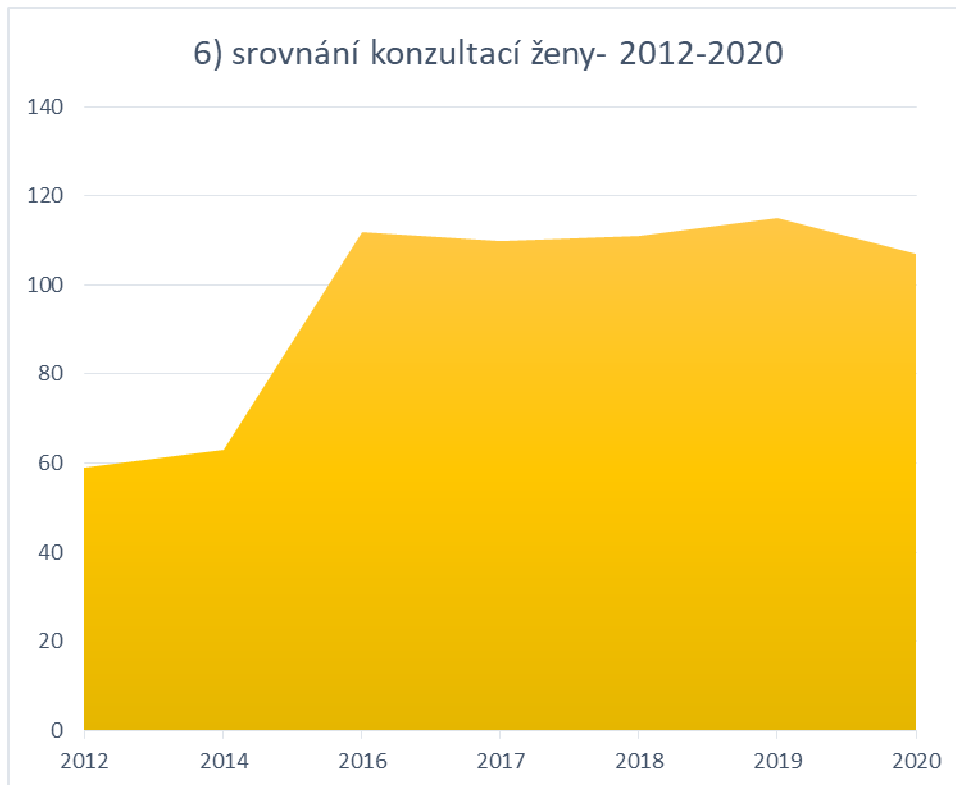
Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Trhových Svinech/Nových Hradech, Prachaticích a Vimperku. Jde o počet jednorázových i opakujících se konzultací. V roce 2020 ženy řešily všechna sledovaná témata v podobných počtech. Ve srovnání s předcházejícími roky, ženy nejčastěji řešily reklamace (41,7%) a odstoupení od spotřebitelské smlouvy (30,8%). V roce 2020 byl počet klientek následující: Český Krumlov 35, Větřní 4, Kaplice 23, Trhové Sviny/Nové Hradce 19, Prachatice 11 a Vimperk 15.



