

**Monitoring opakovaných a systémových
problémů řešených členskými občanskými
poradnami Asociace občanských poraden v
prvním čtvrtletí roku 2026 v následujících
oblastech: sociální dávky, sociální zabezpečení,
dluhy, bydlení, pracovněprávní problematika,
rodina**

Úřad vlády České republiky



květen 2026

**Zpracovala: Mgr. Andrea Kuželová na základě statistických a kazuistických dat od členských
občanských poraden Asociace občanských poraden**

Obsah

1. Úvod	3
2.Sociální dávky	5
3.Sociální zabezpečení	10
4.Dluhy	14
5.Bydlení	21
6.Rodina	27
7.Pracovněprávní problematika	30
8. Další oblasti	34
9.Příklady kazuistik	35
Příklad kazuistiky č.1: Sporné krácení renty pojišťovnou a nejasné odůvodnění výpočtu náhrady za ztrátu na výdělku	35
Příklad kazuistiky č.2: Dopad odkladu účinnosti nové dávky na rozdíl v úhradě nákladů na bydlení	36
Příklad kazuistiky č.3: Nesouhlas s rozsudkem o úpravě styku nezletilých dětí s otcem	39
Příklad kazuistiky č.4: Nebankovní půjčky u mladých lidí do 25 let	40
Příklad kazuistiky č.5: Online podvod vedoucí k předlužení rodiny s dětmi	42
Příklad kazuistiky č.6: Námitka proti zamítnutí invalidního důchodu z důvodu neúplného posouzení zdravotního stavu	44
Příklad kazuistiky č.7: Nedostatečné překlenutí finanční situace při odkladu výplaty dávky státní sociální pomoci	45
Příklad kazuistiky č. 8: Sporné vyúčtování spotřeby vody v nájemním bydlení z důvodu skryté technické závady a vysokého nedoplatku u seniora	47
Příklad kazuistiky č. 9: Platnost dohody o ukončení pracovního poměru a nárok na odstupné po jejím podpisu	49
Příklad kazuistiky č. 10: Dopad krátkodobé DPČ na výši podpory v nezaměstnanosti	51
Příklad kazuistiky č.11: Dluhová spirála spojená se závislostí na hazardních hrách	53

1. Úvod

Tento text vznikl na základě analýzy provedené Asociací občanských poraden (AOP), která se zaměřila na opakující se a systémové problémy, s nimiž se potýkali klienti členských občanských poraden během 1. čtvrtletí 2026. AOP sdružuje (k 1.1.2026) 35 občanských poraden celkem v 97 lokalitách po celé České republice, které za rok 2025 zodpověděly více než 105 000 dotazů. Jedním z hlavních poslání těchto poraden je poskytovat občanům podporu v jejich boji s různými sociálními, ekonomickými a právními výzvami.

Hlavním cílem tohoto dokumentu je identifikovat a popsat klíčové obtíže a nedostatky v oblastech jako jsou sociální dávky, starobní a invalidní důchody, pracovně-právní problematika, rodinné právo, dluhová problematika a bydlení, případně v dalších oblastech identifikovaných poradnami. Tyto oblasti mají výrazný vliv na životy klientů a zároveň představují významné výzvy a problémy, kterým čelí. Druhým cílem dokumentu je upozornit na tyto problémy, podnítit odbornou diskuzi směřující ke spolupráci, změně a dosažení lepšího zajištění práv a potřeb klientů.

Při tvorbě dokumentu byla využita metodologie kvantitativní analýzy statistických dat a práce s případovými studiemi poskytnutými členskými občanskými poradnami Asociace občanských poraden. Data byla získána v anonymizované podobě z informačního systému Equip, který umožňuje evidovat a třídit dotazy klientů podle různých kritérií. Statistická data byla porovnána za 1.Q. roku 2025 a 2026 s cílem zobrazit trendy a změny v řešených otázkách.

Z celkových dat je patrný nárůst počtu dotazů napříč většinou sledovaných kategorií, kdy celkový počet případů vzrostl z 21 440 v 1. čtvrtletí 2025 na 22 907 v 1. čtvrtletí 2026. Tento vývoj potvrzuje rostoucí zátěž poradenských služeb a zvyšující se potřebu odborného právního poradenství.

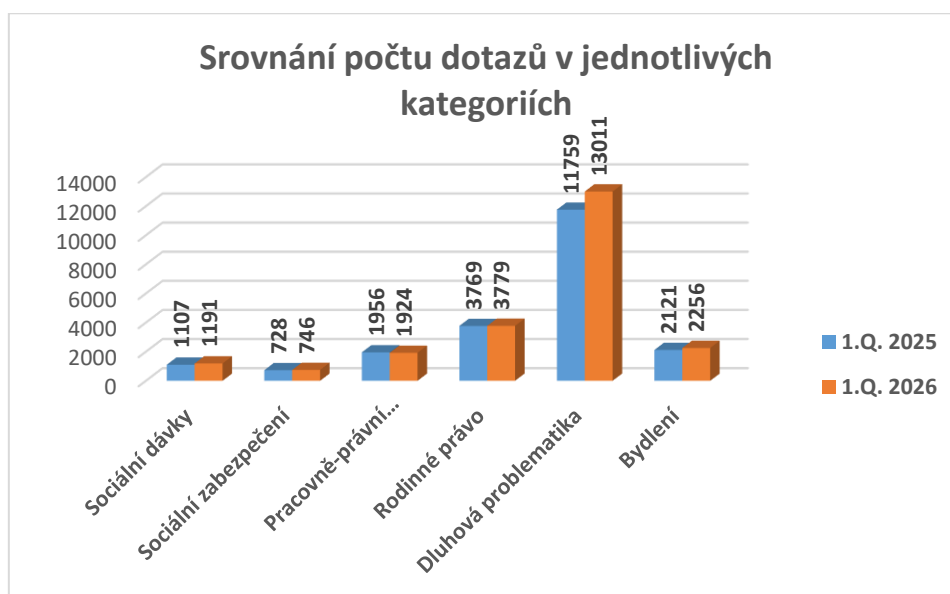
Nejvýraznější nárůst je dlouhodobě koncentrován v oblasti dluhové problematiky, která zůstává jednoznačně nejfrekventovanější agendou. Mírné nárůsty jsou patrné také v oblasti bydlení, sociálních dávek a sociálního zabezpečení, což ukazuje na prohlubující se sociální nejistotu a vzájemnou provázanost jednotlivých životních situací klientů (dluhy, bydlení, příjmy, dávky).

Naopak v oblasti pracovněprávní problematiky dochází k mírnému poklesu, což může indikovat buď stabilizaci části pracovněprávních vztahů, nebo přesun části problémů do jiných oblastí (zejména sociální zabezpečení a dluhy). Rodinné právo zůstává stabilní s minimální změnou, což potvrzuje jeho dlouhodobě vysoký a stabilní podíl na celkové agendě.

Zkušenosti z 1.Q.2026 ukazují, že jednotlivé sociální problémy klientů nelze izolovat. Zpřísnění v oblasti sociálních dávek bezprostředně generuje dluhová rizika a zvyšuje napětí v rodinách. Pro efektivní pomoc je nezbytné, aby státní správa upustila od přílišné byrokratizace a digitalizace na úkor lidského přístupu a refletovala reálné potřeby ohrožených skupin obyvatelstva. Vzhledem k provázanosti finančních, rodinných a závislostních krizí se ukazuje jako naprosto klíčové rozvíjet a systémově podporovat přímou mezioborovou spolupráci, a to právě i mezi občanskými poradnami a adiktologickými centry, což umožní řešit situaci klienta komplexně – od stabilizace dluhů až po odbornou pomoc v oblasti závislosti.

Kategorie dotazu/období	1.Q. 2025	1.Q. 2026
Sociální dávky	1107	1191
Sociální zabezpečení	728	746
Pracovně-právní problematika a zaměstnanost	1956	1924
Rodinné právo	3769	3779
Dluhová problematika	11759	13011
Bydlení	2121	2256
Celkem	21440	22907

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026

2. Sociální dávky

V oblasti sociálních dávek došlo mezi 1. čtvrtletím roku 2025 a 1. čtvrtletím roku 2026 k celkovému mírnému nárůstu počtu dotazů (z 1107 na 1191). Tento růst je však nerovnoměrný a ukazuje na zásadní strukturální změny v rámci jednotlivých podkategorií.

Výrazný pokles je patrný zejména u dávek státní sociální podpory (pokles z 445 na 269) a dávek pomoci v hmotné nouzi (pokles z 320 na 263). Tento trend může souviset se změnami v systému dávek a přesunem agendy do nových/transformovaných dávek. Naopak mírný nárůst evidujeme u příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením (241 na 264), což naznačuje rostoucí potřebu podpory u dlouhodobě zranitelných skupin obyvatel.

Nejvýraznější změnou je však vznik nové kategorie dávka státní sociální pomoci (Superdávka), která v roce 2025 nebyla evidována, zatímco v roce 2026 již představuje významný objem 222 dotazů. To potvrzuje, že jde o nově zavedený institut, který se rychle stal jednou z klíčových agend v oblasti sociálních dávek.

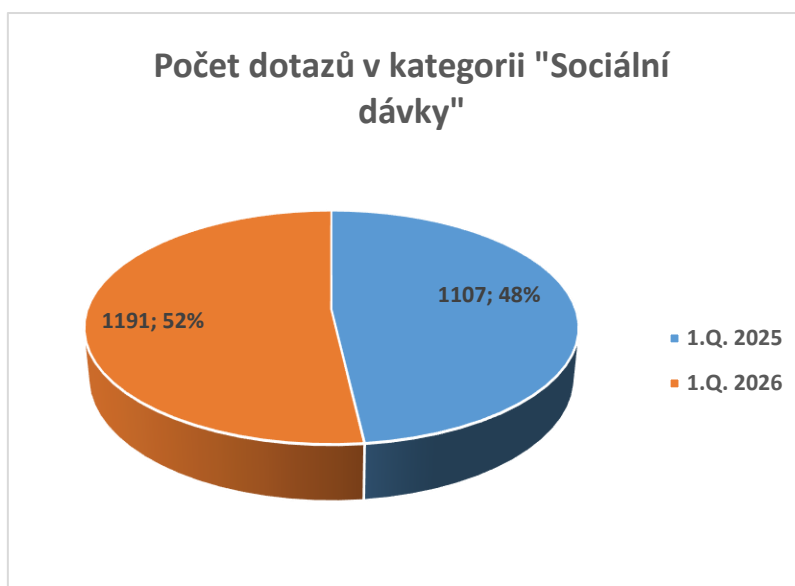
Celkově data ukazují spíše stabilizaci počtu dotazů s výrazným přesunem zájmu klientů směrem k nové dávkové agendě a k dlouhodobě náročnějším případům.

Z podkladů vyplývá, že se poradny v oblasti sociálních dávek stále častěji setkávají s problémy spojenými s nejednotnou praxí úřadů a složitou administrativou. Klienti mají potíže zejména s podáváním žádostí o nové dávky, včetně jejich elektronické formy, a často potřebují asistenci při komunikaci s úřady, doplňování dokumentů nebo podávání odvolání.

Opakovaně se objevují také problémy s průtahy při vyřizování dávek a s nedostatečným překlenutím období mezi podáním žádosti a samotným vyplácením. V některých případech dochází k situacím, kdy klienti nemají po přechodnou dobu žádný příjem, což vede k dalším sociálním problémům, včetně rizika ztráty bydlení. Poradny zároveň upozorňují na rozdílnou praxi jednotlivých úřadů při posuzování obdobných situací, což snižuje předvídatelnost a srozumitelnost systému pro žadatele.

Počet dotazů v kategorii "Sociální dávky"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
7.1.	Dávky pomoci v hmotné nouzi	320	263
7.2.	Dávky státní sociální podpory	445	269
7.3.	Příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením	241	264
7.4.	Ostatní	101	173
7.5.	Dávka státní sociální pomoci (Superdávka)	0	222
Sociální dávky celkem		1107	1191

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Systémové problémy:

Nejednotný výklad a nesprávné započítávání finančních prostředků jako příjmu při posuzování dávek státní sociální podpory

V oblasti sociálních dávek, konkrétně při posuzování nároku na dávky státní sociální podpory, se opakovaně objevuje problém s nejednoznačným a v některých případech nesprávným vyhodnocováním finančních prostředků jako příjmů žadatelů. Do rozhodování o výši dávek jsou započítávány částky, které nemají charakter příjmu ve smyslu platné legislativy, jako jsou vratky dříve odečtených finančních prostředků, karetní reklamace, vrácené exekuční srážky či pouhé zůstatky na bankovních účtech.

Tento postup vede ke snižování dávek, a tím ke zhoršení sociální situace klientů, kteří se již nachází v ekonomicky ohroženém postavení. Klienti často nerozumí tomu, z jakých konkrétních důvodů byla dávka snížena a oznámení o změně výše dávky pro ně bývají obtížně srozumitelné, zejména pokud nejsou detailně vysvětleny započítané položky.

Administrativní náročnost obrany proti rozhodnutí Úřadu práce ČR

Dalším významným problémem je vysoká administrativní náročnost obrany proti rozhodnutí Úřadu práce ČR. Klienti si nejsou vědomi svých procesních práv, neorientují se v možnostech podání námitek či odvolání a často nejsou schopni tato podání samostatně formulovat. V praxi se ukazuje, že ani poskytnutí obecných vzorů podání není pro část klientů dostačující a bez individuální odborné pomoci nejsou schopni své námitky účinně uplatnit.

Důsledkem je zvýšená závislost klientů na odborném sociálním poradenství, prodlužování řízení a zvýšená zátěž jak pro klienty, tak pro sociální služby. Zároveň vzniká riziko, že bez odborné podpory klienti své námitky nepodají vůbec, čímž dochází k dlouhodobému neoprávněnému krácení jejich sociálních nároků. Tento stav poukazuje na potřebu sjednocení

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026

výkladové praxe, zvýšení srozumitelnosti rozhodnutí a posílení informovanosti klientů o jejich právech a možnostech obrany.

Pokles reálné dostupnosti sociálních dávek u nízkopříjmových rodin a jejich nedostatečné pokrytí základních životních potřeb

V 1. čtvrtletí roku 2026 poradci opakovaně řešili situace rodin s dětmi, které po změnách v dávkovém systému nedosáhly na dávky v rozsahu, na které byly dříve zvyklé, přestože se jejich finanční situace nijak nezlepšila. Často šlo o samoživitelky nebo domácnosti s nízkými příjmy, kterým po úhradě nákladů na bydlení a energie nezůstávají dostatečné finanční prostředky na běžný chod domácnosti, potraviny, školní potřeby či dopravu. Po úpravě dávek bylo ve většině případů možné pokrýt pouze náklady spojené s bydlením.

Nedostatečná návaznost a flexibilita systému sociálních dávek při změně sociální situace

Problematickým se rovněž ukazuje tzv. přechodné období mezi podáním žádosti a faktickým přiznáním dávky, kdy dochází ke kumulaci zvýšených životních nákladů, typicky v návaznosti na pravidelné roční navyšování cen nájmu a energií. V tomto období nejsou klienti dostatečně finančně kryti, což prohlubuje jejich sociální zranitelnost.

Jako nástroj překlenutí této situace je v praxi využívána dávka mimořádné okamžité pomoci, avšak zkušenosti poradců ukazují, že její přiznání není vždy automatické ani dostatečně flexibilní. V některých případech nebyla dávka přiznána, přestože klienti prokazatelně čelili akutní finanční tísní a čekali na rozhodnutí o pravidelné dávce. Zaznamenány byly také situace, kdy byla mimořádná okamžitá pomoc vyčerpána dříve, než začala být vyplácena nově přiznaná dávka státní sociální pomoci. V mezidobí může nastat i změna situace žadatele – významný pokles příjmů, nicméně klient nedosáhne na dávku mimořádné okamžité pomoci, protože má např. stavební spoření a reálně tak pobírá jen příspěvek na bydlení (viz kazuistika č.7).

Celkově se jedná o systémový problém spočívající v nedostatečné návaznosti jednotlivých forem sociální pomoci a v omezené schopnosti systému efektivně překlenout období výpadku či poklesu příjmů, což má přímé dopady na stabilitu bydlení a základní životní jistoty ohrožených domácností. Tomuto případu se věnuje kazuistika č.2.

