

SOUHRNNÁ ZPRÁVA – EVALUACE PROJEKTU

„Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2018“

**Poradenství a informačně vzdělávací akce v oblasti spotřebitelské
problematiky v příhraničních regionech Jihočeského kraje v roce 2018**

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

31. 12. 2018

ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Bezplatná právní poradna při ICOS Český Krumlov

Projekt byl realizován za dotační podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Tato zpráva shrnuje základní údaje z realizovaného projektu „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2018“, který kontinuálně navazoval na projekty realizované od roku 2012, tehdy v letech 2012 – 14 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 právní poradna 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, Trhobsvninensko a Prachaticko). Tato evaluační zpráva zahrnuje základní přehled aktivit a výstupů projektu a přehled statistických údajů sbíraných v průběhu projektu v roce 2018, údaje jsou doplněné 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.

Obsah

1. O projektu – základní přehled a výstupy projektu	2
2. Vybrané statistické údaje projektu – poradenství	5
2.1 Profil klientů dle pohlaví	5
2.1.1 Muži	5
2.1.2 Ženy	7
2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů	9
2.1.4 Porovnání témat mezi roky 2012-2018	9
2.2 Klienti dle sociální statusu	10
2.2.1 Zaměstnaní klienti	10
2.2.2 Seniori	11
2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2018	12
2.3 Rozdělení poskytnutých rad dle velikosti bydliště	15
2.4 Celkový počet poskytnutých rad/intervencí	16
3. Vybrané údaje – informačně vzdělávací akce	17
4. Shrnutí – závěr	18
5. O realizátorovi projektu	19
6. Seznam vyobrazených grafů	21

1. O PROJEKTU – ZÁKLADNÍ PŘEHLED A VÝSTUPY PROJEKTU

AD PROJEKT REALIZOVANÝ V ROCE 2018

Název projektu: „Bezplatné spotřebitelské poradenství v roce 2018“

Období realizace: leden až prosinec 2018

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

Poskytovatel dotace: Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Rozpočet projektu: 330 tisíc Kč (dotace MPO: 228.360,-)

Cílem projektu bylo obdobně jako v minulých letech zajistit zejména zvláště zranitelným osobám (senioři, mládež, osoby v krizi z odlehlejších částí regionů) komplexní odbornou poradenskou podporu v oblasti ochrany spotřebitele. Hlavní aktivitou bylo poskytování poradenských služeb v osmi 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.).

Projekt byl realizován obecně prospěšnou společností ICOS Český Krumlov, o.p.s. a jeho Bezplatnou právní poradnou. Tu ICOS provozuje od roku 2006 (od roku 2007 je Bezplatná právní poradna registrována jako sociální služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Bezplatná právní poradna sídlí od počátku v Českém Krumlově, Od roku 2011 poradna zřídila svá detašovaná pracoviště v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici a Větřní, v roce 2016 pak i ve městě Vyšší Brod.

Spolupracující organizací projektu je a byla 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.

Nástrojem pro výše uvedené cíle byly zejména tyto stěžejní aktivity projektu:

Přímé poradenské služby v osmi pobočkách bezplatných poraden

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. Jedná se o přímou poradenskou činnost v 8mi pobočkách poraden v příhraničních regionech Jihočeského kraje, která je doplněna o anonymní webovou poradnu pro ty z klientů, kteří se nemohou nebo nechťejí obrátit přímo na pracovníky poradny. Poradny mají v rámci projektu vymezenou dobu pro řešení spotřebitelských problémů, v roce 2018 takto:

- v Bezplatné právní poradně příjemce dotace **v Českém Krumlově**, na adrese 5. května 251, Český Krumlov, **ve čtvrtek** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (10,00-12,00),
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **ve Větřní v pondělí** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (13,00-14,00),

- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **ve městě Vyšší Brod v úterý** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku na adrese K Vltavě 380, Vyšší Brod (8,00-10,00),
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Kaplici**, na adrese Náměstí 70, Kaplice **ve čtvrtek** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (14,00-15,00),
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Trhových Svinech**, na adrese Nábřeží Sv. Čecha 664, Trhové Sviny, **ve středu** (s výjimkou třetí středy v měsíci) ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (14,00-15,00)
- na pobočce Bezplatné právní poradny příjemce **v Nových Hradech**, na adrese náměstí Republiky 43, Nové Hrady, **ve středu** (vždy 3. středa v měsíci) ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (14,00-15,00)
- od 1. 2. 2018 také v Občanské poradně při KreBul, o.p.s. (spolupracující organizace – identifikace viz výše):
- **v Prachaticích** na adrese Zlatá stezka 145, Prachatice, **v úterý** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (16,00-17,00),
- **ve Vimperku** na adrese Nad Stadionem 199, 385 01 Vimperk, a to **ve středu** ve vymezených hodinách pro spotřebitelskou problematiku (16,00-17,00).
- **Zároveň v rámci projektu funguje doplňková webová poradna na www.poradna.krumlov.cz.**

Celkový počet poskytnutých rad za sledované období ve všech poradnách: 202 **intervencí/rad**. Nejčastější byly osobní konzultace (68%). V poradnách na Českokrumlovsku (Český Krumlov, Větřní, Vyšší Brod) bylo poskytnuto celkem 84 intervencí, na Kaplicku (Kaplice) 15, na Trhosvinesku (T. Sviny, Nové Hrady) 24, v Prachaticích a Vimperku celkem 79. V rámci webové poradny bylo vloženo 26 dotazů se spotřebitelskou problematikou, na něž bylo v rámci projektu odpovězeno - většina byla k tématu reklamace. Nejčastěji trvala přímá osobní konzultace do 60 minut. Výjimkou však nebyly konzultace přesahující 60 minut. Telefonické konzultace obvykle trvaly do 20 minut.

Ze všech poskytnutých rad byly řešeny nejčastěji reklamace a nekalé praktiky prodejců. Pracovníci poraden nejčastěji řešili problémy týkající se reklamací (82 intervencí), opět jsme zaznamenali nárůst dotazů, které se týkaly spotřebitelské tematiky ještě před uzavřením spotřebitelské smlouvy (65 dotazů/rad, dotazy ohledně uzavírání smluv, přechod k novému operátorovi telefonních služeb či zprostředkovateli dalších služeb v domácnosti, elektřina, plyn). Tento trend je pozitivní v tom, že narůstá počet spotřebitelů v poradnách, kteří se chtějí informovat o spotřebitelských závazcích či případných komplikacích ještě před uzavřením spotřebitelských smluv a tím předcházet případným problémům. Opět značnou část klientely (pětina) tvořili senioři, stejně tak i díky osmi pobočkám zůstal zachován trend, kdy se na poradny obracejí i klienti se vzdálenějších – odlehlejších částí příhraničních regionů, kteří by jinak stěží mohli obdobné služby využít, respektive by mnohdy žádné služby nevyužili.

Informačně-vzdělávací akce a propagační aktivity

V rámci projektu bylo realizováno celkem **13 informačně-vzdělávacích akcí** (pro celkem 329 účastníků) **se spotřebitelskou a finanční problematikou**, a to v této struktuře:

- **6 informačně vzdělávací akcí pro seniory a širší veřejnost** na téma spotřebitelská problematika, z toho:
 - o 2x v Prachatice, 1x v Kaplici a 3x v Českém Krumlově
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 114 účastníků

- **5 informačně vzdělávací akce pro studenty škol na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost, z toho:**
 - o 5x pro školy v Prachaticích
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 121 účastníků/žáků/studentů.
- **2 informačně vzdělávací akce pro specifické cíl. skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma spotřebitelská problematika a finanční gramotnost:
- Celkem se těchto akcí zúčastnilo 94 účastníků.

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.icos.krumlov.cz. Průběžně byly vydávány tiskové zprávy k propagaci projektu a jeho služeb, tak k informačně vzdělávacím aktivitám, byla vydána inzerce v tisku, 3x vyšlo regionální tištěné periodikum Zpravodaj s tematikou projektu, respektive sekcemi/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 2017. Všechny tyto projekty se věnovali spotřebitelské/finanční problematice. Projekty realizované od roku 2016 se věnují výhradně spotřebitelské problematice.