Graf 4 – poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2020



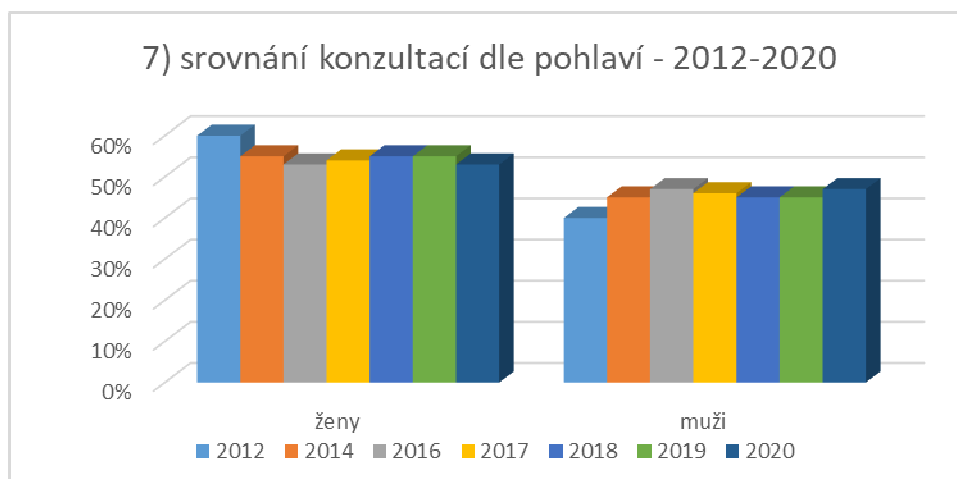
Graf 5 – probíraná témata ženy 2020



Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2020

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

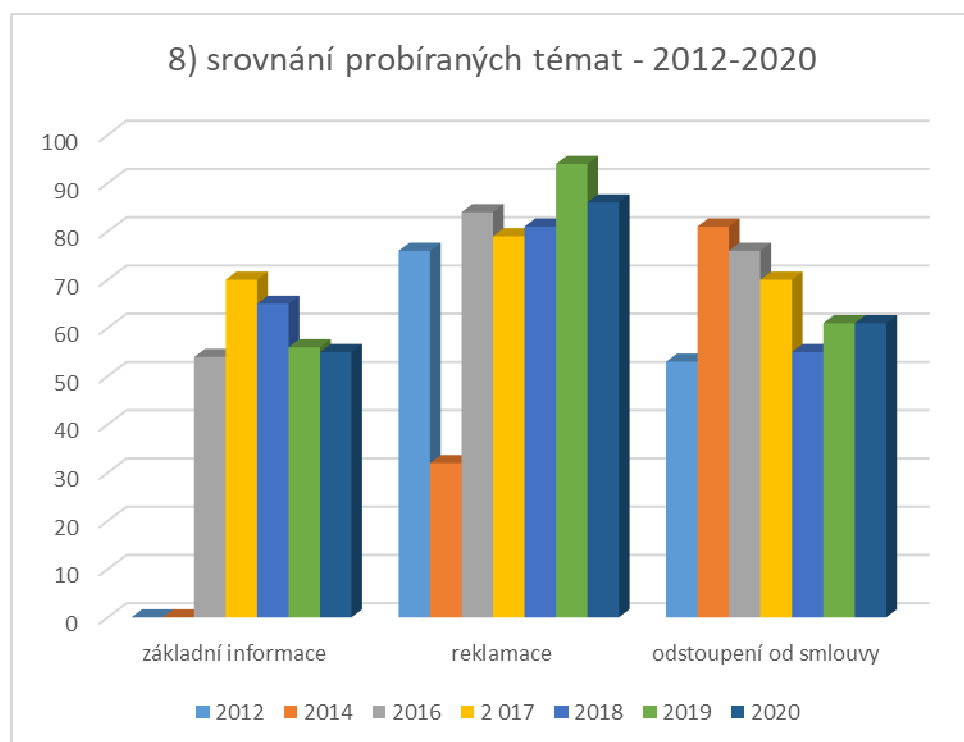
Počty mužů a žen jsem v poradně vyrovnané. Když porovnáme předchozí léta, jsou výsledky téměř totožné.



Graf 7 – status muži-ženy 2012-2020

2.1.4 porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2020

Při porovnávání jednotlivých sledovaných témat za vybrané roky 2012-2020 je zajímavý vývoj řešení reklamací, které jsou relativně zastoupeny stabilně až na rok 2014. V roce 2012 a 2014 jsme nesledovali poskytování rad v oblasti poskytování informací před uzavřením spotřebitelské smlouvy, tohoto tématu jsme si začali více všímat až po roce 2014. Zajímavé je také srovnání probíraných témat u mužů a u žen. Z praxe vyplývá, že muži nejčastěji řeší reklamaci či odstoupení od smlouvy v oblasti abutomobilového ptůmyslu 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.