V tomto ohledu by velmi pomohlo, pokud by přiznání dávky mimořádné okamžité pomoci měly všechny úřady nastaveny jednotně a bylo o nich rozhodnuto během několika dnů. Dále by bylo vhodné, aby se jakákoliv změna nákladů na bydlení či jiných skutečností propisovala do dávky bezprostředně hned v dalším měsíci. Jako možné řešení se rovněž jeví dočasné zmírnění podmínek pro přiznání dávky mimořádné okamžité pomoci, například sjednocením majetkového testu s podmínkami u dávek státní sociální podpory.

Digitalizace a administrativní zátěž žadatelů

V praxi se opakovaně ukazuje, že současná míra digitalizace a administrativní náročnosti řízení sociálních dávek představuje pro část klientů významnou bariéru v přístupu k systému. Klienti často nerozumí požadavkům na doložení podkladů, opakovaně předkládají totožné dokumenty a obtížně se orientují zejména v elektronické komunikaci.

Pro osoby s nízkou digitální gramotností je práce s klientskou zónou (např. Jenda) obtížná, což zvyšuje jejich závislost na osobní asistenci na pobočkách Úřadu práce ČR. Současně je v praxi patrné, že i přes preferenci digitálního podání dochází k administrativním komplikacím při zpracování žádostí, které mohou vést k prodlužování řízení.

Procesní zátěž a nejednotná administrativa

V řadě případů dochází k opakovanému vyzývání klientů k doložení podkladů, a to i v situacích, kdy již byly tyto dokumenty řádně vloženy do systému. Tato praxe vede k nejistotě žadatelů ohledně stavu řízení a zvyšuje administrativní zátěž na jejich straně. Zároveň se v některých případech objevují průtahy při vyřizování žádostí, které mohou vést k přechodné absenci příjmu domácností. Tato situace následně zvyšuje riziko zadlužování a ohrožení bytové stability. Systém tak v těchto případech neplní dostatečně svou stabilizační funkci.

Doručování rozhodnutí a procesní nejistota žadatelů

Problematickou oblastí je rovněž doručování rozhodnutí, zejména u osob bez datové schránky a bez aktivního přístupu do elektronického systému. V praxi se objevují situace, kdy není doručení rozhodnutí dostatečně srozumitelné či včasné, což může omezit možnost efektivního uplatnění procesních práv, zejména práva na včasné podání odvolání. Klienti jsou tak nuceni opakovaně kontaktovat úřady za účelem zjištění stavu řízení, což dále prohlubuje jejich nejistotu. Zaznamenány byly také případy, kdy byly žádosti zamítnuty nebo řízení zastaveno s odkazem na nedoložení podkladů, přestože tyto podklady byly v systému evidovány.

Rozdílnost rozhodování u mimořádné okamžité pomoci

V praxi se opakovaně ukazuje nejednotnost v rozhodování o dávce mimořádné okamžité pomoci mezi jednotlivými kontaktními pracovišti Úřadu práce ČR. V obdobných či fakticky srovnatelných životních situacích žadatelů dochází k rozdílným výsledkům posouzení, a to jak ve vztahu k samotnému přiznání dávky, tak k její výši či opakovanému poskytnutí.

Tato variabilita v aplikační praxi snižuje předvídatelnost systému pro žadatele a přispívá k pocitu nejistoty při řešení akutních sociálních situací. V některých případech může vést i k nerovnému přístupu ke klientům v závislosti na místní příslušnosti kontaktního pracoviště, což oslabuje princip jednotného uplatňování sociální pomoci.

Jako řešení pro předchozí problémy je dle poraden považováno zvýšení srozumitelnosti celého systému sociálních dávek a zkrácení lhůt při vyřizování žádostí. Dále je vhodné posílit návaznost jednotlivých kroků řízení a zajistit lepší zohlednění reálné sociální situace domácností.

Současně se jako vhodné jeví posílení terénní sociální práce a zlepšení informovanosti klientů o možnostech pomoci, zejména v regionech s omezenou dostupností poboček Úřadu práce ČR. V této souvislosti je rovněž diskutována potřeba celkového systémového přehodnocení některých nástrojů podpory s cílem zvýšit jejich dostupnost a efektivitu.

Nezohlednění nákladů na stěhování v systému mimořádné okamžité pomoci a absence jejich systémového krytí

V oblasti hmotné nouze stále spatřují poradci úskalí, že v případě skončení nájmu a hledání nového nájemního bytu lze požádat o mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu jistoty (kauce), provize realitní kanceláři i na složení prvního nájemného, ale nikoli na úhradu nákladů na stěhování.

Navrhované řešení ze strany poraden je, aby dávka mimořádné okamžité pomoci mohla být poskytnuta i na náklady na stěhování.

Rigidní posuzování společně hospodařících osob a nedostatečné zohlednění reálné finanční situace domácností při přiznávání dávky na bydlení

Důležité je i zmínit ztrátu nároku na složku dávky státní sociální pomoci určenou na bydlení (dříve příspěvek na bydlení). Klientům nevzniká nárok na složku dávky určenou na bydlení z důvodu společného posuzování s osobami disponujícími vyššími příjmy nebo majetkem. Systém vychází ze zákonného vymezení společně posuzovaných osob a společné domácnosti, ačkoliv realita je taková, že klient z příjmů či majetku této spolubydlící osoby nijak neprofituje, nemá k nim přístup a fakticky žije v odděleném finančním režimu.

Systémové nastavení reformy rigidně definuje okruh společně posuzovaných osob a zpřísňuje majetkové testy. Legislativa nedostatečně reflektuje specifické formy spolubydlení, například více generací žijících v jednom domě s odděleným hospodařením. Zpřísnění podmínek dopadá i na osoby dlouhodobě nezaměstnatelné (ze zdravotních, věkových či sociálních důvodů), u nichž nový systém předpokládá aktivizaci, která však v realitě trhu práce není možná.

U klientů dochází k nárůstu existenčního stresu a úzkosti, že nebudou schopni pokrýt základní životní potřeby. Dochází k selhávání funkce sociálního státu jako „záchranné sítě“. Klienti ztrácí důvěru v instituce a zažívají pocit bezmoci, neboť se ocitají v pasti – formálně nesplňují podmínky chudoby kvůli cizímu majetku, reálně však nemají z čeho žít.

Jako doporučení jedné z poraden je zmírnit rigiditu posuzování společné domácnosti v rámci dávek státní sociální pomoci a umožnit individualizované posouzení finančních toků v domácnosti, aby nedocházelo ke krácení pomoci lidem, kteří fakticky hospodaří sami.

Dalším řešením je posílit metodické vedení Úřadu práce ČR směrem k individuálnímu posuzování situace u dlouhodobě nezaměstnatelných osob (např. osob předdůchodového věku či s lehčím zdravotním handicapem) a využívání institutu odstranění tvrdosti zákona.

3. Sociální zabezpečení

V oblasti sociálního zabezpečení došlo v 1. čtvrtletí roku 2026 oproti stejnému období roku 2025 k mírnému nárůstu celkového počtu dotazů (ze 728 na 746 dotazů). Celkově se jedná o stabilní agendu bez zásadních výkyvů, avšak s patrnými přesuny mezi jednotlivými podkategoriemi.

Nejvýraznější změnou je nárůst dotazů v oblasti invalidních důchodů (nárůst z 313 na 357 dotazů), která se tak stává nejdynamičtěji rostoucí částí agendy. Oproti tomu došlo k mírnému poklesu u nemocenského pojištění a nemocenských dávek, což může naznačovat určité přesunutí klientské poptávky směrem k dlouhodobějším zdravotně-sociálním situacím, zejména k řešení invalidity. Ostatní oblasti (starobní, pozůstalostní důchody a další agenda) zůstávají relativně stabilní.

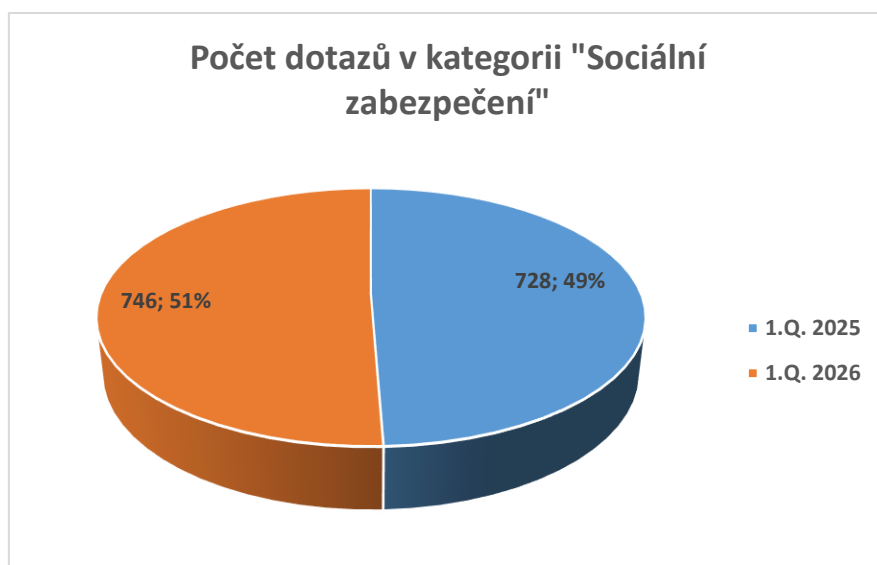
Z poznatků občanských poraden vyplývá, že v oblasti důchodového pojištění a invalidních důchodů převažuje poskytování odborného sociálního poradenství zaměřeného na vysvětlování zákonných podmínek, průběhu řízení a práv klientů při žádosti o důchod či jeho změnu. Významnou část práce tvoří také praktická asistence, zejména při sepisu opravných prostředků proti nepřiznání nebo snížení invalidního důchodu, případně při žádostech o zvýšení již přiznaného důchodu.

V praxi se dále objevují situace, kdy klienti potřebují podporu při samotném podání žádosti o invalidní důchod, neboť se často potýkají s nejistotou v postupu a administrativní náročností řízení. Opakovaně se také řeší otázky související se započítáváním dob pojištění, náhradních dob či dobrovolné účasti na sociálním pojištění, stejně jako specifické situace v oblasti pozůstalostních dávek, například obnovení nároku na vdovský důchod.

Celkově se ukazuje, že oblast sociálního zabezpečení, zejména invalidních důchodů, představuje stabilně zatíženou agendu s vysokou mírou odborné náročnosti a významnou potřebou individuální podpory klientů při orientaci v řízeních a uplatňování jejich práv.

Počet dotazů v kategorii "Sociální zabezpečení"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
9.1.	Důchodové pojištění	80	75
9.2.	Starobní a pozůstalostní důchody	130	130
9.3.	Invalidní důchody	313	357
9.4.	Nemocenské pojištění	58	69
9.5.	Nemocenské dávky	98	78
9.6.	Ostatní	49	37
Sociální zabezpečení celkem		728	746

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Systémové problémy:

Systémové nedostatky při posuzování invalidity a omezená transparentnost posudkové praxe

V této oblasti poradny opakovaně zaznamenávají problematiku související s činností posudkových lékařů při posuzování nároku na invalidní důchod. V praxi dochází k situacím, kdy posudkový lékař není v přímém kontaktu s žadatelem a posouzení zdravotního stavu probíhá pouze na základě předložené dokumentace a bez osobního vyšetření. Zkušenosti poraden přitom ukazují, že v případě podání námitek proti zamítavému rozhodnutí a současného požadavku na posouzení jiným posudkovým lékařem bývá žadatelům v řadě případů následně vyhověno.

Poradny dále upozorňují na skutečnost, že při posuzování invalidity nemusí být vždy dostatečně zohledněna reálná možnost pracovního uplatnění žadatele s ohledem na jeho vzdělání, kvalifikaci a pracovní zkušenosti. Stejná diagnóza může mít výrazně odlišný dopad na pracovní uplatnění osob s různým stupněm vzdělání či možností výkonu vhodného zaměstnání.

Za vhodné opatření poradny považují zejména povinnost osobního posouzení žadatele posudkovým lékařem, případně zavedení automatické možnosti požádat o přezkoumání zdravotního stavu jiným posudkovým lékařem.

Poradny dále upozorňují na problematiku řízení o přiznání invalidního důchodu v případech, kdy zdravotní stav žadatele není posouzen v dostatečném rozsahu a míra poklesu pracovní schopnosti je stanovena pouze na hranici 30 %, případně pod hranicí nároku na vyšší stupeň invalidity. Klienti se následně často ocitají v situaci, kdy jejich zdravotní omezení významně ovlivňují schopnost pracovního uplatnění i běžného fungování, avšak přiznaný stupeň invalidity neodpovídá reálnému dopadu jejich zdravotního stavu na pracovní a sociální situaci. Této problematice se věnuje kazuistika č.6.

V případě nesouhlasu s rozhodnutím je možné podat námitky a následně případně správní žalobu. Zkušenosti poraden však ukazují, že se jedná o administrativně i psychicky náročný a časově zdoluhavý proces. Řada klientů se obává nejistého výsledku řízení, komplikované komunikace s úřady i dalšího dokazování svého zdravotního stavu. Pro osoby se závažnými zdravotními obtížemi, často spojenými s finanční nejistotou nebo zhoršenou psychickou kondicí, představuje pokračování ve sporu tedy významnou zátěž.

Poradny se v praxi setkávají s tím, že klienti mnohdy rezignují na podání námitek či správní žaloby, přestože existují důvodné pochybnosti o správnosti posudkového závěru. V důsledku toho může docházet k situacím, kdy osoby se skutečně omezenou pracovní schopností zůstávají bez odpovídající sociální ochrany a podpory.

Za důležité proto poradny považují posílení transparentnosti a kvality posudkového procesu, důslednější individuální posuzování dopadů zdravotního stavu na pracovní uplatnění žadatele a současně větší dostupnost podpory při podávání námitek a správních žalob, například prostřednictvím srozumitelnějšího poučení o právech žadatelů či dostupné odborné pomoci.

Systémová mezera v přechodu mezi nemocenskými dávkami a invalidním důchodem

Občanské poradny se opakovaně setkávají se situacemi, kdy klienti v dlouhodobé pracovní neschopnosti vyčerpají maximální podpůrnou dobu nemocenských dávek, včetně jejího případného prodloužení, aniž by včas řešili návaznost na systém invalidního důchodu. Žádost o invalidní důchod je pak často podána až po ukončení výplaty nemocenských dávek, kdy již došlo k výpadku příjmu.

Systém tak v mnoha případech nereaguje preventivně. Z hlediska systému se jedná o problém nedostatečné návaznosti mezi nemocenským pojištěním a důchodovým systémem, absence včasné informační podpory a chybějícího mechanismu, který by automaticky upozorňoval rizikové klienty na potřebu včasného podání žádosti o invalidní důchod v situacích, kdy je návrat do zaměstnání nepravděpodobný.

V důsledku této časové prodlevy se klienti ocitají po určitou dobu bez jakéhokoliv příjmu, neboť řízení o invalidním důchodu dosud není pravomocně ukončeno a dávka není přiznána ani vyplácena. Tato situace má významné sociální dopady, zejména v podobě zadlužování, neschopnosti hradit běžné životní náklady a v některých případech i ohrožení bydlení.

Zhoršená dostupnost služeb v důsledku digitalizace a přetížení komunikace

V oblasti důchodové agendy občanské poradny dlouhodobě upozorňují na výrazně prodloužené lhůty při vyřizování žádostí a na celkově obtížnou komunikaci s pracovníky České správy sociálního zabezpečení. Klienti často naráží na přetížené telefonní linky, kdy se jim opakovaně nedaří spojit s pracovníky, což komplikuje jak získání informací o stavu řízení, tak řešení konkrétních individuálních situací.