Pro srovnání, ve výše uvedených letech fungovaly obdobně jako v roce 2018 přímé poradenské aktivity, nicméně v prvních letech pouze v Č. Krumlově, T. Svinech, N. Hradech a Prachaticích. Od roku 2017 již v osmi poradnách v Č. Krumlově, Větřní, Kaplici, Trhových Svinech, Nových Hradech, Prachaticích a ve Vyšším Brodě a Vimperku s vyčleněnou provozní dobou pro spotřebitelskou problematiku. Celkem bylo za všechny projekty poskytnuto klientům více než 1200 intervencí/rad a 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 bylo realizování **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 bylo realizováno již přes 80 akcí pro dva tisíce 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 sekcemi/články k projektu a na závěr v letech 2012, 2013, 2015, 2016 a 2018 byla zpracována evaluační zpráva shrnující výstupy a vybrané statistické údaje k projektu. V roce 2017 byla evaluace distribuována jako součást věčného kalendáře spotřebitele.

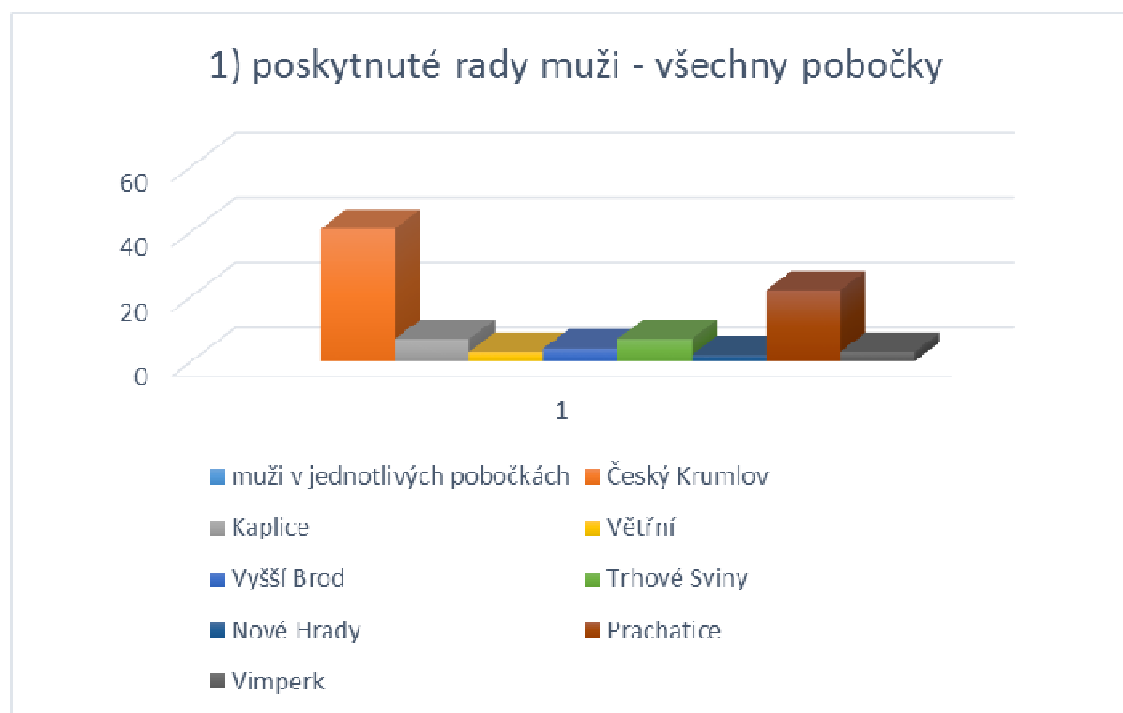
2. VYBRANÉ STATISTICKÉ ÚDAJE PROJEKTU - PORADENSTVÍ

Statistické údaje byly hodnoceny na základě průběžně sbíraných dat k projektu, jež sloužili k evidenci a statistickému vykazování poradenských služeb všech osmi poraden. 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 s komentářem. U vybraných údajů je přiloženo i srovnání s minulými roky.