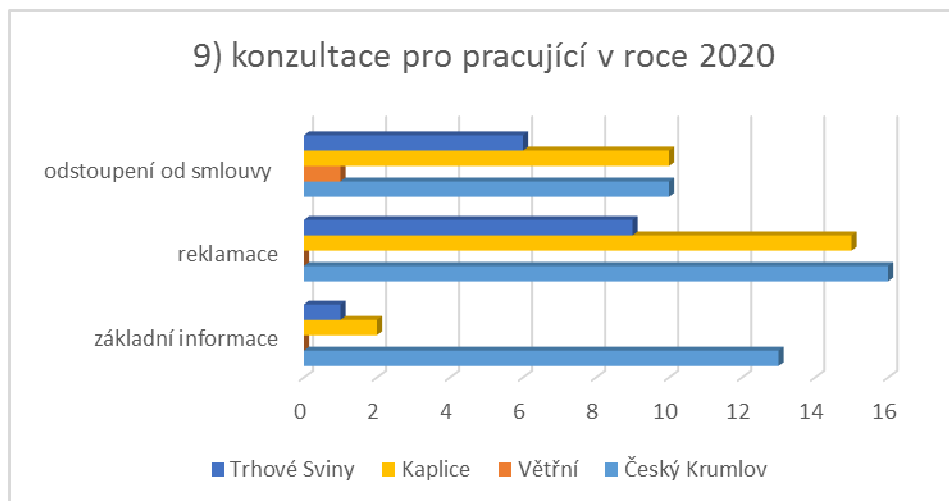
Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2012-2018

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 status. Všechny grafy se týkají roku 2020. Na jednotlivých pobočkách bylo řešeno 109 konzultací s pracujícími, 8 s osobami bez zaměstnání nebo bez příjmu, 40 konzultací se seniory, 10 invalidními důchodci (nejčastěji odstoupení od smlouvy), 9 témat s osobami na rodičovské dovolené (nejčastěji základní informace před uzavřením spotřebitelské smlouvy) a 26 konzultací s osobami co z nějakého důvodu nesdělili svůj sociální status (nejčastěji opět reklamace).

2.2.1 Zaměstnaní klienti

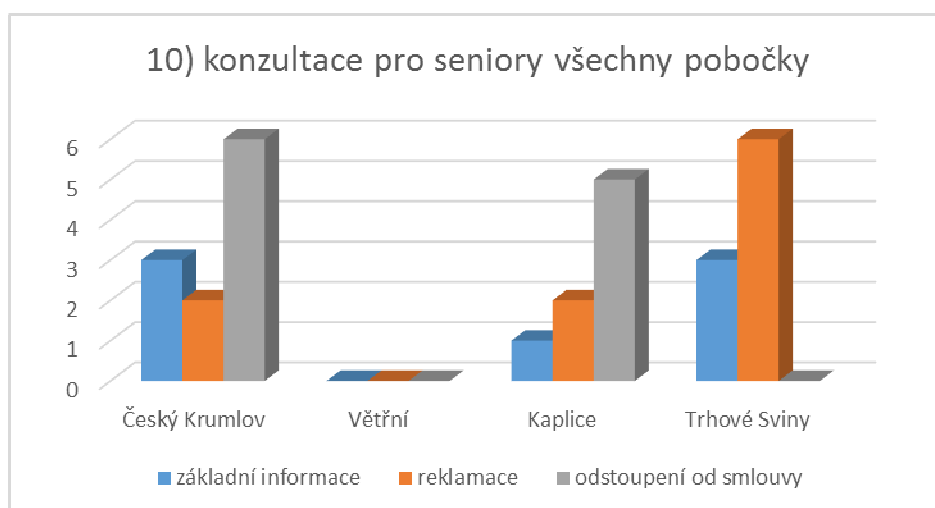
Následující graf udává počty konzultací, které byly řešeny se zaměstnanými v jednotlivých pobočkách poradny v roce 2020. Celkem se jednalo o 109 konzultací. Klienti se na poradnu obraceli hodně s dotazy s odstoupením od smlouvy (30%) a reklamacemi (44,9%).