Současně dochází k výrazné digitalizaci služeb, kdy je klientům stále častěji doporučováno či fakticky vyžadováno využívání online portálů pro přístup k dokumentům, zejména k důchodovým výměrům a souvisejícím informacím. Tento trend však vytváří významnou bariéru pro část klientů, především seniory, kteří nemají potřebné technické vybavení, internetové připojení nebo dostatečné digitální dovednosti.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026

Výsledkem je nerovný přístup ke službám veřejné správy, kdy část klientů je fakticky odkázána na digitální prostředí, které není schopna samostatně využívat, což vede k závislosti na zprostředkované pomoci, prodlužování řešení životních situací a celkovému snížení dostupnosti důchodové agendy pro zranitelné skupiny obyvatel.

4.Dluhy

V oblasti dluhové problematiky došlo mezi 1. čtvrtletím 2025 a 1. čtvrtletím 2026 k celkovému nárůstu počtu dotazů z 11 759 na 13 011, což potvrzuje dlouhodobě rostoucí zátěž této agendy v poradenské praxi. Nejvýraznější nárůst je patrný u témat spojených s právy a povinnostmi dlužníků, věřitelů a také v oblasti exekučního vymáhání. Stabilně vysoké zůstávají dotazy k insolvenčnímu řízení, které dlouhodobě tvoří největší podíl celé kategorie, a dále se zvyšuje zájem o základní finanční témata, jako je rodinný a osobní rozpočet.

Z dat je zároveň zřejmé, že dluhová problematika se stále více posouvá od samotného řešení existujících závazků k preventivním a „návodovým“ dotazům, kdy klienti potřebují základní orientaci v systému dluhů, exekucí a insolvencí. Mírný nárůst je patrný i u rozhodčích doložek a řízení, což může souviset s pokračujícími spory ze starších spotřebitelských úvěrů a jejich vymáháním.

Z poznatků občanských poraden vyplývá, že dluhová problematika zůstává nejfrekventovanější oblastí poradenství napříč všemi regiony. Klienti se nejčastěji potýkají s dluhy na bydlení, energiích a spotřebitelskými úvěry, přičemž zadlužení je často kumulováno s exekucemi a zhoršující se sociální situací. Opakovaně se objevuje nízká finanční gramotnost, nedostatečná orientace v možnostech řešení dluhů a odkládání řešení až do fáze dlouhodobé neudržitelnosti situace.

Významným trendem je nárůst zájmu o oddlužení, a to i v souvislosti s novelizací insolvenčního zákona. Poradny zároveň upozorňují na problémy klientů při komunikaci s insolvenčními správci, průtahy v řízeních a na složitost administrativních úkonů. Vedle toho roste i počet případů spojených s nebankovními úvěry uzavíranými online, včetně nevýhodných smluvních ujednání a následných sporů řešených například přes finančního arbitra.

Častou součástí poradenství je také praktická asistence mnohých poraden při sepisu návrhů na oddlužení, či návrhů na zastavení exekuce. Dále je důležitá podpora klientů při orientaci v exekučním řízení a pomoc při řešení blokace účtů. Celkově se tak ukazuje, že dluhová problematika představuje nejen nejrozsáhlejší, ale i nejkomplexnější oblast poradenství.

Počet dotazů v kategorii "Dluhová problematika"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
5.1.	Rodinný a osobní rozpočet	120	190
5.2.	Práva a povinnosti dlužníků	2620	3149
5.3.	Práva a povinnosti věřitelů	664	815
5.4.	Rozhodčí doložka a rozhodčí řízení	11	31
5.5.	Soudní a exekuční vymáhání peněžité povinnosti dlužníka	1488	1658
5.6.	Insolvenční řízení	6666	6943
5.7.	Ostatní	190	225
Dluhová problematika celkem		11759	13011

Zdroj: Equip, Informační systém AOP

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026



Systémové problémy:

Vyžadování platby předem advokátními kanceláři za konzultaci a za sepsis insolvenčního návrhu

V posledním čtvrtletí klienti sdělují, že jimi oslovené advokátní kanceláře požadují platbu dopředu, např. už na první schůzce 5000 Kč. Někteří klienti ovšem mají povědomí o tom, že žádat úhradu za konzultaci a za sepsis návrhu dopředu, je obcházení zákona a raději vyhledají služby bezplatných akreditovaných osob.

Nedostatečná informovanost a nerealistická očekávání dlužníků při vstupu do oddlužení

V souvislosti s novelizací insolvenčního zákona se v poradenské praxi opakovaně objevují případy klientů, kteří vstupují do oddlužení s nedostatečnou nebo zkreslenou představou o jeho průběhu, podmínkách a reálných dopadech na jejich finanční situaci. Klienti často nejsou dostatečně připraveni na skutečnost, že v průběhu oddlužení dochází k pravidelným srážkám ze mzdy, které mohou výrazně omezit disponibilní příjem domácnosti a ovlivnit její běžné fungování.

Častým problémem je také nedostatečné porozumění povinnostem, které z oddlužení vyplývají, včetně nutnosti dlouhodobě stabilního příjmu, součinnosti s insolvenčním správcem a hlášení změn v příjmech či majetkových poměrech. V případě výpadku příjmů nebo růstu životních nákladů se část klientů dostává do situace, kdy již nejsou schopni stanovené podmínky oddlužení plnit, což může vést k ohrožení úspěšného dokončení celého procesu.

Závažným doprovodným jevem je také to, že někteří klienti v reakci na vysoké srážky ze mzdy či celkové finanční zatížení rezignují na legální pracovní poměr a přechází do „šedé“ ekonomiky, čímž se paradoxně oslabuje jejich schopnost stabilizovat finanční situaci a zvyšuje se riziko opětovného zadlužení.

Celkově se jedná o problém nedostatečné přípravy a podpory dlužníků při vstupu do oddlužení, který může vést k jeho neúspěšnému průběhu, zhoršení sociální situace domácností a opakovanému návratu do dluhové spirály.

Nepřiměřené délky insolvenčního řízení v oddlužení

V této oblasti poradci opakovaně poukazují na problematiku délky řízení při povolování a schvalování oddlužení. Jelikož právní úprava nestanoví konkrétní lhůtu pro vydání rozhodnutí o povolení oddlužení, dochází v praxi k situacím, kdy dlužníci čekají na rozhodnutí i několik měsíců, přestože nebyli vyzváni k doplnění návrhu ani neexistuje jiný zjevný důvod pro prodlení.

Poradci se dále setkávají s případy prodlev při vypracování zpráv insolvenčními správci, stejně jako s dlouhými časovými odstupy mezi zveřejněním zprávy a samotným schválením oddlužení soudem. V důsledku těchto průtahů je dlužník nucen po delší dobu hradit zvýšenou odměnu insolvenčnímu správci, a to i v situaci, kdy již byla zpráva pro oddlužení řádně vypracována a zveřejněna a řízení fakticky čeká pouze na rozhodnutí soudu.

Poradci v této souvislosti upozorňují zejména na nejistotu dlužníků ohledně výsledku řízení a současně na neúměrné navyšování jejich nákladů. Dlužníci se navíc často obávají upozornit na neplnění povinností insolvenčního správce či na nepřiměřené prodlužování řízení.

Za vhodné řešení poradci proto považují stanovení závazné lhůty pro vydání rozhodnutí o povolení oddlužení, důslednější kontrolu činnosti insolvenčních správců ze strany soudů, zejména pokud jde o včasné podávání zpráv, a současně rozhodování o schválení oddlužení bez zbytečného odkladu po zveřejnění zprávy insolvenčního správce.

Odpovědnost za dluhy druhého manžela

V poradenské praxi se opakovaně vyskytují případy, kdy dluhy jednoho z manželů po uzavření manželství (za trvání SJM) významně zasahují do majetkové situace druhého manžela, zejména v důsledku postihu majetku ve společném jmění manželů, popř. se jeho důsledky projevují i po zániku manželství, nebylo-li společné jmění dosud vypořádáno. Přestože právní úprava, zejména § 732 občanského zákoníku, umožňuje omezit rozsah postihu společného jmění pro dluh vzniklý jen jednomu z manželů proti vůli druhého manžela, je tato ochrana podmíněna tím, že druhý manžel projeví vůči věřiteli bez zbytečného odkladu poté, co se o dluhu dozví, svůj nesouhlas. Klienti se často potýkají s nedostatečnou informovaností o existenci závazků druhého manžela, nemají úplné informace o věřitelích, výši dluhů ani o probíhajících exekučních či soudních řízeních. Bez těchto informací pro ně může být obtížné zjistit dluh včas, určit věřitele a účinně vůči němu projevit nesouhlas, a využít tak zákonnou ochranu.

Systémové překážky v přístupu k chráněnému účtu pro osoby v exekčním řízení

Další problematickou oblastí je institut chráněného účtu. Přestože se jedná o důležitý nástroj ochrany osob v exekuci, který má zabránit postihování nezabavitelných příjmů, poradny poukazují na skutečnost, že klienty od jeho zřízení často odrazuje administrativní a procesní složitost celého postupu. Klienti mnohdy nerozumí podmínkám pro jeho zřízení, nejsou schopni samostatně zajistit potřebné dokumenty ani komunikovat s bankovními institucemi a dalšími subjekty zapojenými do procesu. V důsledku toho řada osob na zřízení chráněného účtu rezignuje, přestože by jim tento institut mohl významně pomoci stabilizovat jejich finanční situaci a zajistit prostředky na základní životní potřeby.

Občanské poradny v této souvislosti upozorňují na širší systémový problém spočívající v nedostatečné srozumitelnosti a praktické dostupnosti ochranných mechanismů určených osobám v dluhových a exekčních problémech.. Přestože právní předpisy obsahují určité ochranné instituty, jejich praktické využití je pro mnoho klientů komplikované a bez odborného poradenství často obtížně dosažitelné.

Opakovaná insolvence

V poradenské praxi se opakovaně objevují klienti, kteří v minulosti prošli procesem oddlužení a byli soudem osvobozeni od placení zbývajících dluhů, avšak následně se znovu ocitli v předlužení. Tito klienti se často mylně domnívají, že mohou podat nový návrh na povolení oddlužení, aniž by si byli vědomi zákonných omezení spojených s opakovaným vstupem do insolvenčního řízení. V důsledku toho se dostávají do situace, kdy nemají okamžitě k dispozici standardní zákonné řešení své dluhové situace a začínají vyhledávat alternativní, často vysoce rizikové způsoby řešení.

V této souvislosti se v praxi čteně vyskytují nabídky různých subjektů, které osobám v tíživé finanční situaci prezentují tzv. „rychlá řešení dluhů“. Ta jsou nejčastěji založena na převodu nemovitosti, zpětném odkupu, případně na vyplacení exekucí či dluhů výměnou za převod majetku. Klienti tyto nabídky často přijímají pod časovým tlakem a bez dostatečného porozumění právním a finančním důsledkům uzavíraných smluv, což v řadě případů vede ke ztrátě vlastnického práva k nemovitosti nebo k dalšímu prohloubení jejich finanční nejistoty.

Hlavními příčinami této situace je nízká úroveň finanční gramotnosti, nedostatečné povědomí o podmínkách opakovaného oddlužení, absence dostupného krizového řešení pro osoby, které nesplňují podmínky vstupu do nové insolvence, a zároveň výrazný psychický tlak spojený s exekucemi a hrozbou ztráty bydlení. Tyto faktory vedou k unáhlenému rozhodování a zvýšené zranitelnosti klientů vůči nevýhodným nabídkám.

Důsledky pro klienty jsou závažné a zahrnují prohlubování zadlužení, riziko ztráty bydlení, uzavírání nevýhodných právních jednání, zhoršení psychického stavu a postupnou ztrátu důvěry k institucím a právnímu systému jako celku. Z pohledu praxe občanských poraden se proto jedná o významný systémový problém vyžadující jak preventivní, tak institucionální řešení.

Za vhodná opatření lze považovat zejména zvýšení informovanosti klientů o podmínkách opakovaného oddlužení, posílení preventivní osvěty zaměřené na rizikové praktiky při

nabídkách řešení dluhů, důslednější kontrolu činností subjektů nabízejících výkup nemovitostí osobám v dluhové tísní a rozšíření dostupnosti krizové sociální podpory pro osoby, které aktuálně nemohou vstoupit do oddlužení.

Nedostatečná ochrana spotřebitele v oblasti nebankovních úvěrů a selhávání kontroly úvěruschopnosti

V posledních letech se v praxi občanských poraden výrazně prohlubuje problém spojený s poskytováním nebankovních spotřebitelských úvěrů, který vede k opakovanému vzniku závažných dluhových situací klientů. Klienti se stále častěji dostávají do situace, kdy jsou jim poskytovány úvěry i přes zjevnou neschopnost je splácet, přestože poskytovatelé mají zákonnou povinnost důsledně posuzovat jejich úvěruschopnost dle § 86 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru.

V praxi se tedy poradny opakovaně naráží na případy, kdy jsou spotřebitelům poskytovány další úvěry i ve chvíli, kdy již mají existující závazky, jsou v exekuci a jejich příjem je zatížen exekučními srážkami. Dochází tak k situacím, kdy součet splátek z více úvěrových smluv uzavřených v krátkém časovém období reálně převyšuje měsíční příjem dlužníka, což objektivně znemožňuje jejich řádné splácení. Přesto k poskytnutí úvěrů dochází, a to i u subjektů, které mají přístup do úvěrových registrů (např. NRKI), a tedy disponují informacemi o celkové zadluženosti klienta.

Významným problémem je také nedostatečná prevence a kontrola dodržování zákonných povinností ze strany poskytovatelů úvěrů. Přestože zákon ukládá povinnost posoudit schopnost spotřebitele splácet, v praxi dochází k jejímu systematickému nedodržování nebo formálnímu naplňování bez reálného vyhodnocení finanční situace klienta. Tato skutečnost vede k prohlubování předlužení a následnému vstupu klientů do exekučního nebo insolvenčního řízení.

Dalším strukturálním problémem je absence účinné regulace výše úrokových sazeb a celkových nákladů úvěrů, což umožňuje poskytování úvěrů s extrémně vysokými náklady, které se v praxi pohybují v řádech desítek až stovek procent ročně. Tyto podmínky výrazně zvyšují riziko dluhové spirály a směřují k situacím, které lze v praxi označit za hraničící s lichvou.

Celkově se jedná o systémový problém spočívající v kombinaci nedostatečně účinné ochrany spotřebitele, slabé vynutitelnosti povinností poskytovatelů nebankovních úvěrů a vysoké dostupnosti úvěrových produktů i pro vysoce rizikové klienty. Výsledkem je prohlubování předlužení, ztráta finanční stability domácností a následná závislost na institutu oddlužení.

Nedostatečná finanční gramotnost mladých osob

Tento problém úzce souvisí s problémem předchozím. V letošním roce mnoho poraden zaznamenalo nárůst počtu mladých klientů, kteří řeší předlužení. Tito klienti mají společné, že se zadlužili během krátké doby u většího množství nebankovních poskytovatelů úvěrů. Zároveň sdílí poměrně nízkou finanční gramotnost. Paralelně s tím poradci sledují prohlubování fenoménu dluhové spirály (splácení starých dluhů novými úvěry) a nově také

nárůst počtu klientů, jejichž dluhová situace je přímo spjata se závislostí na hazardních hrách, výhradně online sázky a kasina (viz kazuistika č.11).

Při konzultacích poradci zjišťují, že se klienti předem neseznámili s podmínkami úvěrů. Nevěděli, kolik budou splácet, respektive kolik na půjčce přeplatí. Zároveň ze strany poskytovatelů úvěrů nedošlo předem k řádnému posouzení úvěruschopnosti, jak ukládá zákon o spotřebitelském úvěru. Klienti pak mají v součtu měsíčně splácet i víc, než si vydělají. Splacení úvěrů podle domluvených podmínek je pro ně nereálné.

Klienti často shodně uvádí, že si od nebankovních společností půjčili, protože to bylo přes internet tak snadné a rychlé – stačilo pár kliknutí. Dále klienti zmiňují všudypřítomné reklamy na nebankovní půjčky, které lákají na údajnou výhodnost a bezproblémové vyřízení komukoli „bez starostí“. Jeden z klientů např. popisoval, jak se mu po vyřízení první půjčky přes mobilní telefon začaly neustále zobrazovat další a další reklamy na nebankovní půjčky od toho samého i od jiných poskytovatelů, které vůbec neznal. Tento problém dokresluje kazuistika č.4.