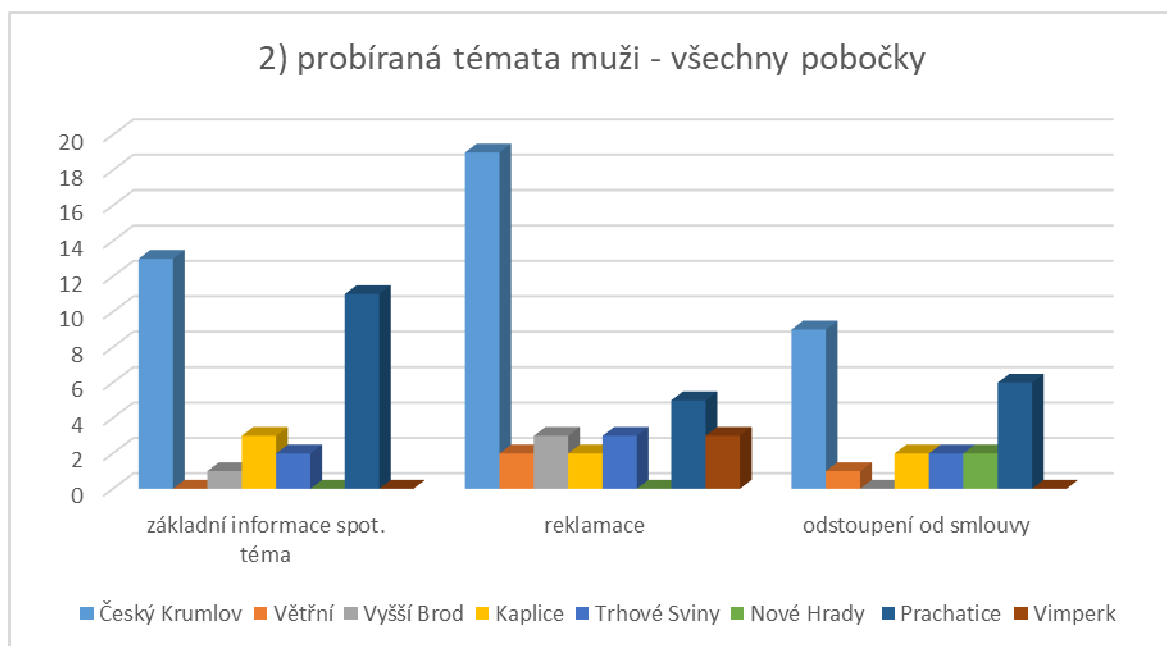
2.1. Profil klientů dle pohlaví

2.1.1 Muži

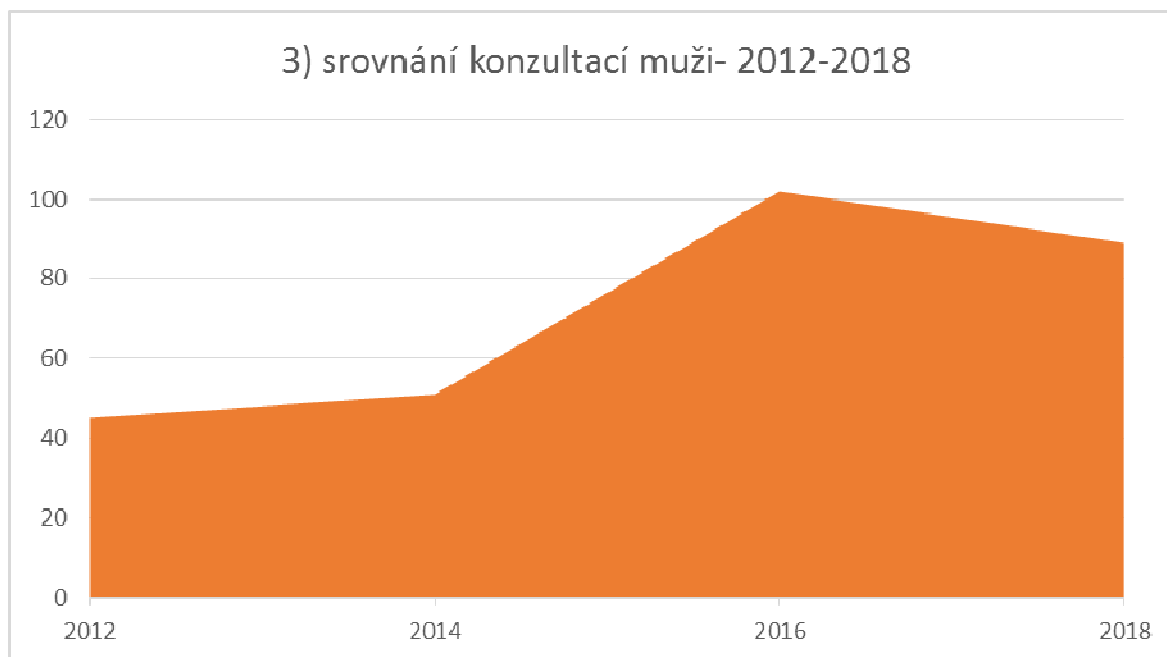
Uvedené grafy znázorňují počty mužů, kteří navštívili poradnu v Českém Krumlově a na pobočkách ve Větřní, Kaplici, Vyšším Brodě, Prachaticích, Vimperku, Trhových Svinech a Nových Hradech. Jedná se o jednorázové i opakující se konzultace. Dále uvádíme srovnání počtu mužů, kteří se obrátili na poradnu v čase. Nejčastěji řeší reklamace zboží nebo služeb. Před lety navštěvovali muži v oblasti spotřebitelství poradnu daleko méně, než ženy, po krátkém čase však jejich počet (od roku 2014) stoupal a ustálil se cca na 43 – 47% z počtu celkových konzultací. V roce 2018 byl podíl mužů (klientů) 44% (v roce 2016 to bylo např. 47%), ale v roce 2018 se naproti tomu navýšil počet prvních konzultací mezi muži. V jednotlivých pobočkách poraden se v roce 2018 počty mužů výrazně lišily – Český Krumlov 41 Větřní 3, Kaplice 7, Trhové Sviny 7, Nové Hradky 2, Prachatice 22 a Vimperk 3, nicméně tyto údaje jsou z části ovlivněny i různou otevírací dobou poboček, z údajů však vyplývá, že podíl mužů (klientů), kteří se na poradny obracejí, dříve rostl ve větších městech, nicméně v poslední době již tento sledovaný ukazatel neplatí a velikost města nehraje v počtu mužů, kteří se na poradny obracejí, výraznější roli.



Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2018



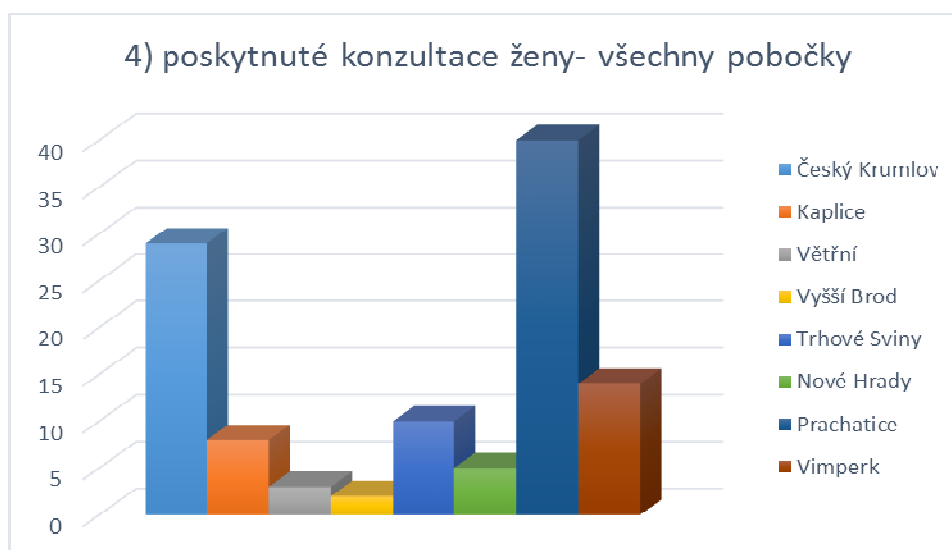
Graf 2 – probíraná témata muži 2018



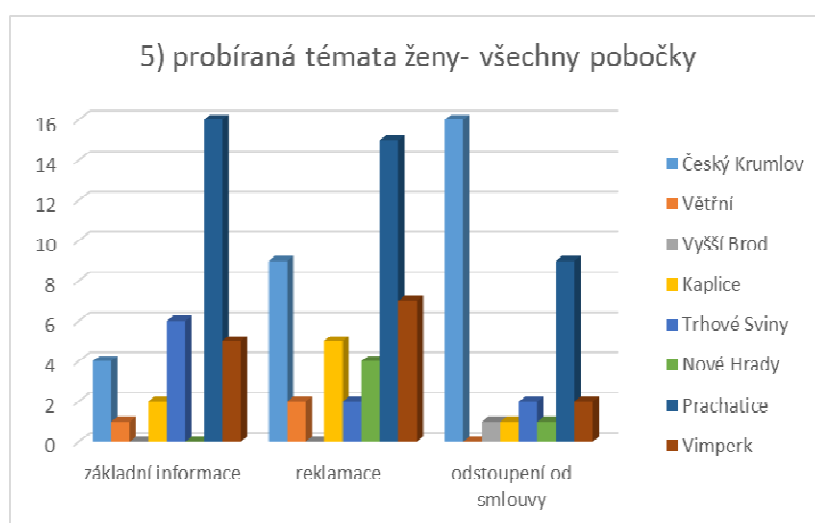
Graf 3 – srovnání konzultací muži - roky 2012-2018

2.1.2 Ženy

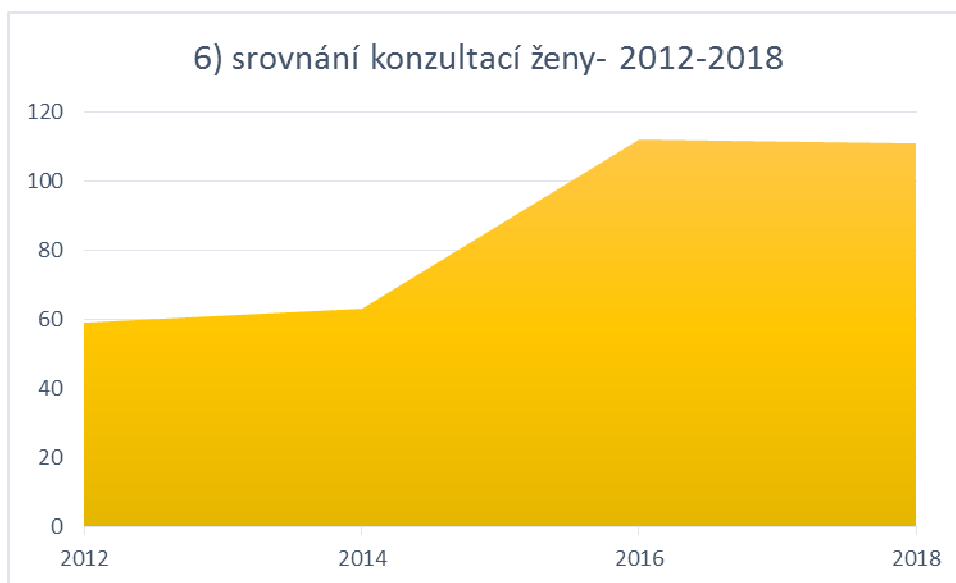
Uvedené grafy znázorňují počty žen, které navštívily poradnu v Českém Krumlově a pobočkách ve Větřní, Kaplici, Prachaticích, Vimperku, Trhových Svinech a Nových Hradech. Jde o počet jednorázových i opakujících se konzultací. Stejně jako u mužů nejčastěji řešily i ženy reklamace (42%) a odstoupení od spotřebitelské smlouvy (40%), v letech předešlých pak klesl počet žen, které se zajímaly o základní spotřebitelské informace a stoupl počet žen, které řešily konkrétní problémy. V roce 2018 byl počet klientek následující: Český Krumlov 29, Větřní 3, Kaplice 8, Trhové Sviny 10, Nové Hradky 5, Prachatice 40 a Vimperk 14. Jak již bylo uvedeno výše (u mužů) v posledním období již neplatilo, že v menších městech se na poradny výrazně obracejí ženy. Podíl žen a mužů je poměrně ustálený a velikost města, kde sídlí pobočka, již nehraje výraznější roli.