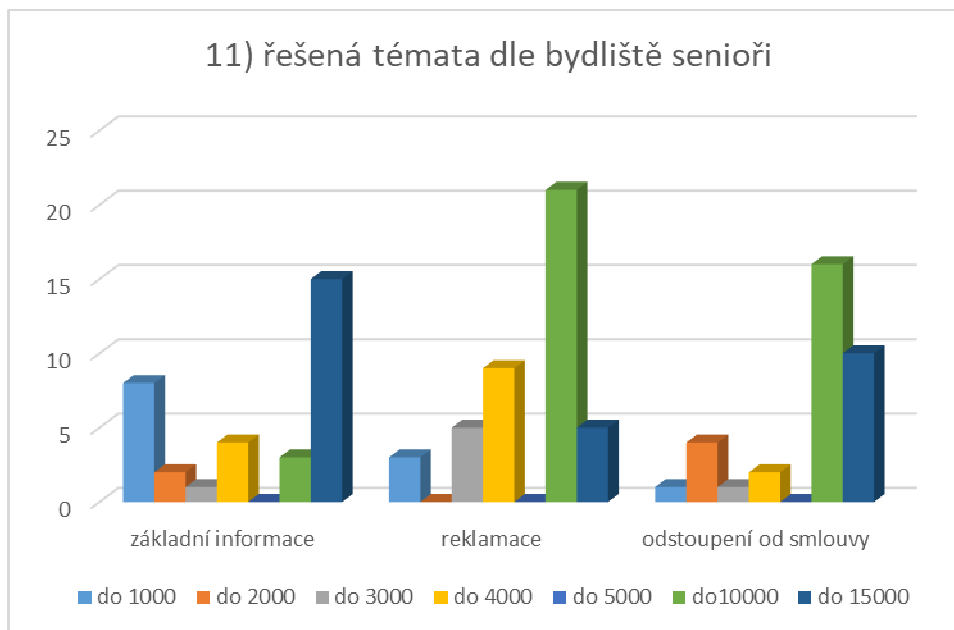
Graf 9 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2020

2.2.2 Senioři

Následující grafy udávají počty konzultací – klientů seniorů. Tato skupina je druhou nejpočetnější, které byly poskytnuté rady. Už jsme se nesetkali s tím, že by se na nás obraceli oklamání senioři z „předváděcích akcí“, bohužel se navýšil počet osob, které díky podomním nákupům či změn dodavatelů služeb „naletěli“ a řeší často pozdě vzniklý problém. Grafy ukazují poskytnuté rady v jednotlivých poradnách a problematikou se kterou se klienti – senioři na poradnu obraceli. Dále srovnává počty seniorů a probíraných témat za vybrané roky 2012-2020. Celkový počet intervencí byl v roce 2020 40. V roce 2020 se senioři nejčastěji obraceli na poradnu s problematikou odstoupení od smlouvy (44%) a reklamacemi (31 %). I z výše uvedeného je jasně patrné, že problém podomního prodeje a nabízení služeb stále sužuje mnoho seniorů v našem regionu.



Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2020



Graf 11 – řešená témata podle velikosti obce klienta- seniori 2020

2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2020

Seniori se nám stále jeví jako nejvíce ohrožená skupina, protože jejich důvěra ve slušné lidi je někdy až neuvěřitelná. Stává se nám často, že i seniori, 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, ale i z toho že se seniori snaží udělat radost svým blízkým a potěšit je dárkem, který ale má úplně jinou cenu než uvádí podomní prodejce. Proto jsme se rozhodli vytvořit srovnávací data právě v této pro nás velmi zajímavé sociální skupině. U seniorů vůbec nezáleží na výši důchodu vzdělání ani bohužel na již prodělaných zkušenostech. Seniori, 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 vám můžeme uvést dvě situace, které v roce 2020 řešili naši poradci.

Příklad 1.