Půjčené prostředky klienti bohužel nevyužili nijak smysluplně, šlo především o hazard přes internet, zbytečné věci do domácnosti (např. drahý telefon, dárky).

Neschopnost splácet pak klienti zpravidla řešili dalšími půjčkami. Když už jim poskytovatelé půjčit nechťeli, kontaktovali poradny s žádostí o oddlužení. V něm vidí „snadnou“ cestu, jak se ochránit před věřiteli a nemuset už dluhy nijak řešit.

S klienty v první řadě poradci sestavují přehled jejich závazků, jelikož se klienti ve svých úvěrech však zpravidla neorientují. Často neznají ani skutečný název věřitele, jen „značku“ z reklamy. Klienti se až od poraden zpětně dozvídají, k čemu se ve smlouvě zavázali nebo jaká mají práva jako spotřebitelé. Když klientům poradci sdělí, aby si zapisovali svoje výdaje a sestavili osobní rozpočet, aby měli utrácení více pod kontrolou, jsou to pro ně zcela nové věci.

Při žádostech o oddlužení klientům poradci vysvětlují i jeho odvrácenou stranu, např. posuzování nepoctivého záměru v případě čerstvých úvěrů, které si klienti vzali před krátkou dobou, a ještě je ani nezačali splácet. Vysvětlují jim výši odměny insolvenčního správce, zveřejňování údajů v insolvenčním rejstříku a z toho plynoucí omezení, například při budoucím sjednávání bydlení prostřednictvím hypotečního úvěru, a to i po úspěšném skončení oddlužení. Poradci jim představují oddlužení spíš jako poslední možnost, když všechny ostatní možnosti už byly vyčerpány.

Systémovým řešením by bylo posílení vzdělávání dětí a mládeže ve finanční gramotnosti, aby lidé na prahu dospělosti věděli, jak fungují úvěry a že je třeba se před podpisem smlouvy dobře seznámit s jejím obsahem a v případě nejasností se s někým poradit apod. Pomoci by mohla také cílená osvěta mezi mladými lidmi o riziku gamblerství i známá a snadno dostupná odborná pomoc.

Částečné zlepšení očekávají poradny od připravované novely omezující výši nákladů úvěrů. Ty by pak měly být pro klienty snáze splatitelné.

Příspěvek k řešení by mohlo i omezení reklamy na nebankovní půjčky a hazard. Dnes jsou lidé již od dětství vystaveni na internetu, v televizi nebo rozhlasu vtíravým reklamám na sázení přes internet a rychlé půjčky, což z pohledu poraden není v pořádku.

Dále je ze strany poraden vnímána nedostatečná snaha kontrolních orgánů (Česká národní banka) při ochraně spotřebitelů a vymáhání dodržování zákona o spotřebitelském úvěru,

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026

konkrétně povinnosti posouzení úvěruschopnosti žadatele o úvěr. Nebankovní poskytovatelé úvěrů zákon systematicky porušují, ale je ponecháno spíš náhodě, jestli se spotřebitelé o svých právech dozví a budou je jako laici vlastními silami vymáhat, příp. využijí odbornou pomoc.

Důležité je i posílení sítě adiktologických poraden provázaných s dluhovými poradnami. Stát by měl podpořit programy prevence a včasné intervence pro osoby ohrožené hazardem.

5. Bydlení

V oblasti bydlení došlo v 1. čtvrtletí roku 2026 oproti stejnému období roku 2025 k celkovému nárůstu počtu dotazů z 2 121 na 2 256, tedy o 135 dotazů. Problematika bydlení tak nadále patří mezi nejvýznamnější oblasti řešené občanskými poradnami. Zkušenosti jednotlivých poraden potvrzují, že se klienti stále častěji potýkají nejen s nejasnostmi v oblasti nájemního bydlení, ale také s rostoucí nejistotou spojenou s nedostupností bydlení a nerovným postavením vůči pronajímatelům.

Nejvýraznější zastoupení mají tradičně dotazy týkající se nájmu bytu či domu, jejichž počet vzrostl z 1 088 na 1 221. Tato podkategorie představuje více než polovinu všech dotazů v oblasti bydlení. Občanské poradny dlouhodobě evidují narůstající množství problémů souvisejících s nájemními vztahy, zejména v oblasti práv a povinností nájemců a pronajímatelů, ukončování nájmu, vrácení kaucí či vyúčtování služeb.

Poradny upozorňují zejména na časté případy nevrácení kaucí po skončení nájmu, případně na neodůvodněné prodlužování jejich vrácení. Klienti se rovněž obracejí na poradny v situacích, kdy po zahájení nájemního vztahu neobdrží novou nájemní smlouvu, což v nich vyvolává značnou právní nejistotu. Významným problémem jsou také neplatná či nezákonná ustanovení v nájemních smlouvách, například zákazy chovu domácích zvířat nebo omezení možnosti přihlášení trvalého pobytu.

Častým tématem zůstává rovněž problematika vyúčtování služeb spojených s bydlením. Klienti poukazují na nesrovnalosti mezi údaji od distributorů energií a vyúčtováním předloženým pronajímatelem. Poradny zároveň upozorňují na případy neoprávněného přeúčtování nákladů souvisejících s vlastnictvím bytu, zejména příspěvků do fondu oprav, na nájemníky. Klienti často neznají svá práva v oblasti reklamace vyúčtování, lhůt či možných sankcí za nesplnění povinností pronajímatele.

Významnou část dotazů tvoří také problematika spoluvlastnictví nemovitostí a věcných břemen. Klienti řeší zejména užívání společných nemovitostí, rozdělení práv a povinností mezi spoluvlastníky, vypořádání spoluvlastnictví nebo spory vyplývající z věcných břemen a služebností.

Poradny současně upozorňují na zhoršující se dostupnost cenově přijatelného bydlení. Především ve větších městech přetrvává kritický nedostatek dostupných nájemních bytů, což vede k oslabení postavení nájemníků vůči pronajímatelům. Klienti se obávají aktivně bránit svá práva, aby nepřišli o bydlení, a mnohdy proto přistupují i na nevýhodné či diskriminační podmínky. Tento trend se výrazně projevuje zejména u sociálně zranitelných skupin obyvatel.

Občanské poradny se rovněž věnují klientům v akutní bytové nouzi, kterým poskytují informace o možnostech krizového bydlení, kontakty na ubytovny, azylové domy či pomoc při komunikaci s obcemi a dalšími institucemi.

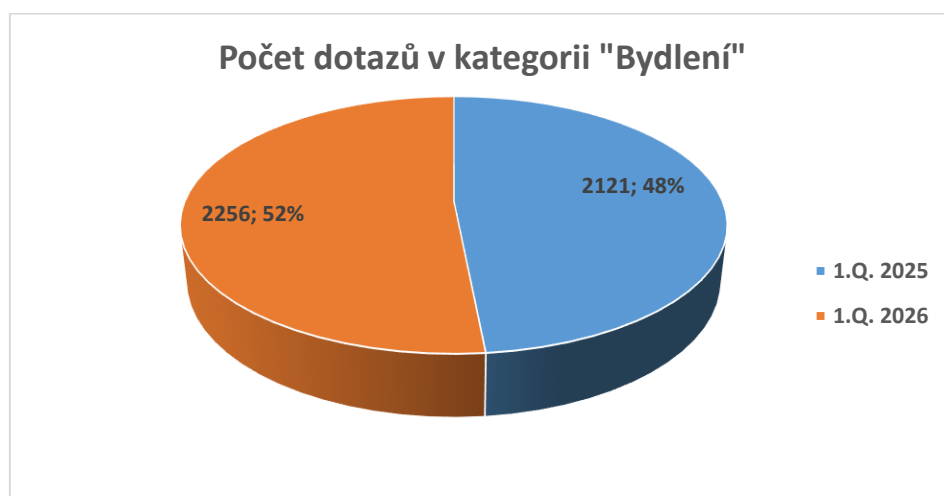
Pokles byl naopak zaznamenán u problematiky SVJ, kde počet dotazů klesl ze 100 na 65, a mírně také u sousedských vztahů či podnájmu bytu či domu.

Celkově lze konstatovat, že problematika bydlení zůstává jednou z nejvýznamnějších oblastí občanského poradenství. Vývoj potvrzuje nejen rostoucí složitost vztahů v oblasti bydlení, ale

také zvyšující se ekonomický tlak na domácnosti a přetrvávající nedostatek dostupného bydlení, který výrazně oslabuje postavení nájemníků a komplikuje řešení jejich situace.

Počet dotazů v kategorii "Bydlení"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
3.1.	Problematika SVJ	100	65
3.2.	Problematika bytových družstev	24	36
3.3.	Nájem bytu či domu	1088	1221
3.4.	Podnájem bytu či domu	81	74
3.5.	Bydlení na základě služebnosti	61	79
3.6.	Bydlení na základě ubytovací smlouvy	25	25
3.7.	Jiný právní důvod bydlení	121	114
3.8.	Sousedské vztahy	211	200
3.9.	Ostatní	410	442
Bydlení celkem		2121	2256

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Systémové problémy:

Systémové problémy při vyúčtování vodného a stočného v nájemních bytech

V rámci poradenské praxe se poradny každoročně setkávají s mnoha klienty, kteří čelí v nájemních bytech při ročních vyúčtování služeb vysokým nedoplatkům za vodné, často v řádech tisíců až desetitisíců korun. Tyto situace mají výrazně systémový charakter a objevují se napříč všemi cílovými skupinami, se kterými se běžně v poradenské praxi poradci setkávají.

Materiál byl zpracován v rámci projektu „Rozvoj a medializace Asociace občanských poraden v roce 2026“ podpořeného Úřadem vlády České republiky z dotačního programu Podpora celostátních mezioborových sítí nestátních neziskových organizací 2026

Typickým znakem těchto případů bývá skutečnost, že klienti neměli reálnou možnost nadměrnou spotřebu vody včas rozpoznat a často ji tak zjistí až právě z ročního vyúčtování služeb s vysokým nedoplatkem. K navýšení spotřeby dochází například v důsledku skrytých technických závad – jako je netěsnící nebo vadný zpětný ventil u bojleru, poruchy potrubí či jiných instalací. Únik vody přitom probíhá bez zjevných projevů (bez hluku, viditelného úniku apod.), a klient tak nemá ponětí, že dochází k problému. Velké množství pronajímaných nemovitostí dle názoru poradců slouží pouze jako dlouhodobý zdroj zisku, aniž by do nich byly prováděny potřebné investice, rekonstrukce nebo alespoň základní údržba.

Při následné reklamaci vyúčtování bývají klienti ze strany svých pronajímatelů či správců nemovitostí opakovaně odmítáni právě s výše uvedeným s argumentem, že si měli pravidelně kontrolovat stav vodoměru a spotřebu zapisovat a sledovat. Tento přístup však nereflexuje reálné možnosti klientů ani charakter závad, které jsou často skryté a technického rázu, a jejichž řešení spadá do odpovědnosti vlastníka nemovitosti. Dané problematice se věnuje kazuistika č.8.

Dalším závažným problémem je nedostatečná komunikace ze strany pronajímatelů, které často zastupují tzv. domovníci, nebo realitní kanceláře. Klienti uvádí, že jejich reklamace či námitky vůči vyúčtování zůstávají bez odpovědi, případně jsou řešeny formálně bez věcného posouzení. Tím dochází k výraznému oslabení jejich postavení a možnosti hájit svá práva.

Dopady těchto situací na klienty jsou značné. Vysoké nedoplatky mnohdy vedou k zadlužení domácností, ohrožení jejich finanční stability a v krajních případech i k riziku ztráty bydlení. Klienti se zároveň obávají, že v případě neuhrazení částky bude dluh vymáhán soudní cestou, případně že jim nebude prodloužena nájemní smlouva. Nájemní smlouvy bývají převážně na dobu určitou, často pouze v řádech několika měsíců, kdy pro některé cílové skupiny je velký problém si sehnat vhodnější a dostupné nájemní bydlení. Tento tlak vede mnohdy k pasivitě a rezignaci na uplatnění oprávněných námitk.

Za příčiny výše popisované situace lze považovat zejména nedostatečné vymezení odpovědnosti mezi nájemcem a pronajímatelem v praxi, nízkou informovanost klientů o jejich právech, absenci efektivních mechanismů řešení sporů a nedostatečnou kontrolu technického stavu bytů ze strany vlastníků. Zároveň zde chybí i preventivní nástroje, které by klienty včas upozornily na neobvyklou spotřebu vody.

Jako možná opatření se nabízí posílení povinností pronajímatelů v oblasti pravidelných technických kontrol zařízení, zavedení transparentnějších a vymahatelných postupů pro vyřizování reklamací vyúčtování a posílení informovanosti nájemníků o jejich právech a možnostech obrany. Vhodné by bylo také podporovat instalaci moderních měřicích systémů umožňujících průběžné sledování spotřeby a včasnou identifikaci úniků.

Nerovné postavení nájemníků při ukončování nájemních vztahů

V oblasti nájemního bydlení občanské poradny dlouhodobě upozorňují na systémový problém spočívající v nerovném postavení nájemníků vůči pronajímatelům a v nedostatečné ochraně. Tento problém se výrazně projevuje zejména při ukončování nájemních vztahů, kdy jsou vůči bývalým nájemníkům uplatňovány finanční nároky, které nejsou dostatečně doloženy ani transparentně vyúčtovány.

Z poznatků občanských poraden vyplývá, že pronajímatelé často požadují úhradu údajného poškození bytu, aniž by předložili relevantní doklady, jako jsou faktury za opravy, smlouvy o provedených pracích či podrobné vyčíslení vzniklých nákladů. V některých případech jsou nájemníkům zasílány předžalobní výzvy s nátlakovým charakterem, které v nich vyvolávají obavy ze soudního řízení, a to i v situacích, kdy pronajímatel své nároky nijak věrohodně neprokázal. Nájemníci si často nejsou vědomi skutečnosti, že bez řádného doložení těchto nákladů nejsou povinni požadované částky hradit.

Významným problémem je rovněž nízká informovanost klientů o jejich právech a povinnostech vyplývajících z nájemního vztahu. Klienti si často nejsou jisti, jaké opravy může pronajímatel oprávněně požadovat, jaký je rozdíl mezi běžným opotřebením bytu a skutečně vzniklou škodou ani jakým způsobem se mohou účinně bránit proti neoprávněným požadavkům. Tato neznalost vede k tomu, že někteří klienti raději požadované částky uhradí, aby se vyhnuli konfliktu či soudnímu sporu, čímž se mnohdy dále prohlubuje jejich finanční tíživá situace.

Občanské poradny zároveň upozorňují na skutečnost, že obrana proti neoprávněným nárokům pronajímatele je pro řadu klientů administrativně, časově i psychicky náročná. Nutnost reagovat na předžalobní výzvy, formulovat písemná vyjádření, shromažďovat důkazní materiály a orientovat se v právních postupech představuje pro mnoho osob významnou bariéru. Bez odborného poradenství často nejsou schopni svou situaci efektivně řešit, což zvyšuje jejich závislost na těchto podpůrných službách.

Současně se ukazuje, že v systému chybí dostatečná prevence a srozumitelné informační nástroje, které by nájemníky včas a přehledně informovaly o jejich právech při ukončení nájmu, o povinnostech pronajímatelů a o možnostech obrany proti neoprávněným finančním nárokům. Absence těchto nástrojů přispívá k opakování obdobných sporů, zvyšuje riziko finančních ztrát na straně nájemníků a v krajních případech může vést až k ohrožení jejich bytové stability.

Celkově občanské poradny vnímají tento stav jako systémový problém vyplývající z kombinace nerovnováhy postavení mezi pronajímatelem a nájemníkem, nízké právní informovanosti klientů, omezené vymahatelnosti práv v praxi a nedostatečné prevence sporů v oblasti nájemního bydlení.

Nedostupnost nájemního bydlení pro nízkopříjmové a zranitelné domácnosti

V praxi občanských poraden se objevují případy, kdy domácnosti, zejména rodiny s dětmi, osoby pobírající sociální dávky nebo osoby se záznamem o exekuci či dluzích, narážejí na zásadní překážky při získávání běžného nájemního bydlení. Tyto skupiny bývají často již při prvotním výběru inzerátů znevýhodňovány nebo přímo odmítány, a to bez ohledu na jejich aktuální schopnost hradit nájem.