Graf 4 – poskytnuté rady ženy - jednotlivé pobočky 2018



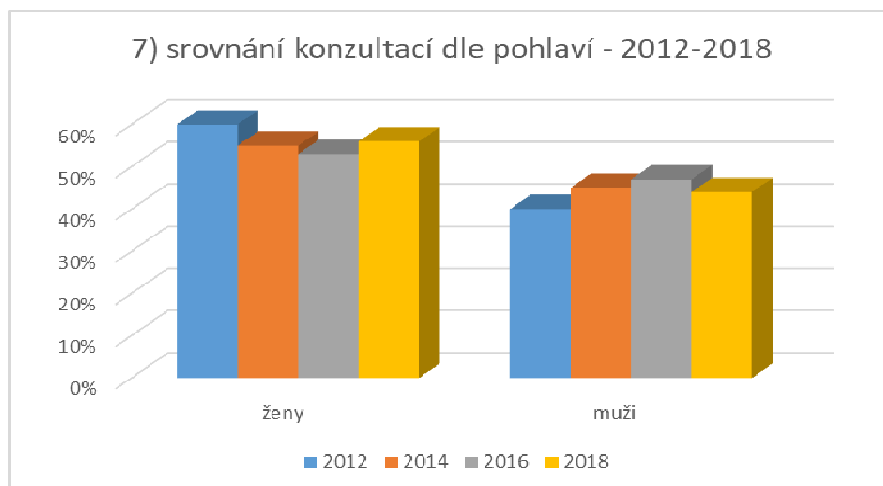
Graf 5 – probíraná témata ženy 2018



Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2018

2.1.3 Porovnání počtu žen a mužů

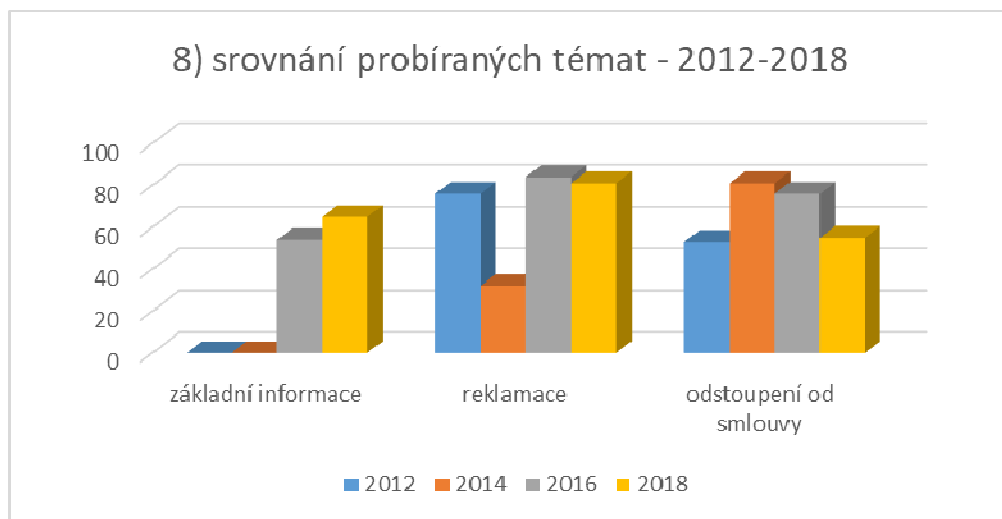
Poměr počtu mužů a žen jsou v posledních letech obdobné (v průměru cca 45% mužů). V prvních letech byl poměr žen oproti mužům o něco větší, nicméně v delší časové ose se poměr podílu ustálil.



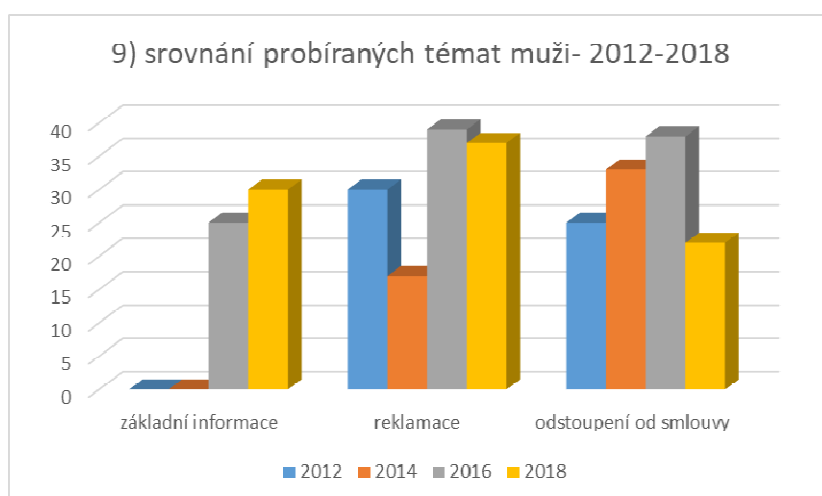
Graf 7 – status muži-ženy 2012-2018

2.1.4 Porovnání probíraných témat mezi roky 2012-2018

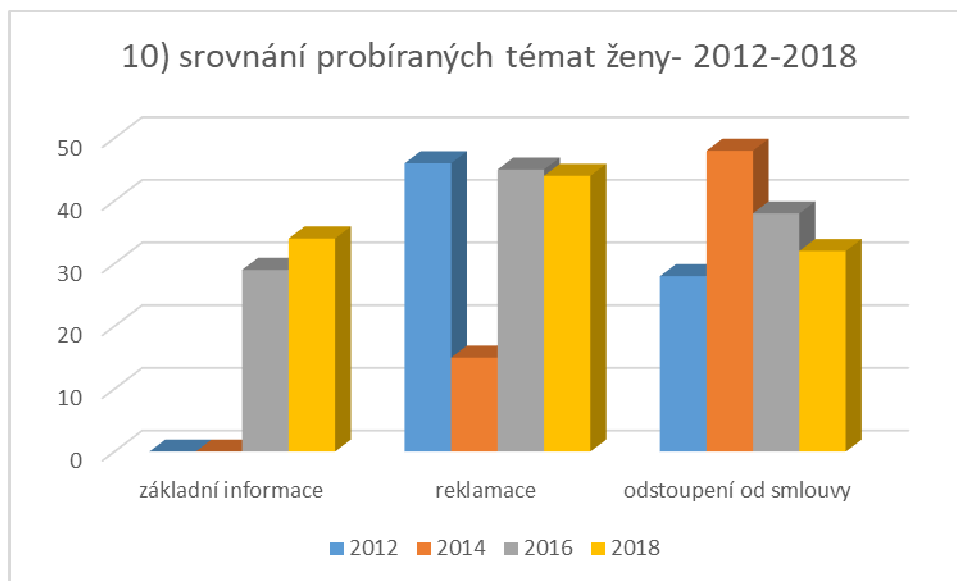
Při porovnávání jednotlivých sledovaných témat za roky 2012-2018 je zajímavý vývoj řešení reklamací, které jsou relativně více zastoupeny až od roku 2014. V roce 2012 a 2014 jsme nesledovali poskytování rad v oblasti poskytování informací před uzavřením spotřebitelské smlouvy, tohoto tématu jsme si začali více všímat až po roce 2014. Zajímavé je také stovnění 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