Klienta doma navštívil podomní prodejce, jenž se představil jakožto zaměstnanec stávajícího dodavatele, který přišel za klientem z důvodu kontroly. Svým lstivým jednáním si vyžádal od klienta roční vyúčtování a smlouvu o dodávkách energií. Z uvedených písemností tak podomní prodejce zjistil veškeré potřebné údaje pro uzavření nové smlouvy, osobní údaje o klientovi ale i informace o stávajícím dodavateli energií. Podomní prodejce tak vytvořil novou smlouvu a trval na podepsání předmětného dokumentu, aniž by klienta jakkoliv informoval. Klient tak pod nátlakem uvedený dokument podepsal a až poté zjistil, že uzavřel smlouvu o dodávkách elektřiny/plynu s novým dodavatelem. Klient se proto okamžitě dostavil do bezplatné poradny a využil tak svého práva na odstoupení od smlouvy, kdy u smluv uzavřených mimo obchodní prostory prodejce lze učinit bez

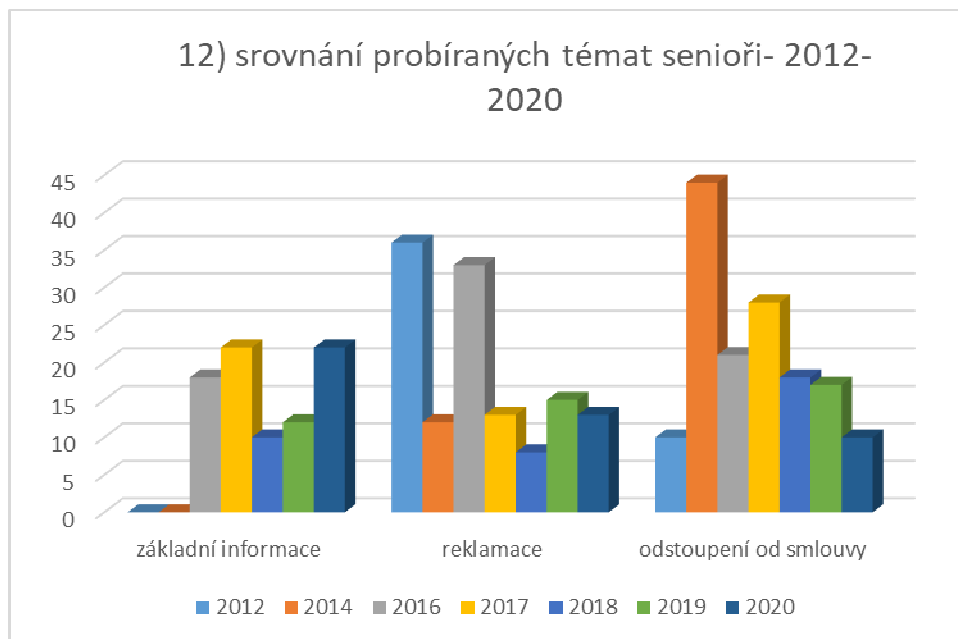
udání důvodu a bez nároku na peněžitou sankci. Výpověď a odvolání plné moci klienta byla posléze novým dodavatelem energií akceptována a došlo tak k odstoupení od předmětné smlouvy.

Příklad 2.