Pronajímatelé v mnoha případech stanovují přísné požadavky, které významně zužují okruh potenciálních nájemníků. Mezi nejčastější patří požadavek pracovní smlouvy na dobu neurčitou, potvrzení o bezdlužnosti, vysoké finanční jistoty (kauce) nebo doložení stabilního příjmu v určité minimální výši. Pro část klientů občanských poraden jsou tyto podmínky objektivně nesplnitelné, což jejich přístup k běžnému nájemnímu bydlení fakticky znemožňuje.

Vedle individuálních požadavků pronajímatelů se jako významný strukturální problém projevuje také celkový nedostatek dostupných nájemních bytů v některých regionech. Klienti často reagují na desítky nabídek bez úspěchu.

Důsledkem této situace je dlouhodobé setrvávání části domácností v nevyhovujícím nebo nestabilním bydlení, například na ubytovnách či v přelidněných a hygienicky či sociálně nevhodných podmínkách. Tato bytová nejistota má negativní dopady nejen na finanční situaci domácností, ale také na psychickou pohodu dospělých i dětí, stabilitu rodinného zázemí a školní docházku dětí, které jsou nuceny opakovaně měnit bydliště.

Občanské poradny v této souvislosti považují za klíčové posílení dostupnosti nájemního a sociálního bydlení, rozvoj preventivních nástrojů proti ztrátě bydlení a systémová opatření směřující ke snížení bariér vstupu do nájemního bydlení pro zranitelné skupiny obyvatel.

Uzavírání nájemních smluv na dobu určitou a zvyšování nájemného

Jako systémový problém v oblasti nájemního bydlení poradny popisují v souvislosti s uzavíráním nájemních smluv na dobu určitou a zvyšováním nájemného. Pronajímatelé, aby se vyhnuli regulaci zvyšování nájemného zakotvené v § 2249 občanského zákoníku (tj. pokud nájemní smlouva zvyšování nevylučuje ani nijak neupravuje, smí pronajímatel navrhnout zvýšení nájemného pouze o 20 % za poslední 3 roky a nejdříve za 12 měsíců od posledního zvyšování), uzavírají s nájemci téměř výlučně smlouvy na dobu určitou. Aby nájemce na zvýšení nájemného byl donucen přistoupit, sdělí mu pronajímatel, že smlouvu neprodlouží a prodlouží ji pouze tehdy, když nájemce přistoupí na navrženou výši nájemného. Vzhledem k situaci na trhu je pronajímatel ve výhodě. Nájemních bytů je méně, než je poptávka po nájemním bydlení, a pronajímatelé si tak mohou vybírat, komu byt pronajmou a za jakých podmínek. Jedná se o jednoduché obcházení zákona. Paragraf 2249 se dnes na ochranu nájemců prakticky téměř neuplatní, protože nájemní smlouvy jsou již téměř výlučně uzavírány na dobu určitou. Dokonce se množí případy, kdy jsou uzavírány na dobu kratší než 1 rok, například na 3-4 měsíce.

Výše uvedený problém znamená krácení práv nájemce nebo ztížení či znemožnění uplatnit svá práva. U smluv uzavřených na takto krátkou dobu si může pronajímatel téměř diktovat podmínky nájemního vztahu. Nájemce raději netrvá na svých právech daných mu právní úpravou nájemního bydlení (opravy v bytě, vyúčtování služeb apod.), jen aby nepřišel o bydlení.

Navrhovaným řešením ze strany poraden je, aby se regulace zvyšování nájemného dle § 2249 vztahovala i na případy, kdy dojde k prodloužení smlouvy na dobu určitou či uzavření nové smlouvy mezi stejnými smluvními stranami nájemního vztahu. Dalším návrhem je legislativní zákaz uzavírání nájemních smluv na dobu kratší než jeden rok.

Problematika spoluvlastnictví

Poradny naráží na případy klientů, kdy spoluvlastník užívá větší část nemovitosti (případně i celou) se souhlasem druhého spoluvlastníka, který o užívání nemovitosti ani o její údržbu nemá zájem, a naopak první spoluvlastník se o nemovitost stará a udržuje ji. V případě, že

druhý spoluvlastník svůj podíl na nemovitosti prodá, první se o prodeji nedozví a dále užívá nemovitost navykklým způsobem, ale nový vlastník pak po něm chce náhradu za nadužívání. Může se stát, že mu dokonce záměrně nesdělí, že podíl koupil, a záměrně delší dobu neřeší užívání nemovitosti, aby mohl vymáhat o to větší náhradu. Často jde nejen o prosté uplatnění práv spoluvlastníka, ale i o spekulativní jednání.

Klient je tedy odsouzen k zaplacení vysoké náhrady za užívání, ale přitom se nedozvěděl, že dohoda s bývalým spoluvlastníkem o užívání nemovitosti neplatí a že musí dodržovat jiné podmínky užívání.

Poradny navrhuji, že by zákon by měl obsahovat povinnost spoluvlastníka nemovitosti sdělit ostatním spoluvlastníkům, že má záměr svůj podíl prodat nebo že ho prodal.

6. Rodina

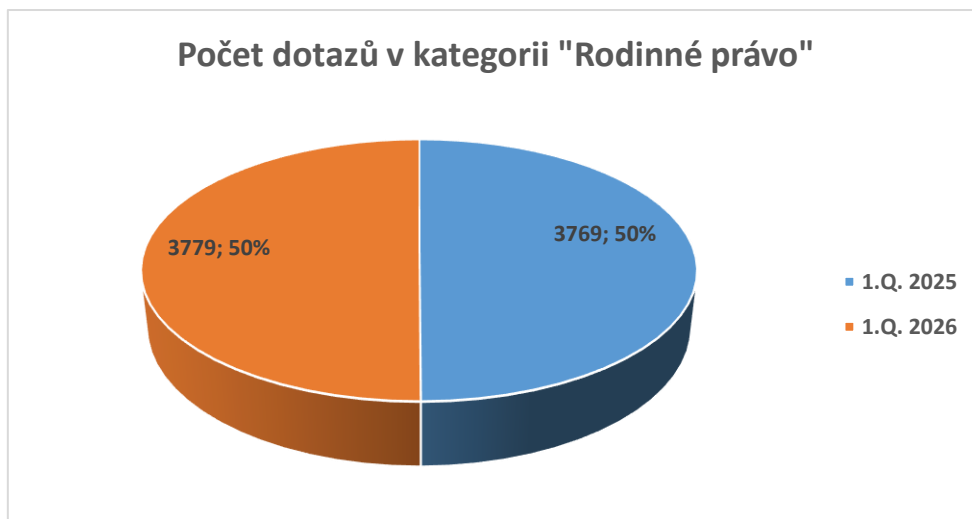
V oblasti rodinného práva je v 1. čtvrtletí roku 2026 oproti stejnému období roku 2025 stabilní počet dotazů. Agenda tak zůstává dlouhodobě jednou z nejvýznamnějších oblastí občanského poradenství, přičemž nedochází k zásadním změnám v celkovém objemu řešených případů, ale spíše k přesunům mezi jednotlivými podkategoriemi.

Největší podíl dotazů nadále tvoří problematika vztahů mezi rodiči a dětmi, která mírně vzrostla a potvrzuje, že jde o zásadní oblast v agendě rodinného práva. Dominují zejména dotazy ohledně návrhů na úpravu péče o nezletilé děti, stanovení a vymáhání výživného a související soudní řízení. Významnou část agendy dále tvoří rozvodová řízení, která sice zaznamenala mírný pokles, avšak zůstávají druhou nejčetnější oblastí.

Současně se potvrzuje rostoucí význam ekonomických a majetkových aspektů rodinných vztahů, včetně vypořádání společného jmění manželů a dědické problematiky, a také mírný nárůst agendy v oblasti nesezdaných partnerství, širších rodinných vztahů a náhradní rodinné péče. Tyto trendy ukazují na rostoucí diverzifikaci rodinných struktur a s tím spojenou složitost problémů. Celkově lze oblast rodinného práva hodnotit jako stabilně zatíženou agendu s vysokou mírou komplexity případů a významnými sociálními dopady, zejména ve vztahu k nezletilým dětem.

Počet dotazů v kategorii "Rodinné právo"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
2.1.	Vznik manželství	3	6
2.2.	Zánik manželství	843	822
2.3.	Práva a povinnosti manželů a bývalých manželů (výživné, přispívání na domácnost, správa majetku, SJM)	444	334
2.4.	Vztahy mezi rodiči a dětmi	1933	1977
2.5.	Náhradní péče (pěstounství, poručenství, ústavní péče, osvojení)	134	140
2.6.	Práva a povinnosti nesezdaných partnerů (druh a družka)	80	104
2.7.	Práva a povinnosti registrovaných partnerů	8	12
2.8.	Vztahy mezi ostatními rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami (včetně výživného a styku mezi nimi)	112	160
2.9.	Domácí násilí	37	46
2.10.	Ostatní	175	178
Rodinné právo celkem		3769	3779

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Systémové problémy:

Nedostatečná systémová podpora dětí s poruchami školní docházky a zhoršeným duševním zdravím

Občanské poradny se v praxi opakovaně setkávají se situacemi, které se týkají vysoké absence dětí ve školní docházce a dlouhodobého neplnění povinné školní docházky. Typicky se jedná o případy, kdy děti školu odmítají navštěvovat nebo vykazují výrazné problémy s pravidelnou docházkou, přičemž rodiče absenci často omlouvají zdravotními důvody, případně nejsou schopni situaci efektivně řešit.

Do řešení těchto případů bývají zapojovány školy, orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) a další navazující instituce. Intervence však často přichází až v pokročilé fázi problému, kdy již dochází k dlouhodobému výpadku školní docházky a zhoršení celkové situace dítěte. V některých případech jsou následně navrhována i opatření v podobě umístění do specializovaných zařízení, která jsou však dlouhodobě kapacitně nedostupná.

Současně se v praxi stále častěji objevuje zhoršující se psychický stav dětí a dospívajících, který významně ovlivňuje jejich fungování ve škole. Jedná se zejména o projevy úzkostí, sociální izolace a celkovou psychickou nepohodu. Rodiny v těchto situacích často naráží na dlouhé čekací lhůty na psychologickou či psychiatrickou péči, což vede k dalšímu prohlubování problémů dítěte i celé rodiny a ztěžuje včasnou intervenci.

Z hlediska systému se jedná o problém nedostatečné kapacity odborných služeb pro děti a dospívající, omezené dostupnosti specializované péče a slabé provázanosti školského, sociálního a zdravotního systému při včasné zachycení ohrožených dětí.

Je třeba zdůraznit, že se nejedná o problematiku, kterou by občanské poradny primárně řešily, avšak s jejich poradenskou praxí úzce souvisí, neboť rodiny se v těchto situacích na poradny opakovaně obracejí v rámci řešení navazujících sociálních a rodinných dopadů.

Systémové dopady rodinných krizí na nezletilé děti a finanční stabilitu domácností

V tomto čtvrtletí dominují žádosti o odborné sociální poradenství ve věcech rozvodů manželství, úpravy poměrů k nezletilým dětem (svěření do péče) a stanovení výživného. Poradci řeší případy klientů, kdy konflikty mezi rodiči paralyzují schopnost zajistit stabilní zázemí pro děti.

Dlouhodobý ekonomický tlak na rodiny (spojený s výše uvedenými problémy s bydlením a dluhy) funguje jako katalyzátor partnerských krizí. Banální spory se transformují do vleklých soudních bitev a rozpad dlouhodobých vztahů se zvyšuje.

Nejzávažnější dopad těchto problémů je na nezletilé děti, které jsou vystaveny rodičovským konfliktům. Pro rodiče-samoživitele (častěji matky) znamená neochota druhé strany platit výživné okamžitý pád do chudoby, což je opět vrací na začátek kruhu k nutnosti žádat o dávky státní sociální podpory a v těžších případech dluhové spirály.

Návrhem řešení může být zvýšit dostupnost a financování bezplatných rodinných poraden a mediací, aby rodiny měly možnost řešit krizi dříve, než dojde k úplnému rozpadu a soudnímu sporu.

Systémové nejasnosti při stanovení výživného v případech faktické společné péče

Občanské poradny opakovaně upozorňují na problémy spojené s určováním výživného v situacích, kdy se rodiče dohodnou, že dítě zůstane v péči obou rodičů, a soud proto nerozhoduje o rozsahu péče každého z nich. V těchto případech se v praxi ukazuje, že rodiče, zejména pokud se nedohodnou také na výživném, nemají jasnou ani orientační představu o způsobu jeho určení a jeho přibližné výši.

Na rozdíl od dřívější praxe, kdy byla častější výhradní péče jednoho rodiče a druhý rodič plnil výživovací povinnost, a kdy byly k dispozici alespoň orientační výpočtové nástroje pro stanovení výživného, je v režimu společné péče situace výrazně méně přehledná. Příjmy a výdaje obou rodičů se posuzují komplexněji a chybí jednotný a srozumitelný rámec, který by rodičům umožnil předvídat výsledek řízení nebo dohody.

Současně se jako problematická ukazuje samotná aplikace institutu společné péče v případech, kdy rodiče nejsou schopni dlouhodobé komunikace a dohody. Přestože je péče formálně nastavena jako společná (funkčně často odpovídající střídavé péči), v praxi dochází k dlouhodobým sporům o každodenní fungování péče, výdaje na dítě i rozdělení finanční zátěže, což vede k častým konfliktům, opakovaným soudním návrhům a celkové nestabilitě v zajištění potřeb nezletilého dítěte.

Z hlediska praxe občanských poraden se tak jedná o systémový problém spočívající v nedostatečné srozumitelnosti a předvídatelnosti pravidel pro stanovení výživného v režimu společné péče a v omezené funkčnosti tohoto modelu v situacích konfliktů rodičů.

7. Pracovníprávní problematika

V oblasti pracovníprávních vztahů a zaměstnanosti došlo v 1. čtvrtletí roku 2026 oproti stejnému období roku 2025 k mírnému celkovému poklesu počtu dotazů z 1 956 na 1 924. Celkový rozsah agendy tak zůstává stabilní, přičemž jednotlivé podkategorie vykazují spíše dílčí posuny než zásadní změny.

Nejvýznamnější podíl dotazů dlouhodobě tvoří problematika zániku pracovníprávního vztahu, která sice mírně klesla z 726 na 700, ale nadále představuje klíčovou oblast pracovníprávního poradenství. Klienti se zde nejčastěji na poradny obrací s otázkami ohledně výpovědí, okamžitého zrušení pracovního poměru, odstupného a právních důsledků ukončení pracovního vztahu.

Druhou nejvýznamnější oblastí jsou dotazy k právům a povinnostem zaměstnanců a zaměstnavatelů, kde došlo k poklesu z 567 na 518.

Výraznější změnu je možné pozorovat u oblasti evidence na Úřadu práce ČR, kde došlo naopak k nárůstu z 183 na 219 dotazů. Tento vývoj může souviset se situacemi po ukončení pracovního poměru, kdy klienti řeší nejen samotnou evidenci, ale i návazné nároky na podporu v nezaměstnanosti a orientaci v podmínkách systému zaměstnanosti.

Mírný nárůst byl zaznamenán také u podkategorie odpovědnost za škodu v pracovníprávních vztazích (z 75 na 95), což může naznačovat rostoucí počet sporů mezi zaměstnanci a zaměstnavateli ohledně náhrady škody, srážek ze mzdy či pracovních incidentů.

Stabilní zůstává rovněž oblast vzniku pracovníprávního vztahu, kde došlo k mírnému nárůstu (105 na 113).