Graf 9 – srovnání probíraných témat u mužů mezi roky 2012-2018



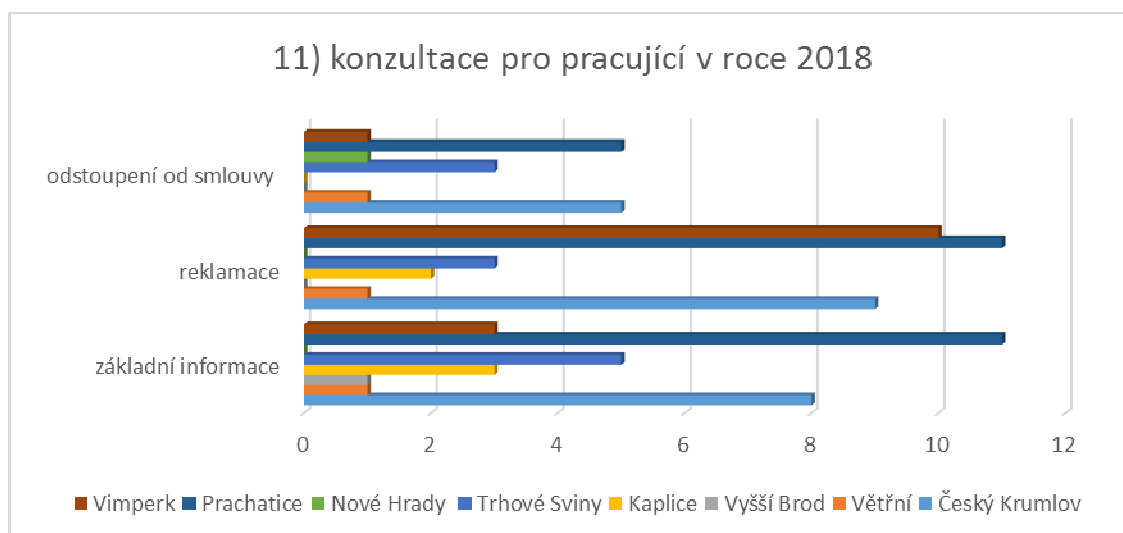
Graf 10 – srovnání probíraných témat u žen mezi roky 2012-2018

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 statusy. Všechny grafy se týkají roku 2018. Na jednotlivých pobočkách bylo řešeno 84 konzultací s pracujícími, 10 s osobami bez zaměstnání nebo bez příjmu, 41 konzultací se seniory, 12 invalidními důchodci (nejčastěji reklamáce), 8 témat s osobami na rodičovské dovolené (nejčastěji reklamáce) a 45 konzultací s osobami co z nějakého důvodu nesdělili svůj sociální status (nejčastěji opět reklamáce).

2.2.1 Zaměstnaní klienti

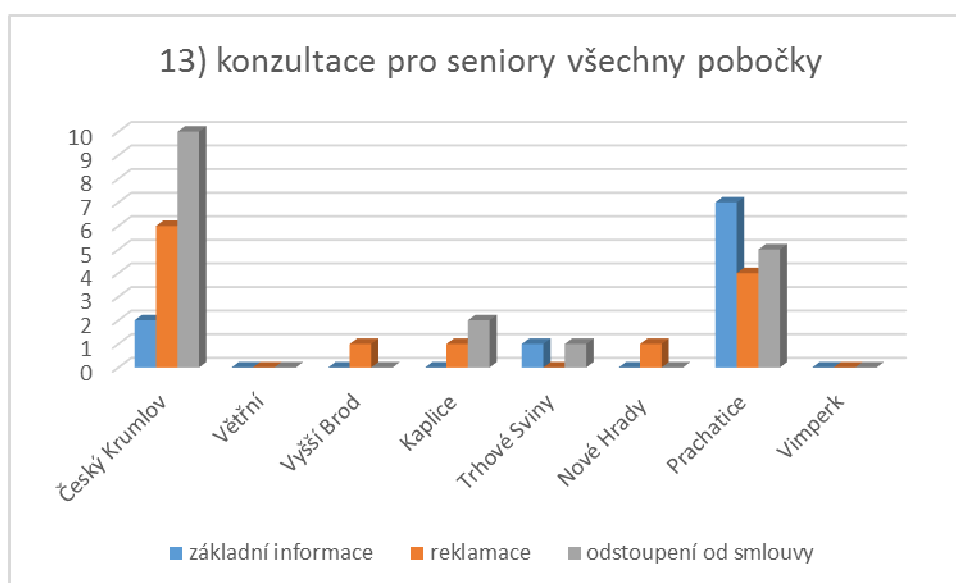
Následující graf udává počty konzultací, které byly řešeny se zaměstnanými v jednotlivých pobočkách poradny v roce 2018. Celkem se jednalo o 84 konzultací. Klienti se na poradnu obraceli hodně s dotazy před podepsáním spotřebitelské smlouvy (38%) a reklamami (42,8%).



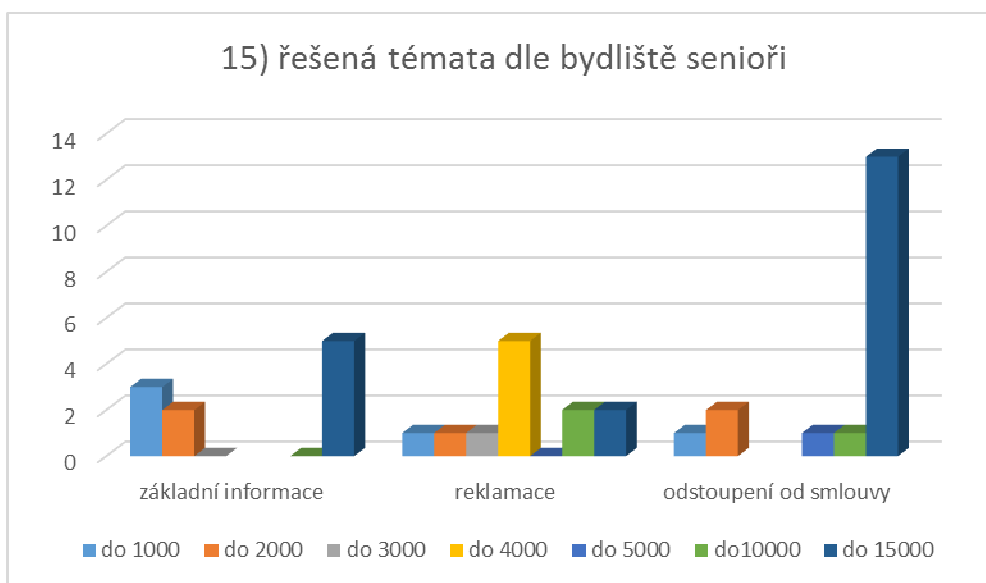
Graf 11 - poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – zaměstnaní kl. 2018

2.2.2 Senioři

Následující grafy udávají počty konzultací – klientů seniorů. Tato skupina je třetí nejpočetnější (respektive spíše druhou- u osob které neuvedly svůj sociální status, mohlo jít i o seniory), které byly poskytnuté rady. Díky médiím a přednáškám se snížil počet osob, které navštěvovali rozličné „předváděcí akce“, 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 2012-2018. Celkový počet intervencí byl v roce 2018 41. V roce 2018 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 12 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2018



Graf 13 – řešená témata podle velikosti obce klienta- seniorů 2018

2.2.3 Srovnání konzultací seniorů za období 2012-2018

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 2018 řešili naši poradci.