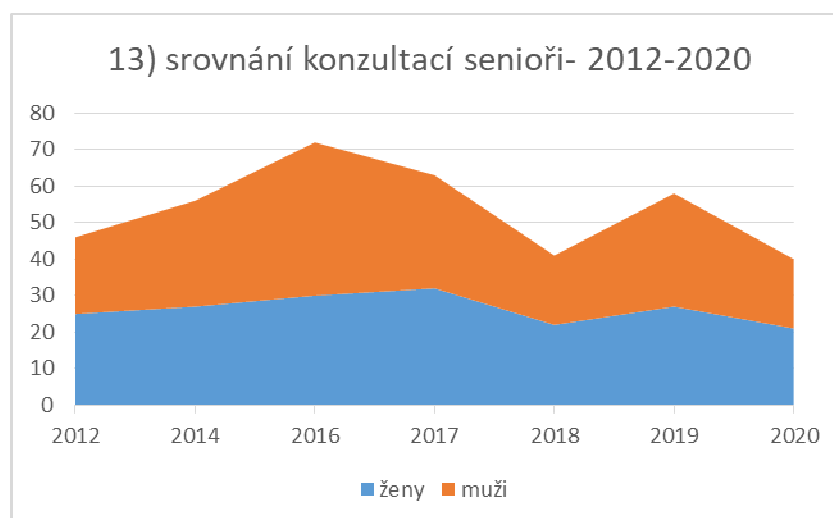
Klient v důchodovém věku otevřel dveře podomnímu prodejci, který mu nabízel výhodnější dodávky elektřiny a plynu. Klient se proto rozhodl využít služby podomního prodejce a smlouvu o dodávkách energie/plynu podepsat. V okamžiku, kdy mu přišel dopis od nového dodavatele energie/plynu, klient zjistil, že nepodepsal smlouvu o dodávce energie/plynu s konkrétním dodavatelem energií, ale pouze zprostředkovatelskou smlouvu na zajišťování nabídek jednotlivých dodavatelů elektrických energií sloužící k účasti v energetických aukcích. V tomto případě tak klient uzavřel smlouvu, opravňující podomního prodejce neboli zprostředkovatele k přihlášce do energetické aukce. Klient se proto rozhodl, že chce odstoupit od smlouvy, neboť byl ze strany podomního prodejce oklamán. Přičemž odstoupení či výpověď od takovéto smlouvy je velmi často podmiňováno smluvní pokutou. Kdy v tomto případě byl klient v nelehké situaci, neboť zprostředkovatel energií není dodavatelem energií/plynu a proto nepodléhá pravomoci Energetického úřadu ani se na něj nevztahuje energetický zákon. Klient trval na zrušení dodávky energie s novým dodavatelem a přál si zůstat u svého stávajícího dodavatele energie/plynu. Došlo tedy k podání výpovědi přihlášky do aukce a společně s výpovědí předmětné smlouvy i k odvolání plné moci pro změnu dodavatele a zpětvzetí výpovědi u současného dodavatele energií. V současnosti je klient smířený se zaplacením smluvní pokuty. Naši poradci se tak ale právem domnívají, že dochází ze strany zprostředkovatelů k obcházení zákona, kdy byl klient jakožto spotřebitel úmyslně zbaven svých práv na bezplatné zrušení smlouvy o dodávkách energií garantovaným zákonem a proto má právo se obrátit na Energetický regulační úřad či Českou obchodní inspekci, kde ve svém podání vylicí všechny podstatné skutečnosti, tj. v tomto případě uvedení v omyl.

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.

Ze srovnání nám také vyplynulo to, že senioři opravdu nejčastěji řeší reklamace a odstoupení od smlouvy. Obrovský nárůst počtů konzultací v oblasti odstoupení od smlouvy je od roku 2014, kdy začaly přísněji sledovat „prodejní akce“ a „podomní prodej“ a jsme rádi, že senioři začínají včas řešit tuto problematiku, protože bohužel dlouhodobě řešíme i hodně dluhů vzniklých právě akcí provádějících mimo kamenné obchody.