Počet dotazů v kategorii "Pracovníprávní vztahy a zaměstnanost"			
Podkategorie/období		1.Q. 2025	1.Q. 2026
4.1.	Vznik pracovníprávního vztahu	105	113
4.2.	Změny pracovníprávního vztahu	116	99
4.3.	Zánik pracovníprávního vztahu	726	700
4.4.	Práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele	567	518
4.5.	Odpovědnost za škodu v pracovníprávním vztahu	75	95
4.6.	Evidence na Úřadu práce	183	219
4.7.	Agenturní zaměstnávání	8	10
4.8.	Ostatní	176	170
Pracovníprávní vztahy a zaměstnanost celkem		1956	1924

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



Systémové problémy:

Nerovné postavení zaměstnanců a nedostatečná vymahatelnost pracovněprávní ochrany

Občanské poradny dlouhodobě poukazují na nerovnováhu v postavení zaměstnanců vůči zaměstnavatelům, která se projevuje zejména v praxi ukončování pracovních poměrů. Opakovaně dochází k situacím, kdy zaměstnavatelé postupují v rozporu se zákoníkem práce nebo volí formální postupy, které obcházejí skutečný důvod ukončení pracovního vztahu.

Typickým příkladem jsou případy, kdy je pracovní poměr ukončován dohodou bez uvedení reálného důvodu, přestože se jedná například o zdravotní nezpůsobilost nebo pracovní úraz. Tento postup má zásadní dopady na zaměstnance, zejména v oblasti nároku na odstupné či náhrady mzdy.

V praxi se rovněž objevují případy neuznání pracovních úrazů či požadavky zaměstnavatelů na úhradu škod, které nejsou dostatečně vyčísleny ani prokázány. Zaměstnanci se tak ocitají v oslabeném postavení, kdy je jejich schopnost účinné obrany omezená nedostatkem informací i obavou ze ztráty zaměstnání.

Nedostatečná informovanost zaměstnanců o pracovněprávních vztazích a jejich právech

Občanské poradny identifikují nízkou informovanost zaměstnanců o jejich právech a povinnostech.

Zaměstnanci často nerozumí obsahu pracovních smluv, neorientují se v podmínkách výpovědi, odstupného ani v rozdílech mezi jednotlivými formami ukončení pracovního poměru (viz kazuistika č.9). V důsledku toho nejsou schopni efektivně vyhodnotit, zda postup zaměstnavatele odpovídá právním předpisům, ani jak se proti němu bránit.

Nestabilita zaměstnání a zhoršené pracovní podmínky zranitelných skupin

V některých regionech se dlouhodobě projevuje problém nestabilního zaměstnání u nízkopříjmových a zranitelných skupin obyvatel. Klienti jsou mnohdy zaměstnáváni prostřednictvím agentur práce, brigádně nebo v šedé ekonomice („na černo“), což vede k nepravidelným příjmům a absenci pracovněprávní jistoty.

Tato skupina zaměstnanců se často potýká s obtížemi při udržení stabilního zaměstnání, nízkou kvalifikací, exekucemi či omezenou možností dopravy do zaměstnání. Významnou roli zde hraje i neporozumění pracovním smlouvám a obavy domáhat se svých práv.

Důsledkem je vysoká míra fluktuace, nejistota příjmů a opakované propadání do sociální nestability.

Nedodržování organizace pracovní doby a oslabení práv zaměstnanců v praxi

Opakovaně se objevují případy nedodržování zákonných pravidel pro rozvržení pracovní doby, zejména povinnosti seznámit zaměstnance s rozvrhem směn s dostatečným předstihem.

V praxi bývají zaměstnanci informováni o směnách i pouze den předem, přestože zákon stanoví delší lhůtu. Přesto mají povinnost na směnu nastoupit, což výrazně komplikuje zejména situaci rodičů pečujících o malé děti. Tento stav vede k obtížnému sladování pracovního a rodinného života a vytváří nerovnováhu mezi formální povinností zaměstnance a možnostmi ji splnit.

Problematika výpočtu podpory v nezaměstnanosti

V oblasti pracovně právní problematiky se opakovala situace, kdy klient skončil zaměstnání a přihlásil se do evidence Úřadu práce a žádal podporu v nezaměstnanosti. Po skončení zaměstnání ještě krátce vykonával práci s výrazně nižším výdělkem na DPP nebo DPČ. Podpora v nezaměstnanosti mu byla vypočtena podle zákona o zaměstnanosti, § 50, z průměrného měsíčního čistého výdělku z jeho posledního ukončeného zaměstnání, přičemž pojem zaměstnání se zde vykládá extenzivně a považují se za něj i práce na dohody včetně tzv. malého rozsahu. Přitom klient několik let pracoval za poměrně vysokou mzdu, a výdělek z následně a uzavřené DPP nebo DPČ byl zanedbatelný (viz kazuistika č.10).

Ačkoliv tedy klient pracoval i několik let za vyšší mzdu, obdrží jen malou podporu v nezaměstnanosti. Jedná se o zjevnou nespravedlnost vůči těm, kteří po ukončení déletrvajícího pracovního poměru s poměrně vysokou měsíční mzdou přijali malý či krátký pracovní úvazek. Navíc je v zákoně zjevný rozpor – pro účely určení, zda nárok na podporu je nebo není, je rozhodné pouze zaměstnání, z něhož plynou odvody na důchodové pojištění, ale pro výpočet podpory v nezaměstnanosti Úřady práce ČR používají i příjmy z DPP, DPČ, včetně zaměstnání tzv. malého rozsahu, z kterých se neodvádí pojistné (stačí, že z nich lze zjistit průměrný měsíční čistý výdělek).

Navrhovaným řešením ze strany poraden je, aby se podpora v nezaměstnanosti vypočítávala z průměru výdělků za delší dobu než je poslední kalendářní čtvrtletí před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání, a ne pouze z vypočteného a naposled používaného výdělku

z posledního pracovního vztahu před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání, který může být výdělkem nevýznamným.

Dalším návrhem je změnit výklad § 50 používaný Úřady práce ČR na ustálený výklad odpovídající smyslu zákona. Mechanický výklad vede k nedůvodně tvrdému a věcně nepřiměřenému výsledku. Úřady práce by měly používat výklad systematický a teleologický, jít po smyslu a účelu podpory v nezaměstnanosti a pro její výpočet používat výdělek z relevantního, nikoliv marginálního pracovněprávního vztahu.

8. Další oblasti

Obtížná vymahatelnost ochrany proti imisím v sousedských vztazích

V oblasti sousedských vztahů dlouhodobě přetrvává problém imisí, tedy obtěžování vyplývajícího z užívání nemovitostí, jako je hluk, pach, kouř, vibrace či jiné negativní vlivy. Tyto situace jsou klienty často vnímány jako intenzivní a dlouhodobě narušující kvalitu bydlení.

Zkušenosti občanských poraden ukazují, že míra obtěžování je často subjektivně vysoká, nicméně bývá problematické prokázat, že jde o imise přesahující přiměřenou míru přiměřenou místním poměrům. Klienti se tak dostávají do situace, kdy ani opakované pokusy o sousedskou dohodu nevedou k řešení, protože komunikace mezi stranami bývá neúčinná nebo zcela selhává.

V případě eskalace sporu je jedinou reálnou možností soudní řízení, které je však časově i finančně náročné. Významnou překážkou je také nutnost odborného dokazování, zejména prostřednictvím znaleckých posudků, které mají prokázat nadměrnost imisí a jejich intenzitu. To celý proces prodražuje a prodlužuje, což v praxi vede k tomu, že část klientů rezignuje na právní řešení situace.

Celkově se tak jedná o systémový problém spočívající v obtížné vymahatelnosti ochrany proti imisím, nedostatečné efektivitě mimosoudního řešení sousedských sporů a vysoké důkazní i procesní náročnosti soudního řízení.

9. Příklady kazuistik

Příklad kazuistiky č.1: Sporné krácení renty pojišťovnou a nejasné odůvodnění výpočtu náhrady za ztrátu na výdělků

Výchozí situace

Klient pobírá rentu za pracovní úraz. V poslední době se dostal do zhoršené finanční situace v rodině, zejména z důvodu vážného onemocnění manželky, a proto nastoupil do zaměstnání, aby rodině finančně vypomohl. Klient byl informován o omezeních výdělku, který je pro výplatu renty přípustný, a své příjmy si hlídal.

V průběhu zaměstnání mu však byla jednorázově přiznána odměna, která způsobila překročení stanoveného limitu. Následně byl vyřazen z evidence Úřadu práce a pojišťovna mu snížila rentu o 13 000 Kč měsíčně. Současně došlo ke zdržení výplaty renty a následnému vyplácení v nižší výši. Klientovi byla renta snížena bez srozumitelného vysvětlení výpočtu a bez reakce na jeho námitky vůči pojišťovně.

Popis problému – zakázka

Klient požaduje:

1. vysvětlení, zda je krácení renty ze strany pojišťovny oprávněné,
2. posouzení postupu pojišťovny při výpočtu a snížení renty,
3. informace o možnostech obrany proti postupu pojišťovny.

Intervence – možnosti řešení

Poradna klientovi poskytla základní právní orientaci v oblasti náhrady za ztrátu na výdělků po pracovním úrazu. Z předložených dokumentů nebyl klientovi jednoznačně vysvětlen způsob výpočtu snížení renty ani důvody jejího krácení. Klientovi bylo vysvětleno, že argumentace pojišťovny ohledně vyřazení z evidence Úřadu práce nemusí být relevantní pro samotný nárok na rentu. Současně bylo klientovi sděleno, že není zřejmé, na základě jakých konkrétních podkladů byla renta snížena.

Klientovi byly představeny možné postupy obrany:

1. podání podnětu ombudsmanovi České asociace pojišťoven,
2. obrana prostřednictvím finančního arbitra (dle posouzení kompetence),
3. soudní řízení jako krajní varianta.

Klient byl rovněž informován o možnosti bezplatné právní konzultace, které využil. Následně byl právníkem odkázán na možnost mimosoudního řešení a případně soudního sporu.

Klientovi bylo doporučeno právní zastoupení pro další postup.

Zpětná vazba

Klient situaci vnímá jako velmi zatěžující a nejasnou, zejména z důvodu nedostatečného vysvětlení výpočtu renty ze strany pojišťovny. Aktuálně spolupracuje s právníkem na dalším postupu. Do budoucna zvažuje mimosoudní i soudní řešení sporu.

Příklad kazuistiky č.2: Dopad odkladu účinnosti nové dávky na rozdíl v úhradě nákladů na bydlení

Výchozí situace:

Klientka pobírala příspěvek na bydlení podle staré právní úpravy. Ve 2. čtvrtletí roku 2025 doložila příjmy i náklady na bydlení, kdy jí byla vypočtena dávka podle staré právní úpravy příspěvek na bydlení. V průběhu 3. čtvrtletí roku 2025 se však přestěhovala do dražšího nájmu, což dokládala v žádosti o novou dávku (superdávku), dle zákona č. 151/2025 Sb., zákon o dávce státní sociální pomoci.

Úřad jí nárok přiznal na základě nových (vyšších) nákladů na bydlení, s čímž klientka souhlasila. Problémem však je, že jí chodí dávka stále v původní výši, jelikož byla odsunuta účinnost zákona o dávce státní sociální pomoci ještě o další období oproti původně avizovanému termínu.

Popis problému – zakázka:

Klientka chce vědět, jak má postupovat, aby získala za předchozí období rozdíl na dávce, která nyní bohužel nepokrývá potřeby na bydlení. Klientka se táže, zda má na rozdíl ve výplatě dávky nárok.

Intervence/možnosti řešení:

Klientce byly předány informace dle zákona o dávce státní sociální pomoci. Dle názoru poradny není na tuto situaci v zákoně pamatováno. Klientce bylo navrženo pokusit se překlenout toto období formou žádosti o dávkou mimořádné okamžité pomoci (MOP), upozornit na tuto skutečnost ve své žádosti, že jde o nezaviněnou situaci. Dále navrženo sdělit tuto skutečnost kanceláři Veřejného ochránce práv (VOP), kde lze získat výklad, právní názor či stanovisko.

Dle poznatků poradny, nelze v překlenovacím období u stávajících žadatelů reflektovat změny v nákladech na bydlení (zvýšení nájmu, vyúčtování energií). Důvodem je odklad účinnosti příslušné legislativy, který fakticky znemožňuje tyto skutečnosti do výpočtu dávky v daném mezidobí zahrnout.

Prognóza:

Klientka zůstane kvůli odsunutí účinnosti zákona pravděpodobně až do srpna 2026 na nižší dávce, což pro ni znamená dlouhodobý finanční schodek mezi reálným nájmem a vyplácenou podporou. Situace se narovná až s náběhem nové dávky, do té doby lze situaci řešit přes MOP.

Zpětná vazba:

Klientka nesouhlasí se závěrem a názorem poradny, nicméně proti aktuálnímu rozhodnutí o přiznané dávce, která zohlednila navýšení nájemného námitky nemá. Zkusí si tedy požádat o dávku MOP.

Příklad kazuistiky č.2.: Netransparentní a sporné účtování nákladů exekuce při vymáhání výživného

Výchozí situace

Klientka přišla do poradny s problémem týkajícím se exekuce na dlužné výživné, které má platit otec jejího nezletilého syna. Dlužná částka činí přes 100 000 Kč a stále narůstá, protože povinný hradí výživné nepravidelně nebo vůbec. Exekutor v posledním měsíci vymohl částku 11 000 Kč, z níž si však účtoval 7 000 Kč na nákladech exekuce. Klientce tak přišlo pouze 4 000 Kč, což nepokrývá ani běžné soudem stanovené výživné ve výši 8000 Kč měsíčně.

Klientka se domnívá, že exekutor účtuje náklady v nepřiměřené výši a možná i v rozporu s exekutorským tarifem. Zároveň jí nebyl doručen samostatný příkaz k úhradě nákladů exekuce, ve kterém by bylo možné jednotlivé položky zkontrolovat. Klientka se proto obrátila na poradnu s dotazem, zda může exekutor náklady takto strhávat, a s žádostí o pomoc při dalším postupu.

Popis problému – zakázka

Klientka požaduje:

1. pomoc se získáním a kontrolou příkazu k úhradě nákladů exekuce,
2. asistenci při sepsání námitek proti příkazu k úhradě nákladů, pokud by náklady byly nesprávně vyčísleny,
3. informace o možnostech obrany (dohled, stížnost, postup k soudu).

Intervence

S klientkou poradci nejprve prošli právní úpravu nákladů exekuce. Klientce bylo vysvětleno, že:

1. náklady exekuce může exekutor odečíst z každé vymožené částky (§ 46 odst. 4 exekučního řádu),
2. ale pouze do výše stanovené exekutorským tarifem, zejména dle § 6 a § 11 vyhlášky č. 330/2001 Sb.,
3. povinný hradí náklady exekuce (§ 87 odst. 4 ex. řádu), nikoli oprávněný,
4. exekutor musí náklady vyčíslit a doručit v samostatném dokumentu – *Příkaz k úhradě nákladů exekuce* (§ 88 ex. řádu),
5. proti příkazu je možné podat námitky do 8 dnů.

S klientkou poradci následně sepsali žádost exekutorovi o vydání a zaslání příkazu k úhradě nákladů exekuce za období, ve kterém byla vymožena částka 11 000 Kč, včetně žádosti o přehled všech provedených úhrad a dosud uplatněných nákladů.

Po obdržení příkazu k úhradě nákladů se klientka vrátí do poradny, kde společně s poradci zkontrolují:

1. výši procentní odměny z vymožené částky,
2. výši paušálních hotových výdajů,

3. zda nedošlo ke dvojímu účtování,
4. zda exekutor neúčtuje náklady dopředu.

V případě nesouladu pomohou klientce poradci sepsat námitky podle § 88 odst. 3 ex. řádu.

Možnosti řešení

1. Vyžádání příkazu k úhradě nákladů exekuce a kontrola tarifní správnosti,
2. podání námitek proti nákladům exekuce do 8 dnů od doručení příkazu,
3. podání stížnosti k Exekutorské komoře v případě porušení povinností exekutora,
4. podnět Ministerstvu spravedlnosti dle § 7 exekučního řádu, pokud by se jednalo o závažnější pochybení,
5. požadavek na exekutora, aby z každé vymožené částky nejprve uhradil běžné výživné a teprve poté strhával náklady (možné po dohodě dle § 46 odst. 4 ex. řádu),
6. případná žádost o přepočtení a přehodnocení postupu exekučního soudu.