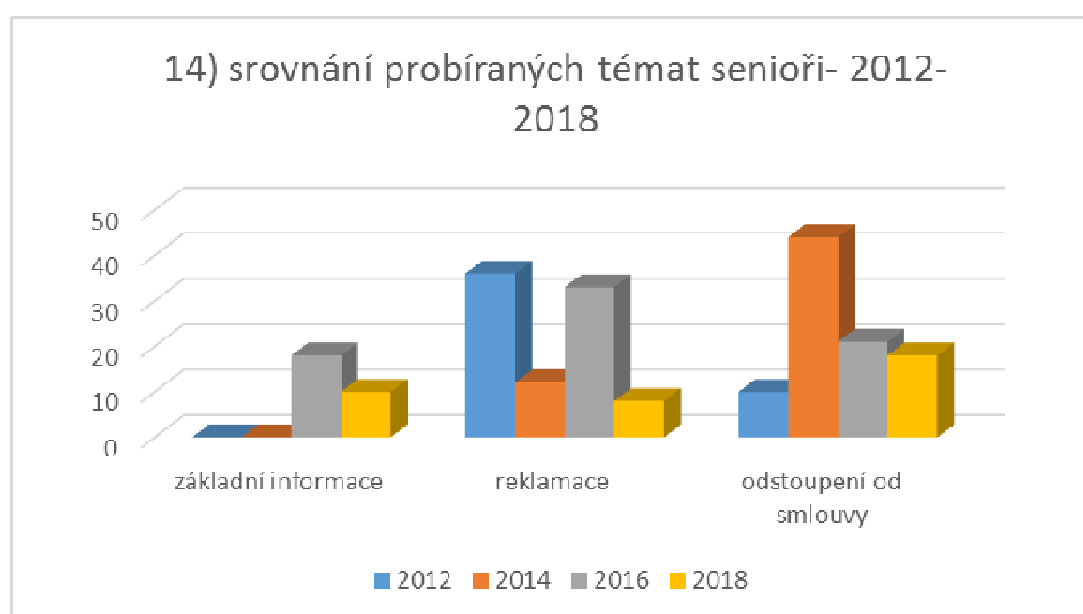
Příklad 1. pán si domů pozval pracovníka energetických závodů, o kterých si zjistil, že je dodávka elektrické energie levnější než u toho stávajícího. Vše si doma pozorně přečetl a smlouvu podepsal. Bohužel až po 14 dnech zjistil, že nepodepsal smlouvu o dodávce el. energie, ale pouze zprostředkovatelskou smlouvu na zjišťování nabídek jednotlivých dodavatelů el. energie. Klient proto měl najednou podepsané 3 smlouvy na poskytování el. energie a nevěděl, kdy a za jakých podmínek mu bude el. energii dodávat. Šlo pouze o to, že klient byl podomním prodejcem oklamán a řešení sporu není do konce roku 2018 v dohlednu.

Příklad 2. paní si zakoupila pro svou nemocnou dceru drahé hrnce. Jeden se jí zdál poškozený, tak ho reklamovala. Firma jí telefonicky sdělila, že jí přijede domů navštívit její poradce, který jí zajistí revizi předmětného hrnce. Paní pustila zástupce do domácnosti, poté si nechala předvést nový výrobek a nakonec podepsala novou smlouvu na výrobek, který ani celý rozbalený neviděla a hlavně o nechtěla. Na místě zaplatila zálohu, pak když si vše rozmyslela a odstoupila od smlouvy

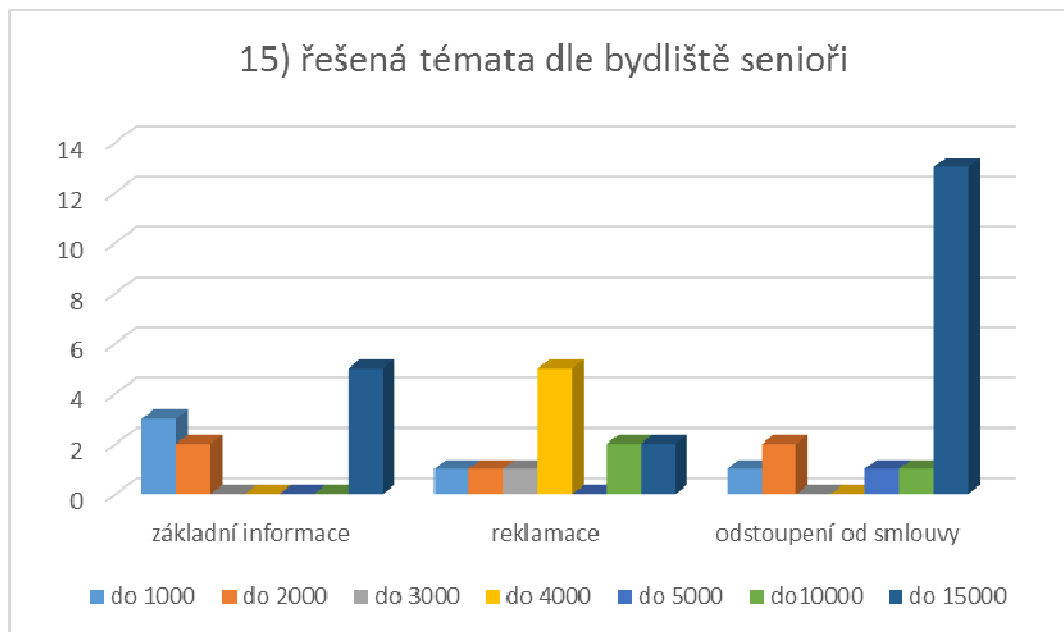
zjistila, že po ní firma chce jednu součástku z výrobku, o které ani nevěděla, že si zakoupila. Až po noha urgencích firma uznala a po několika písemných urgencích chybu a souhlasila s odstoupením od smlouvy a vrátila i zálohu.

Z obou případů 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.

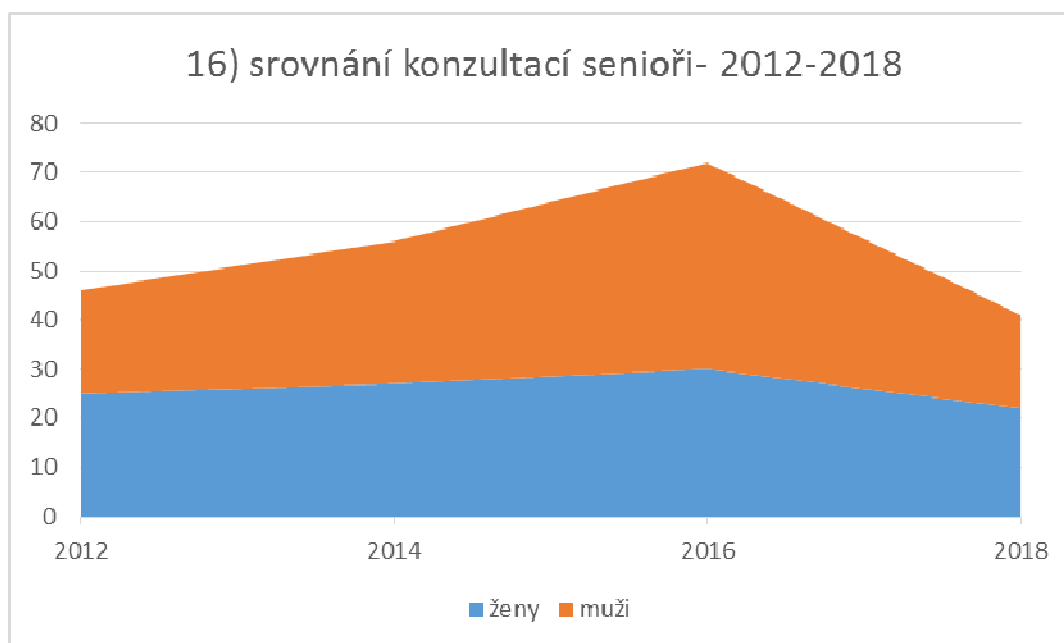
Ze srovnání nám také vyplynulo to, že senioři opravdu nejčastěji řeší reklamace a odstoupení od smlouvy. Obrovský nárůst počtů konzultací v oblasti odstoupení od smlouvy je od roku 2014, kdy začaly přísněji sledovat „prodejní akce“ a jsme rádi, že senioři začínají včas řešit tuto problematiku, protože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