Graf 12 – srovnání řešených témat - senioři 2012-2020

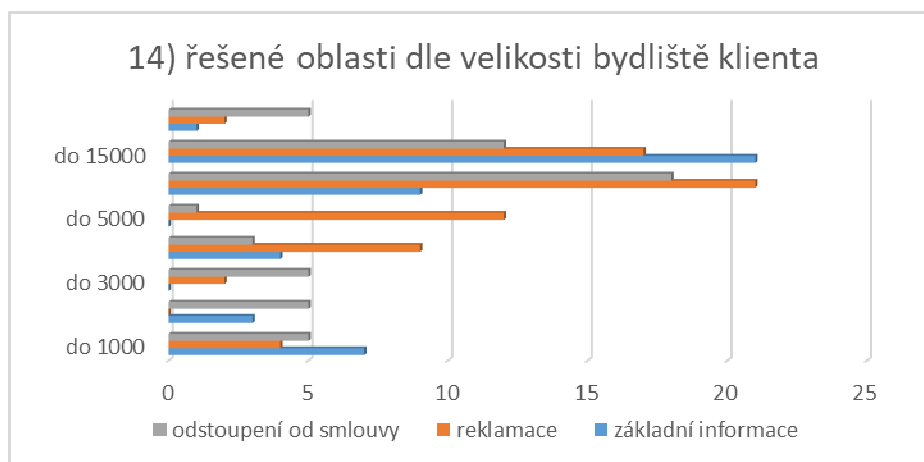


Graf 13 – srovnání konzultací- senioři 2012-2020

2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště

V rámci statistických údajů bylo sledováno bydliště klientů dle počtu obyvatel obce/města. Celkový počet poskytnutých rad a informací pro klienty pocházejících z menších obcí do 4.000 obyvatel byl 33.

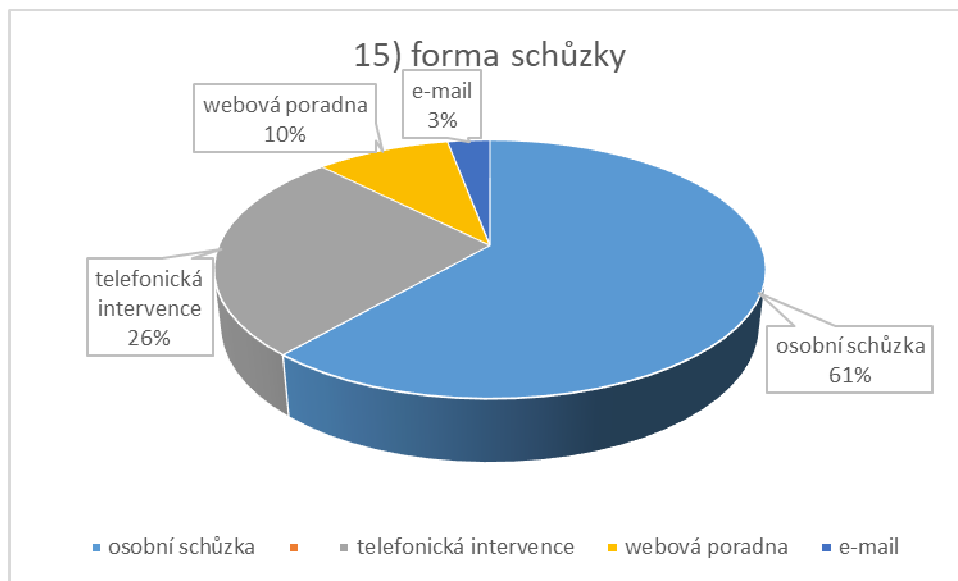
Tento údaj je o trochu nižší než v předcházejících letech, což bylo s největší pravděpodobností způsobeno nouzovým stavem. V letošním roce naopak přibilo konzultací z obcí do 1000 obyvatel, což je pro nás úplně nová zkušenost. Domníváme se, že projekt stále splňuje jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších míst od větších měst regionu.



Graf 14 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů – 2020

2.4 Celkový počet poskytnutých rad

Následující graf ukazuje počet poskytnutých rad formu konzultace. V naprosté většině se jednalo o konzultace osobní. Nejčastější délka konzultace je mezi 40-60 minutami což je standartní doba pro řešení jednoduchých spotřebitelských témat. Jsme rádi, že se na nás klienti obracejí převážně osobně, protože je pro poradce řešení mnohem jednodušší než konzultace po telefonu nebo elektronickou formou.



Graf 15 – forma schůzky 2020

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

Původně byla předpokládána v rámci projektu realizace minimálně 10ti akcí, nakonec bylo realizováno akcí 12. **Informačně vzdělávacích akcí se celkem zúčastnilo 273 osob.** Z důvodu COVID-19 byly akce uzpůsobeny vládním nařízením, proto se akcí pro veřejnost a seniory oproti plánovanému počtu min. 90 osob zúčastnilo pouze 46 osob (akce byly realizovány na Českokrumlovsku a Prachaticku – 4x v době uvolnění opatření, ale pro daleko menší počet účastníků), žáků a studentů škol se zúčastnilo celkem 127 (akce byly realizovány v Prachaticích – 5x), pacientů Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře se zúčastnilo celkem 100 (3 akce). 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, slevě zboží) apod.