Prognóza

Je pravděpodobné, že po kontrole příkazu k úhradě nákladů dojde k upřesnění skutečné výše nákladů a k případné úpravě výše strhávané odměny. Pokud exekutor účtoval nepřiměřené nebo nezákonné náklady, je vysoká šance, že námitkám bude alespoň částečně vyhověno, případně že soud náklady exekutora sníží. Poradci očekávají, že po intervenci poradny a případném podání námitek se situace v transparentnosti nákladů i výši klientce vyplácených částek zlepší.

Zpětná vazba

Klientka uvedla, že byla s konzultací spokojena a oceňuje, že nyní rozumí svým právům i pravomocem exekutora. Má zájem se do poradny vrátit po doručení příkazu k úhradě nákladů, aby mohl být proveden přesný rozbor.

V případě, že náklady exekuce budou shledány nepřiměřenými nebo nezákonnými, klientka zvažuje podání námitek, případně stížnosti na exekutora.

Zdroje

1. Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád
2. Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (srážky ze mzdy – § 276 až § 279)
3. Vyhláška č. 330/2001 Sb., exekutorský tarif
4. Zákon č. 588/2020 Sb., o náhradním výživném

Příklad kazuistiky č.3: Nesouhlas s rozsudkem o úpravě styku nezletilých dětí s otcem

Výchozí situace:

Klientka s pomocí občanské poradny již dříve podávala k soudu návrh na úpravu péče a výživy k nezletilým dětem s tím, že se otec o děti nezajímá, nepřispívá na jejich výživu a v kontaktu je s nimi minimálně. Nyní přišla klientka do poradny s rozsudkem, kdy otec vyhrál soud a je oprávněn stýkat se s nezletilými dětmi v rozsahu větším, než navrhovala klientka. Klientka nesouhlasí s rozsudkem a nelíbí se jí, že by měla nezletilé děti otci předávat dvakrát na odpoledne v týdnu a každý druhý víkend od pátku do neděle, když děti na otce nejsou zvyklé a otec pro ně nemá patřičné zázemí.

Popis problému – zakázka:

Klientka požadovala informace o odvolání proti rozsudku

Intervence:

Klientka spolupracuje s občanskou poradnou dlouhodobě. Poradkyně prošla rozsudek a konzultovala s klientkou jednotlivé body rozsudku, se kterými nesouhlasí. Klientka byla informována o náležitostech odvolání a byl s ní sjednán termín příští konzultace, kdy dojde k sepsu odvolání ke krajskému soudu. Klientka sdělila, že si na příští schůzku připraví osnovu informací, které by chtěla do odvolání uvést.

Možnosti řešení:

Odvolání proti rozsudku

Prognóza:

Klientka se může proti rozsudku, se kterým nesouhlasí, odvolat.

Zpětná vazba:

Klientka v situaci podniká kroky k vyřešení situace. Dále byl s klientkou sjednán termín, kdy dojde k samotnému sepsu odvolání.

Příklad kazuistiky č.4: Nebankovní půjčky u mladých lidí do 25 let

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátil klient ve věku 23 let. Klient uvedl, že si v posledním půl roce vzal 5 nebankovních půjček. Přecenil ale svoje možnosti a nemá nyní finance na splácení vysokých úroků, poplatků za prodloužení splatnosti apod. Dokonce mu nyní možná exekutor obstavil bankovní účet. Klient odhaduje, že si půjčil asi 150 tisíc a asi 300 tisíc teď po něm firmy požadují vrátit. Přišel se zeptat na možnosti oddlužení a na otázku, zda by se tím půjčky sloučily do jedné přijatelné splátky namísto vysokých a nesplnitelných splátek pro jednotlivé firmy.

Klient má sice účet v bance, od banky ale nikdy půjčku nezvažoval. Myslel si, že by to bylo složitější než rychlá půjčka přes internet od nebankovní společnosti.

Klient je zaměstnaný s platem cca 33 tisíc čistého. Je svobodný a má sdílené bydlení- za bydlení platí 6 tisíc měsíčně. Klient nemá žádný majetek, spoření apod. Klient nebydlí ve svém trvalém bydlišti, má zřízenou datovou schránku, ale dlouho se do ní nepřihlásil.

Popis problému, zakázka:

Klient si vzal víc nebankovních úvěrů a není schopný je splácet. Ptá se na možnost řešení půjček oddlužením.

Intervence:

S klientem poradci podrobně probrali jeho situaci. Společně postupně sestavili seznam věřitelů. Vyplynulo, že jde o hodně nevýhodné úvěry s velkým navýšením, které již mohou být v rozporu s dobrými mravy. Klient zatím neposlal na úvěry ani jednu splátku a všechny byly zesplatněny. První splátku uhradil až v průběhu spolupráce s poradnou, když ho na ubytovně překvapil vymahač jednoho z věřitelů.

S klientem poradci probrali povinnost poskytovatele spotřebitelského úvěru posoudit předem dostatečně úvěruschopnost klienta – to se s v případě těchto úvěrů zřejmě nestalo. Důsledkem je neplatnost smlouvy a povinnost vrátit půjčenou částku v době přiměřené klientovým možnostem. Klient se tak může písemně obrátit na jednotlivé věřitele, namítnout neplatnost a navrhnout přijatelné měsíční splátky k vrácení půjčených peněz.

S klientem poradci dále podrobně probrali podmínky oddlužení. Upozornili ho na riziko zamítnutí pro nepoctivý záměr, když klient půjčky ani nezačal splácet – navzdory tomu, že chodil do zaměstnání a příjem měl. Vedení v insolvenčním rejstříku i po skončení řízení by pro klienta mohlo mít nepříznivé důsledky v podobě nemožnosti vzít si po doplacení dluhů třeba hypotéku na vlastní bydlení, aby nemuseli s přítelkyní zůstat na ubytovně.

Klientovy dluhy navíc nejsou vysoké, splátkami v insolvenci by mohl vše uhradit dříve než za 3 roky. Nevyužil by tak možnost osvobození od zbylých dluhů, pouze by mu vznikly další náklady spojené s hrazením odměn insolvenčního správce.

Klientovi se během spolupráce podařilo získat znovu přístup do datové schránky. V ní našel exekuční příkaz – jde o daňovou exekuci pro dluh, který klientovi vznikl ještě před dosažením zletilosti. Klientovi poradci tak vysvětlili, že je možné podat návrh na zastavení exekuce, neboť

postihuje majetek (mzdu), nabytý až v dospělosti. Klientovi poradci návrh na zastavení pomohli sepsat.

Možnosti řešení:

1. Klient může namítat neplatnost úvěrových smluv kvůli neposouzení úvěruschopnosti, příp. se ohradit proti přemrštěným úrokům a poplatkům.
2. Může se domáhat i za pomoci finančního arbitra toho, aby byl povinen uhradit pouze půjčené částky v přijatelných splátkách.
3. Klient může podat návrh na zastavení daňové exekuce, v níž je vymáhán dluh z dětství a postihuje majetek nabytý až v dospělosti.
4. Klient může vstoupit do insolvence.

Prognóza

S využitím ustanovení zákona o spotřebitelském úvěru, za pomoci finančního arbitra, event. vstupem do oddlužení má klient díky dostatečnému příjmu ze zaměstnání velkou šanci se svých dluhů zbavit. Daňová exekuce může být na základě jeho návrhu zastavena, aby mohl opět používat bankovní účet a nebyly mu prováděny srážky ze mzdy.

Zpětná vazba

Klient podal návrh na zastavení daňové exekuce. Ohledně dalšího řešení svých půjček se zatím na poradnu neobrátil.

Citované zdroje:

zákon č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru

zákon č. 182/2006 Sb. o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

zákon č. 280/2009 Sb. daňový řád

Příklad kazuistiky č.5: Online podvod vedoucí k předlužení rodiny s dětmi

Výchozí situace:

Klientka, je maminkou na rodičovské dovolené. Kvůli propadu rodinných příjmů reagovala na online inzerát zahraniční společnosti nabízející hodnocení produktů na eshopu. Útočníci klientce zpočátku skutečně umožnili vybrat první reálný výdělek, což v ní i v manželovi vzbudilo pocit bezpečí. Následně však platforma začala vyžadovat plnění úkolů, u kterých bylo nutné doplácet finanční rozdíly z vlastních zdrojů pod příslibem okamžitého vrácení peněz i s provizí. Klientka se ve snaze zachránit své vklady dostala do nebezpečné spirály, kdy vyčerpala úspory a vzala si úvěry u bankovních i nebankovních společností. Celková částka se vyšplhala do řádu stovek tisíc korun. Transakci naštěstí v poslední fázi zarazila banka, která potvrdila podvod. Klientka následně strávila dva dny podáváním vysvětlení na kriminální policii. Vyšetřování však bylo posléze odloženo, protože se pachatele nepodařilo vypátrat. Klientka a její manžel zprvu splátky hradili, protože věděli, že se do situace dostali vlastní neuvážeností. Avšak po čase, kdy se splátky navyšovaly, nebyli schopni již takové částky hradit. Ze dne na den jim po zaplacení vysokých splátek nezbývaly finance ani na základní potřeby pro děti a dostali se do situace, kdy jim reálně hrozil úpadek. Na základě doporučení Policie ČR a jedné bankovní instituce se klientka měla obrátit na poradnu.

Popis problému – zakázka:

Klientka se obrátila na poradnu s žádostí o pomoc při řešení její finanční situace.

Intervence:

Poradkyně s klientkou probrala celou situaci. Následně poradkyně nejprve společně s klientkou zmapovala závazky u všech věřitelů. Ukázalo se, že se klientka situaci aktivně snažila zvládnout, komunikovala s poskytovateli úvěrů a oznámila jim, že se stala obětí podvodu, kdy se snažila domoci nižších splátkových kalendářů, to jí bylo však zamítnuto. Poradkyně následně klientce a jejímu manželovi navrhla možnost společného oddlužení manželů. Manželé této možnosti využili a s pomocí poradkyně připravili a zkompletovali veškeré potřebné podklady k podání návrhu na povolení oddlužení.

Možnosti řešení:

Vzhledem ke skutečnosti, že věřitelé dříve odmítli akceptovat nižší splátkové kalendáře, jeví se jako jediné řešení společné oddlužení manželů.

Prognóza:

Prognóza je v tomto okamžiku příznivá. Klientka a její manžel splňují zákonné podmínky oddlužení, a proto by neměl být problém s jeho povolením. I tak je však nutné vyčkat na konečné rozhodnutí soudu.

Zpětná vazba:

Manželé se aktuálně již nacházejí v insolvenčním řízení a čekají na jeho schválení soudem. Pokud soud oddlužení schválí, představuje to pro celou rodinu reálnou šanci na nový začátek a stabilizaci finanční situace.

Příklad kazuistiky č.6: Námitka proti zamítnutí invalidního důchodu z důvodu neúplného posouzení zdravotního stavu

Výchozí situace:

Klientka prodělala cévní mozkovou příhodu a následně podstoupila operace. V důsledku těchto zdravotních komplikací došlo k trvalému poškození zraku, které se projevuje výpadkem zorného pole a výrazně omezuje její každodenní fungování. Klientka nadále trpí bolestmi hrudníku, sníženou fyzickou výkonností a poruchami řeči, které jí ztěžují komunikaci. Její zdravotní stav jí současně neumožňuje vykonávat studované povolání z důvodu nutnosti vyhýbat se infekčnímu prostředí. Klientka si podala žádost o invalidní důchod, která jí však byla zamítnuta. Podle posudku o invaliditě se posudkový lékař vůbec nezabýval jejím zrakem a ani problémem s řečí.

Popis problému – zakázka:

Klientka se obrátila na poradnu, jelikož by chtěla pomoci se sepsáním námitky proti rozhodnutí o zamítnutí invalidního důchodu.

Možnosti řešení:

Klientka proti rozhodnutí České správy sociálního zabezpečení (dále jen „ČSSZ“) podá v zákonné lhůtě námitky.

Intervence- možnosti řešení:

Poradkyně s klientkou probrala celou její situaci. Následně spolu sepsaly námitku, ve které detailně vylíčily veškerá zdravotní omezení, kterými klientka trpí, a především skutečnost, že z těchto důvodů není aktuálně schopna zařadit se na trh práce. Poradkyně klientku upozornila na nutnost doložení relevantních podkladů, klientka si proto zajistí aktuální zdravotní posouzení od svého ošetřujícího lékaře. Celou dokumentaci spolu s námitkami poté klientka zaslala korespondenčně na ČSSZ.

Prognóza:

Prognóza je v tomto okamžiku nejistá. Zdravotní omezení klientky jsou velmi rozsáhlá a kombinují neurologické, kardiologické i zrakové postižení, avšak výsledek závisí na opětovném posouzení a novém rozhodnutí posudkového lékaře ČSSZ.

Zpětná vazba:

Ke zpětné vazbě od klientky prozatím nedošlo.

Příklad kazuistiky č.7: Nedostatečné překlenutí finanční situace při odkladu výplaty dávky státní sociální pomoci

Výchozí situace:

Klient je aktuálně evidován na Úřadu práce ČR a již mu nevzniká nárok na podporu v nezaměstnanosti. Současně pobírá příspěvek na bydlení. Ke konci roku 2025 si klient podal žádost o Dávku státní sociální pomoci, přičemž v dubnu 2026 obdržel rozhodnutí o přiznání dávky ve výši 10 500 Kč měsíčně. Tato částka by klientovi umožnila pokrýt základní životní potřeby i náklady spojené s bydlením. Výplata dávky však byla stanovena až od 1. 7. 2026.

Klient se tak ocitl v situaci, kdy měl po přechodné období k dispozici pouze příspěvek na bydlení, což nepostačovalo ani na úhradu nákladů na bydlení, ani na zajištění základních životních potřeb. Z tohoto důvodu se obrátil na občanskou poradnu s žádostí o pomoc při řešení své finanční situace.

Poradna klientovi doporučila podat žádost o mimořádnou okamžitou pomoc (MOP), neboť se fakticky nacházel bez dostatečných prostředků na živobytí. Klient však následně obdržel rozhodnutí o nepřiznání dávky mimořádné okamžité pomoci a obrátil se na poradnu s žádostí o pomoc při posouzení možnosti odvolání proti tomuto rozhodnutí.

Popis problému-zakázka:

Pomoc klientovi při orientaci v rozhodnutí o nepřiznání dávky mimořádné okamžité pomoci a posouzení možností dalšího postupu.

Intervence- možnosti řešení:

Poradkyně s klientem podrobně prošla vydané rozhodnutí o nepřiznání dávky MOP. Z rozhodnutí vyplynulo, že klient vlastní stavební spoření, jehož smlouva má skončit v následujícím roce. V rámci posuzování nároku na dávku MOP byl tento majetek zohledněn, na rozdíl od posuzování nároku na DSSP, kde stavební spoření překážku nepředstavuje. Úřad práce proto klienta nevyhodnotil jako osobu v hmotné nouzi a dávku MOP mu nepřiznal.

V rozhodnutí bylo klientovi doporučeno stavební spoření vypovědět a finanční prostředky využít k zajištění své situace. Poradna klientovi vysvětlila, že výpověď smlouvy o stavebním spoření by trvala několik měsíců a současně by klient přišel o státní podporu a další výhody spojené s produktem. Současně bylo klientovi objasněno, že podmínky pro přiznání MOP a DSSP jsou odlišné a že odvolání proti rozhodnutí o nepřiznání MOP by s vysokou pravděpodobností nebylo úspěšné.

Zpětná vazba:

Klient situaci vnímal jako velmi nespravedlivou, neboť splnil podmínky pro přiznání nové dávky státní sociální pomoci, avšak kvůli odložené výplatě dávky a současně odlišnému majetkovému testu u MOP zůstal po přechodné období prakticky bez prostředků na živobytí. Dále zpětnou vazbu již klient nepodal.

Citované zdroje:

Zákon o pomoci v hmotné nouzi 111/2006

Zákon o dávce státní sociální pomoci 151/2025

Příklad kazuistiky č. 8: Sporné vyúčtování spotřeby vody v nájemním bydlení z důvodu skryté technické závady a vysokého nedoplatku u seniora

Výchozí situace:

Klient je senior pobírající starobní důchod, žijící sám v nájemním bytě, kde se nájemní smlouva pravidelně každoročně obnovuje. V předchozích letech jeho vyúčtování služeb končilo vždy přeplatkem.