Graf 14 – srovnání řešených témat - senioři 2012-2018



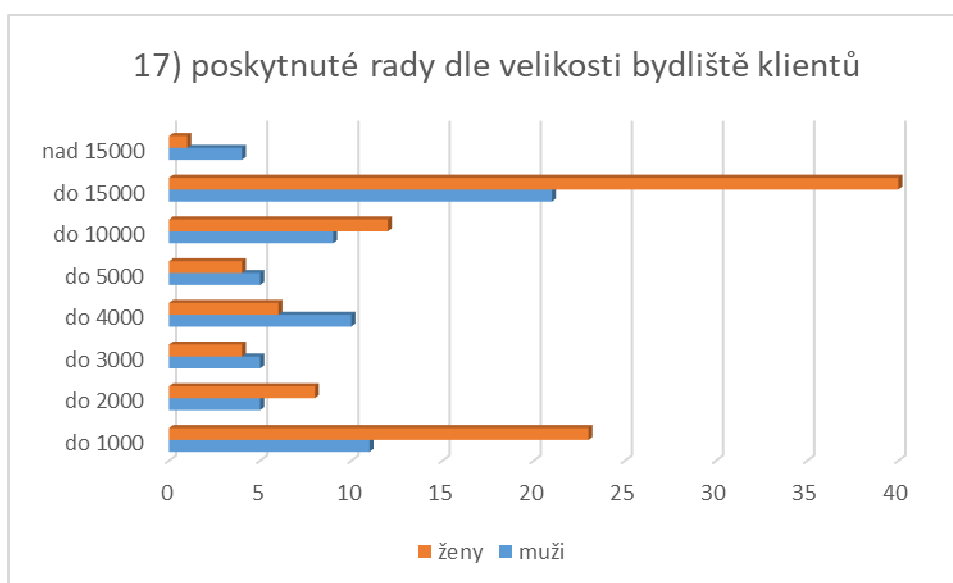
Graf 15 – srovnání řešená témata podle velikosti obce klienta- seniůi 2018



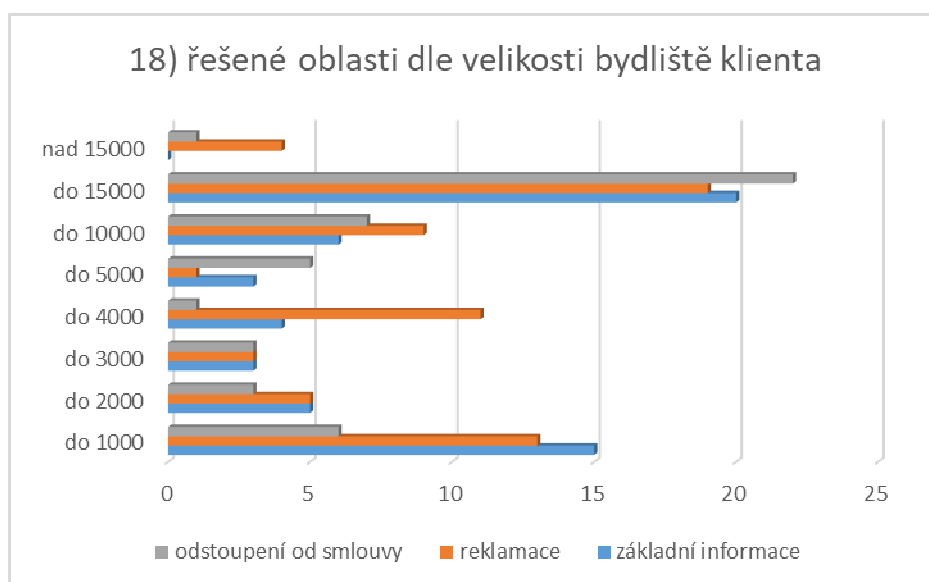
Graf 16 – srovnání konzultací- seniůi 2012-2018

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 72. To znamená, že přibližně každý 3 klient využil služby poradny. Tento údaj je obdobný i s předchozími roky. Čímž projekt mj. splňuje jeden ze svých účelů – přiblížit služby i do vzdálenějších míst od větších měst regionu.



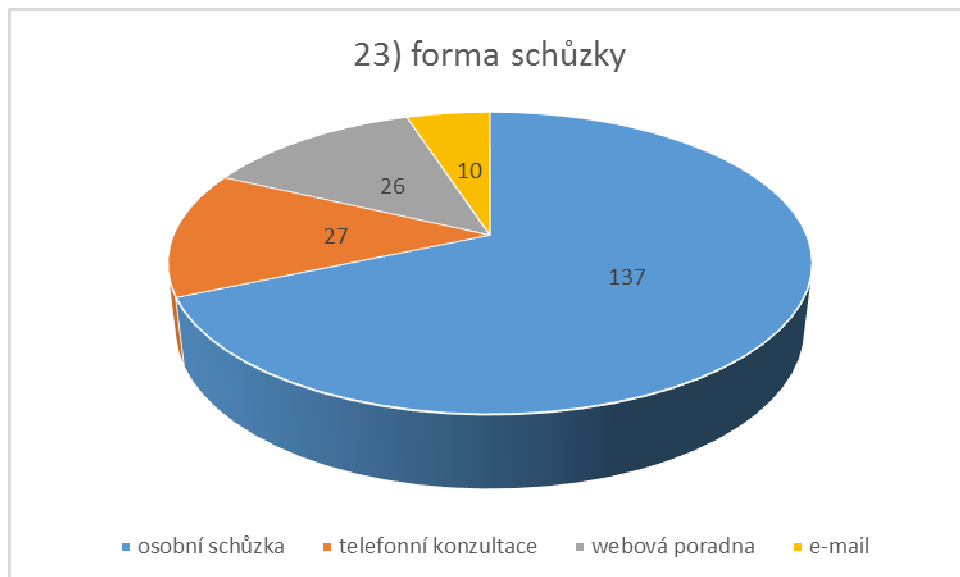
Graf 17 – poskytnuté rady dle velikosti bydliště klientů – 2018



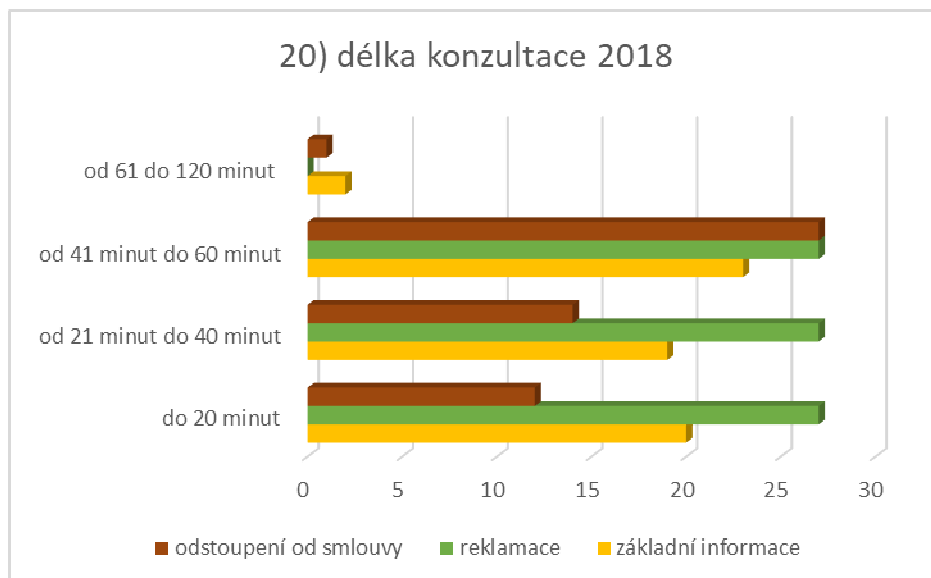
Graf 18 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů – 2018

2.4 Celkový počet poskytnutých rad

Následující grafy ukazují počty 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 19 – forma schůzky 2018



Graf 20 – délka konzultace 2018

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

V rámci projektu bylo v roce 2018 realizováno celkem 13 informačně-vzdělávacích akcí (pro celkem 329 účastníků) se spotřebitelskou a finanční problematikou, z toho **6 informačně vzdělávacích akcí pro seniory a širší veřejnost** (114 účastníků), **5 informačně vzdělávacích akcí pro studenty školy** (121 účastníků/žáků/studentů) a **2 informačně vzdělávací akce pro specifické cílové skupiny** (pacienty Psychiatrické léčebny v Červeném Dvoře) na téma finanční gramotnost (94 účastníků). Akce se tematicky věnovali 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 2018 stěžejním tématem nakupování v online obchodech a uzavírání smluv před internet, 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.