Ve školách bylo v roce 2020 stěžejním tématem nakupování v online obchodech a uzavírání smluv před internet a telefonu, u žáků ZŠ jsme se věnovali i problematice instalování her do chytrých telefonů. Po domluvě s terapeuty psychiatrické léčebny byly tyto akce zacíleny na finanční gramotnost v návaznosti na dluhovou problematiku pacientů před ukončením léčby. 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 i přes řadu komplikací v roce 2020 (z důvodu epidemie koronaviru, nouzových stavů, nejrůznějších nutných omezení apod.) 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 celkově v naší poradně a jejích pobočkách ubylo klientů (ročně cca o 20% oproti minulým letům) v oblasti tohoto projektu (spotřebitelství) k žádnému propadu klientů/intervencí nedošlo, což pokládáme za úspěch daný mnoha faktory** (propagace, obeznámenost se službami, ...- v oblasti spotřebitelství se alespoň v našich poradnách neprojevil častý trend, kdy mnoho lidí své problémy v roce 2020 neřešilo (v době nouzového stavu, zvýšených opatření...) a odkládalo jejich řešení.

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 obrazejí 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. Zároveň se díky propagaci a informačně vzdělávacím akcím v rámci projektu podařilo, že v poradnách narostl počet klientů z menších a vzdálenějších obcí regionů. Jedná se o obce či osady do stovek stálých obyvatel. 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 přistoupit ke komplexnímu zhodnocení přínosu projektu a dopadů na spotřebitele v daných regionech z dlouhodobějšího hlediska.

5. O REALIZÁTOROVI PROJEKTU

O obecně prospěšné společnosti ICOS Český Krumlov

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 a komunitního života se zvláštním důrazem na oblast sociálních 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.
 - Agentura práce pro osoby se zdravotním postižením.
 - Preventivní program „Právo zážitkem“ pro mladistvé, programy primární prevence Spirála
- **Podpora rozvoje regionu a komunitního života** - zahrnuje 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

Bezplatná poradna mezi paragrafy ICOS

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 jak odborné sociální poradenství, tak právní poradenství, a to především v následujících oblastech: pracovního, občanského, spotřebitelského, rodinného, správního práva, sociálního 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 Větřní. 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, dovolená ...
- **Občanské právo:** např. sousedské spory ...

- **Rodinné právo:** např. rozvod, úprava styků k dítěti, výživné ...
- **Správní právo:** rozhodování 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, včetně zastupování v opodstatněných případech dle jednotlivých projektů
- **Základní informace v trestním řízení:** vysvětlení pojmů, žádosti na soud ...

Počáteční kontakt s klienty zajišťují sociální pracovníci, 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 (2. patro), ve Větrní (Šumavská 1), v Kaplici (Linecká 391), v Trhových Svinech (Žižkovo náměstí 40) a v Nových Hradech (Hradební 244).

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

www.poradna.krumlov.cz, sekce Bezplatná poradna mezi paragrafy

6. SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ

- Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2020
- Graf 2 – probíraná témata muži 2020
- Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2012-2020
- Graf 4 - poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2020
- Graf 5 –probíraná témata ženy 2020
- Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2020
- Graf 7 – status muži-ženy 2012-2020
- Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2012-2020
- Graf 9 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách- zaměstnaní klienti 2020
- Graf 10 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2020
- Graf 11 – řešená témata podle velikosti obce klienta- senioři 2020
- Graf 12 – srovnání řešených témat- senioři 2012-2020
- Graf 13 – srovnání konzultací- senioři 2012-2020
- Graf 14 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů - 2020
- Graf 15 – forma schůzky 2020

V Českém Krumlově dne 28. 12.2020

Bc. Tereza Valachová, Bezplatná poradna mezi paragrafy