Přehled uskutečněných akcí v roce 2018:

Akce pro pacienty v Psychiatrické léčebně Červený Dvůr:

- **6. ledna 2018** v Červeném Dvoře celkem **34 účastníků** (9:00-11:30) - téma novinky ve spotřebitelské tematice, novela insolvenčního zákona (hlavně z hlediska ochrany spotřebitele) a jak řešit své spotřebitelské závazky,
- **5. listopadu 2018** v Červeném Dvoře celkem **60 účastníků** (13:15-14:15) - téma novinky ve spotřebitelské tematice (hlavně z hlediska ochrany spotřebitele) a jak řešit své spotřebitelské závazky/insolvence

Akce pro studenty a žáky (střední ped. Škola, zákl. školy):

- **19. června** v Prachaticích (ICM Zlatá stezka 145, Prachatice) celkem **27 osob** (14:00-16:00)- téma Jan nenaletět podvodníkům, nakupování prostřednictvím e-shopů a internetu
- **28. června** v Prachaticích (ICM Zlatá stezka 145, Prachatice) celkem **17 osob** (13:00-15:00) - téma Jan nenaletět podvodníkům, nakupování prostřednictvím e-shopů a internetu
- **10. září 2018** v Prachaticích (Domov mládeže, Zahradní 101, Prachatice) celkem **18 osob** (12:00-13:00) - téma Jan nenaletět podvodníkům, nakupování prostřednictvím e-shopů a internetu
- **10. září 2018** v Prachaticích (Domov mládeže, Zahradní 101, Prachatice) celkem **30 osob** (13:15-14:15)- téma Jan nenaletět podvodníkům, nakupování prostřednictvím e-shopů a internetu
- **10.září 2018** v Prachaticích (Domov mládeže, Zahradní 101, Prachatice) celkem **29 osob** (14:30-15:30) - téma Jan nenaletět podvodníkům, nakupování prostřednictvím e-shopů a internetu

Akce pro širokou veřejnost v regionu Českokrumlovsko a Prachaticko:

- 7. června 2018 v Kaplici – Klub seniorů Kaplice - (Českokobudějovická 448, Kaplice), celkem **14 účastníků** - senioři a širší veřejnost (9:00-11:00)- téma Senioři braňte se... nakupování ve slevách, obrana proti domácímu prodeji
- 19. září 2018 v Českém Krumlově - Informační centrum pro seniory (5. května 251, Český Krumlov), celkem **25 účastníků** - senioři a širší veřejnost (9:00-11:00), téma spotřebitelské akce a klamavá reklama - nakupování přes internet, spamové reklamy - host Mgr. Zdeněk Krejsa
- 17. října 2018 v Českém Krumlově - Informační centrum pro seniory- (5. května 251, Český Krumlov), celkem **20 účastníků**- senioři a širší veřejnost (9:00-11:00), téma jak nenaletět podvodníkům (ochrana spotřebitele a finanční problematika)
- 22. listopadu v Prachaticích (KreBul,o.p.s., Zlatá stezka 145, Prachatice) celkem **23 osob** (13:00-15:00)- téma Jan nenaletět podvodníkům, ochrana spotřebitele, podomní prodejci
- 3. prosince v Prachaticích (KreBul,o.p.s., Zlatá stezka 145, Prachatice) celkem **19 osob** (13:00-15:00) - téma Jan nenaletět podvodníkům, ochrana spotřebitele, podomní prodejci
- 12. prosince 2018 v Českém Krumlově - Informační centrum pro seniory- (5. května 251, Český Krumlov), celkem **13 účastníků**- senioři a širší veřejnost (9:00-11:00), téma spotřebitelské akce a klamavá reklama, hlavně s nakupováním před vánoci a povánoční výprodeje- nakupování přes internet, spamové reklamy- host Mgr. Zdeněk Krejsa

4. ZÁVĚR - SHRNU TÍ

Na poradny obracela řada klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti spotřebitelské – reklamace a odstoupení od smlouvy. Počty klientů jsou v posledních letech poměrně stabilní (přes 200 ročně) 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“ z předváděcích akcí nebo 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. 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.

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:

- **Podpora rozvoje regionu a komunitního života** - zahrnuje informační a poradenské služby pro NNO a občany, provoz komunitního projektového centra (pomoc s tvorbou tuzemských i evropských grantových žádostí), podporu zapojování a participace občanů do dění ve své okolí (komunitní plánování, dobrovolnictví) či propagační aktivity s cílem zviditelňování role neziskových organizací v regionu.
- **Provoz sociálních a navazujících služeb.** Mezi služby v sociální oblasti patří zejména:
 - 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).
 - Rodinné centrum Český Krumlov s širokou nabídkou služeb (hlídání dětí, vzdělávací, poradenské, volnočasové aktivity ad.).
 - Vzdělávací akce pro uživatele a poskytovatele sociálních služeb.
 - Dobrovolnické centrum Český Krumlov zajišťující řadu dobrovolnických programů v regionu a podporu dobrovolníků i organizací, které dobrovolníky využívají
 - Agentura práce pro osoby se zdravotním postižením.
 - Sociální aktivizace rodin v regionu Českokrumlovsko
 - Probační program „Právo pro každý den“ pro mladistvé prvopachatele
 - A další programy na podporu integrace osob s určitým znevýhodněním.



Kontakt:

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

Bezplatná právní poradna ICOS

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 sužbách. **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 Větrní. V roce 2016 rozšířila poradna svou působnost o detašované pracoviště ve městě Vyšší Brod.

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.



**Bezplatná
právní poradna**

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

- **Pracovní právo:** např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního vztahu, dovolená ...
- **Občanské právo:** např. dluhy: exekuce, „osobní bankrot“ ...

- **Rodinné právo:** např. rozvod, úprava styků k dítěti, výživné ...
- **Správní právo:** rozhodování úřadů...
- **Sociální systém:** státní sociální podpora, dávky sociální péče ...
- **Spotřebitelská problematika:** odstoupení od smlouvy, reklamace, ...
- **Lidskoprávní oblast:** porušování práv ve všech oblastech práva, včetně zastupování v opodstatněných případech dle jednotlivých projektů

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.

Právní poradna 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 (Náměstí 70), v Trhových Svinech (Žižkovo náměstí 40, k 1.12.2016 Nábřeží Svatopluka Čecha 664) v Nových Hradech (Náměstí Republiky 43), a od září 2016 ve městě Vyšší Brod (K Vltavě 380).

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

www.icos.krumlov.cz, www.poradna.krumlov.cz

6. SEZNAM GRAFŮ

- Graf 1 – poskytnuté rady muži- jednotlivé pobočky 2018
- Graf 2 – probíraná témata muži 2018
- Graf 3 – srovnání konzultací muži- roky 2012-2018
- Graf 4 - poskytnuté rady ženy- jednotlivé pobočky 2018
- Graf 5 –probíraná témata ženy 2018
- Graf 6 – srovnání konzultací ženy- roky 2012-2018
- Graf 7 – status muži-ženy 2012-2018
- Graf 8 – srovnání probíraných témat mezi roky 2012-2018
- Graf 9 – srovnání probíraných témat u mužů mezi roky 2012-2018
- Graf 10 – srovnání probíraných témat u žen mezi roky 2012-2018
- Graf 11 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách- zaměstnaní klienti 2018
- Graf 12 – poskytnuté rady v jednotlivých poradnách – senioři 2018
- Graf 13 – řešená témata podle velikosti obce klienta- senioři 2018
- Graf 14 – srovnání řešených témat- senioři 2012-2018
- Graf 15 – srovnání řešená témata podle velikosti obce klienta- senioři 2018
- Graf 16 – srovnání konzultací- senioři 2012-2018
- Graf 17 – poskytnuté rady dle velikosti bydliště klientů – 2018
- Graf 18 – řešená problematika dle velikosti bydliště klientů - 2018
- Graf 19 – forma schůzky 2018
- Graf 20 – délka konzultace 2018

Zpracoval: Bc. Tereza Valachová, vedoucí Bezplatné právní poradny