Za rok 2025 mu však byla vyúčtována spotřeba o dost vyšší, což vedlo ke vzniku nedoplatku ve výši přibližně 16 000 Kč. Klient se domnívá, že měl dlouhodobě vadný pojistný ventil u bojleru, jehož opravu řešil s pronajímatelem, který však výměnu zajistil až se zpožděním na začátku roku 2026. Klient se domnívá, že právě tato závada způsobila jeho nadměrnou spotřebu vody.

Popis problému:

Klient nesouhlasí s vyúčtováním, protože se domnívá, že spotřebu vody fakticky nezavinil a neměl ani žádnou reálnou možnost ji včas rozpoznat nebo jí zabránit. Po doručení vyúčtování podal pronajímateli doporučeným dopisem ve lhůtě námitky, které pronajímatel jednoznačně zamítl a na požadavku úhrady nedoplatku v původní výši setrval. Ve své reakci pronajímatel uvedl, že klient měl průběžně kontrolovat stav vodoměru a sledovat spotřebu vody, čímž mohl podle jeho názoru nadměrnou spotřebu odhalit včas.

Klient pobírá pouze starobní důchod a úhrada takto vysoké částky pro něj představuje zásadní finanční zátěž. Obává se případného soudního vymáhání a souvisejících nákladů.

Zakázka:

Klient chce získat informace o možnostech obrany proti vyúčtování a dosáhnout snížení nebo zrušení nedoplatku za extrémní spotřebu vody.

Intervence a možnosti řešení:

S klientem byla zmapována jeho nepříznivá sociální situace a analyzovány jím předložené dokumenty (nájemní smlouva, vyúčtování, komunikace s pronajímatelem).

Klient byl informován o právní úpravě vyúčtování služeb, zejména o možnosti podat námitky proti vyúčtování do 30 dnů od jeho doručení, o povinnosti pronajímatele námitky vyřídit a o právu nahlížet do podkladů k vyúčtování a pořizovat si jejich kopie.

S klientem byla rozebrána argumentace pronajímatele, který přenáší odpovědnost na klienta z důvodu neprovádění průběžné kontroly spotřeby, a byly posouzeny možnosti, jak tuto argumentaci rozporovat s ohledem na charakter skryté technické závady.

Byly probrány konkrétní možnosti dalšího postupu:

1. opětovné písemné uplatnění námitek s doložením technické závady a obvyklé spotřeby předchozích let,
2. požadavek na přezkoumání vyúčtování,

3. možnost řešení sporu soudní cestou, včetně vysvětlení rizik (možnost neúspěchu a nákladů řízení),
4. možnost požádat pronajímatele o splátkový kalendář vzhledem k nízkému příjmu klienta.

Klientovi byla nabídnuta pomoc se sepisem další písemné reakce a možnost další podpory v rámci odborného sociálního poradenství.

Prognóza:

Je pravděpodobné, že pronajímatel na svém stanovisku setrvá, zejména s ohledem na jeho argumentaci povinností klienta sledovat spotřebu. Další řešení by mohlo vést k soudnímu sporu, který je pro klienta zatížen finančním rizikem. Reálnějším řešením se jeví dohoda o splátkách nebo částečné snížení nedoplatku.

Zpětná vazba:

Klient uvedl, že je s poskytnutou službou spokojený a situaci si potřebuje promyslet. Nadále však vnímá požadavek na úhradu nedoplatku jako nespravedlivý a finančně zatěžující.

Zdroje:

Občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb.), zákon č. 67/2013 Sb., dokumentace klienta (vyúčtování služeb, nájemní smlouva, komunikace s pronajímatelem).

Příklad kazuistiky č. 9: Platnost dohody o ukončení pracovního poměru a nárok na odstupné po jejím podpisu

Výchozí situace:

Klient přišel do poradny, aby se poradil o své situaci. Klient podepsal výpověď z pracovního poměru. Po podpisu si celou situaci znovu promyslel a nyní si není jistý, zda jednal správně. Chce zjistit, zda se může proti ukončení pracovního poměru bránit a zda mu vzniká nárok na odstupné. Dokument o ukončení pracovního poměru měl klient u sebe.

Popis problému- zakázka:

Klient chce získat informace o svých právech po podpisu dokumentu o ukončení pracovního poměru, zjistit možnosti obrany proti ukončení pracovního poměru a ověřit, zda mu vzniká nárok na odstupné.

Intervence:

S klientem poradce přečetl podepsaný dokument. Klientovi bylo vysvětleno, že dohoda o rozvázání pracovního poměru a výpověď jsou dva odlišné způsoby ukončení pracovního poměru. Dohoda vzniká na základě souhlasu obou stran, tedy zaměstnance i zaměstnavatele a pracovní poměr končí k datu, na kterém se obě strany dohodnou. Pokud je dohoda podepsána, nelze ji zpravidla jednostranně odvolat pouze z důvodu změny názoru. Naopak výpověď je jednostranný právní úkon jedné ze stran a při výpovědi obvykle běží zákonná výpovědní doba. U zaměstnavatele musí být zároveň splněny zákonné důvody pro podání výpovědi. Výpověď od zaměstnavatele se tedy dostává, není nutné ji podepisovat. Proti výpovědi se lze bránit námitkami. V návaznosti na zjištěné skutečnosti bylo klientovi vysvětleno, že ačkoli dohoda neobsahuje důvod ukončení pracovního poměru, obsahuje ujednání o vyplacení odstupného ve výši tří měsíčních platů, a klientovi tedy vzniká nárok na odstupné podle podmínek uvedených v podepsané dohodě.

Možnosti řešení:

Klientovi bylo vysvětleno, že v jeho případě byla podepsána dohoda o rozvázání pracovního poměru, která je založena na dobrovolném souhlasu obou stran. Samotná změna názoru po podpisu dohody obvykle není důvodem k jejímu zrušení a jednostranné odstoupení od dohody není možné. Výjimkou mohou být situace, kdy by klient prokázal, že dohodu podepsal pod nátlakem, v omylu nebo za jiných okolností, které by mohly zpochybnit platnost právního jednání. V takovém případě by však bylo nutné doložit konkrétní skutečnosti a důkazy prokazující, že jeho vůle při podpisu nebyla svobodná.

Klientovi bylo doporučeno, aby si zkontroloval splnění podmínek uvedených v dohodě, zejména vyplacení sjednaného odstupného ve výši tří měsíčních platů. Bylo mu vysvětleno, že odstupné bývá zpravidla vyplaceno po skončení pracovního poměru společně s poslední mzdou ve výplatním termínu zaměstnavatele, pokud není v dohodě stanoveno jinak. V případě nevyplacení odstupného bylo klientovi doporučeno obrátit se nejprve na zaměstnavatele a následně využít další možnosti řešení například občankou poradnu.

Prognóza:

Konzultace vedla k naplnění zakázky klienta. Klient získal jasnou informaci o rozdílu mezi dohodou o rozvázání pracovního poměru a výpovědí, porozuměl svému nároku na odstupné a možnostem dalšího postupu. Odcházel s reálným očekáváním ohledně svých práv a dalšího řešení situace.

Zpětná vazba:

Bez zpětné vazby.

Citované zdroje

- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- občanský zákoník

Příklad kazuistiky č. 10: Dopad krátkodobé DPČ na výši podpory v nezaměstnanosti

Výchozí situace:

Klientka v únoru 2026 ukončila poměrně výnosné zaměstnání, pracovní poměr trval 3. roky. Průměrnou čistou mzdou měla téměř 50 000,- Kč. Při skončení pracovního poměru na žádost zaměstnavatele, který potřeboval „ještě něco dodělat“. Souhlasila tedy s tím, že uzavřou DPČ a klientka, protože má s danou problematikou zkušenosti a zaměstnavatel momentálně nemá nikoho, komu by tuto práci zadal, pro zaměstnavatele ještě něco zpracuje. Klientka chtěla z dobré vůle zaměstnavateli vyhovět. DPČ byla uzavřena na dobu 1 měsíce, zpracování úkolu trvalo fakticky pouze jeden týden v únoru. Hned po skončení pracovního poměru se klientka chtěla zaregistrovat na ÚP, ale bylo jí sděleno, ať se přihlásí, až DPČ skončí. Mzda z DPČ byla necelých 5000,- Kč. Počátkem března se klientka zaregistrovala do evidence ÚP a žádala o podporu v nezaměstnanosti. Přišlo jí rozhodnutí o přiznání podpory v nezaměstnanosti, která byla vypočtena z průměrného čistého měsíčního výdělku naposledy používaného v posledním ukončeném zaměstnání, což v jejím případě byla DPČ. Podpora je tedy velmi nízká.

Klientka si neuvědomila, co uzavření DPČ bude mít pro ni za následek. Klientka se ptá, zda má podat odvolání – pobírala přece po dobu 3 let vysokou mzdou. Rozumí tomu, že podle zákona je výpočet podpory asi v pořádku, ale „morálně“ ne. Podpora v nezaměstnanosti má přece sloužit k zabezpečení zaměstnance v mezidobí mezi skončením zaměstnání a dobou, kdy je opět výdělečně činný, a její výše by se měla odvíjet od toho, jakých výdělků předtím dosahoval.

Popis problému – zakázka:

Klientka se táže, zda může dosáhnout vyšší podpory v nezaměstnanosti. Má otázku, zda je skutečně podle práva, že dostane podporu vypočtenou pouze z DPČ, tedy z průměrného výdělku 5000,- Kč.

Intervence:

Klientce bylo vysvětleno, že zákon skutečně stanoví, že podpora v nezaměstnanosti se vypočte z průměrného čistého měsíčního výdělku vypočteného a naposledy používaného v posledním ukončeném zaměstnání. Zaměstnáním zákon o zaměstnanosti myslí i práci tzv. na dohodu. Po této stránce důvod k odvolání není, podpora byla vypočtena správně dle zákona. Klientka informuje klientku alespoň o existenci institutu tzv. „legitimního očekávání“. Klientka, pokud chce přesto podat odvolání, může zkusit argumentovat tím, že poukáže na tzv. princip „legitimního očekávání“, kdy zcela legitimně očekávala, že když 3 roky pracovala a dosahovala výdělku téměř 50 tisíc Kč měsíčně, měla by na dobu, než si najde jinou práci, dostat od státu odpovídající podporu v nezaměstnanosti. Nelze však předvídat, zda klientka uspěje. Její odvolání se neopírá o konkrétní paragraf zákona, ale o právní princip v oblasti správního práva. Princip legitimního očekávání má chránit důvěru občanů v ustálenou praxi státních orgánů, ve smyslu, že úřady musí rozhodovat předvídatelně.

Lze případ demonstrovat na příkladu: uchazeč, který odpracuje za poslední 2 roky před nástupem na ÚP jen 12 měsíců a po tu dobu pobírá mzdou 12 tisíc měsíčně, dostane vyšší

podporu v nezaměstnanosti než ten, který 3 roky – ale nikoli bezprostředně- před zařazením do evidence ÚP měl měsíční příjem kolem 50 tisíc – jde o disproportionality – logické by bylo očekávat, že ten druhý dostane podporu vyšší). Klientka by mohla poukázat i na obecné ustanovení správního řádu, § 2 odst. 4, podle kterého správní orgán musí dbát, aby přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem a aby odpovídalo okolnostem daného případu, jakož i na to, aby při rozhodování o skutkově shodných nebo podobných případech nevznikaly nedůvodné rozdíly.

Klientka se také může obrátit s dotazem na Veřejného ochránce práv - předán kontakt. Klientka se může rovněž obrátit na právníka, aby poradil, jak a čím nejlépe v odvolání argumentovat.

Možnosti řešení:

1. Podat odvolání – zkusit argumentovat principem „legitimního očekávání“ či § 2 správního řádu,
2. obrátit se na advokáta, aby odvolání sepsal za ni a příslušným způsobem argumentoval, případně ji zastupoval
3. obrátit se na veřejného ochránce práv.

Prognóza:

Dá se předpokládat, že klientka s odvoláním se navrženou argumentací spíše neuspěje – podpora byla vypočtena v souladu se zákonem

Poradna nedokáže odhadnout, zda by klientka mohla uspět s argumentací principem legitimního očekávání a tím, že by při rozhodování správních úřadů o skutkově shodných či podobných případech neměly vznikat nedůvodné rozdíly.

Zpětná vazba: Bez zpětné vazby.

Citované zdroje:

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti (§ 50)

Správní řád 500/2004 Sb. (§ 2)

Příklad kazuistiky č.11: Dluhová spirála spojená se závislostí na hazardních hrách

Výchozí situace

Klient ve věku 25 let se obrátil na občanskou poradnu s žádostí o pomoc při řešení své dluhové situace. Jednalo se o klienta, který měl dlouhodobé zaměstnání na dobu neurčitou prostřednictvím agentury v jedné fabrice a současně si pravidelně přivydělával brigádami. Přesto se dostal do závažného předlužení a nebyl schopen své závazky dále splácet.

Klient měl uzavřeno více než deset úvěrových smluv u nebankovních společností, dlužil rovněž známým a kolegům z práce. Již v minulosti úspěšně prošel oddlužením, opětovné využití tohoto institutu však v jeho případě nebude možné ještě několik let. Klient žil u rodičů, podílel se na péči o nezletilou dceru a pravidelně hradil výživné. Rodinné prostředí bylo dlouhodobě zatíženo finanční nestabilitou a využíváním půjček jako běžného způsobu řešení nedostatku financí. Při prvních konzultacích působil klient velmi nejistě, vyhýbal se očnímu kontaktu a měl výrazné známky psychického vyčerpání a studu ze své situace.

Popis problému – zakázka

Klient požádal poradnu o pomoc při orientaci v jeho dluhové situaci a hledání možností, jak stabilizovat své finance a postupně se zbavit dluhů. V průběhu mapování situace bylo zjištěno, že významnou příčinou opakovaného zadlužování je závislost klienta na hazardních hrách. Klient zpočátku věřil, že dokáže hraní ukončit vlastními silami a situaci zvládnout bez odborné pomoci.

Intervence – možnosti řešení

Poradna s klientem nejprve podrobně zmapovala jeho závazky, příjmy a celkovou sociální situaci. Současně byl kladen důraz na vytvoření bezpečného a podpůrného prostředí, ve kterém mohl klient otevřeně hovořit o svých problémech a postupně si budovat důvěru.

V rámci spolupráce poradna:

1. klienta podporovala v postupném zvládnání krizové situace a posilování jeho motivace ke změně,
2. pomáhala nastavovat realistické a dosažitelné cíle formou menších kroků,
3. otevřela s klientem téma závislosti na hazardních hrách a možnosti odborné pomoci,
4. doporučila klientovi registraci do rejstříku vyloučených osob z účasti na hazardních hrách, kterou klient následně z vlastní iniciativy využil,
5. doporučila klientovi kontaktovat adiktologické centrum, což klient po určité době samostatně učinil,
6. pomáhala klientovi s komunikací s věřiteli a přípravou návrhů na smírná řešení a splátkové kalendáře,
7. s klientem nastavovala osobní rozpočet, plánování pravidelných plateb a kontrolu finančních závazků,
8. podporovala klienta v rozvoji finanční gramotnosti a samostatného řešení jeho situace.

Postupem času začal klient aktivněji spolupracovat, sám inicioval další konzultace a přebíral větší odpovědnost za řešení své situace. Současně pokračoval v pracovním uplatnění a snažil se navyšovat své příjmy legální pracovní činností.

Prognóza

Situace klienta zůstává dlouhodobě náročná a nelze ji považovat za definitivně vyřešenou. Přesto je pozitivním faktorem zejména klientova postupně rostoucí motivace ke změně, aktivní spolupráce s poradnou i využití odborné adiktologické pomoci. Poradna vnímá svou roli především jako dlouhodobou podporu klienta při stabilizaci jeho situace, rozvoji jeho kompetencí a posilování schopnosti samostatně řešit finanční i osobní problémy.

Zpětná vazba

Klient postupně začal aktivně využívat doporučené nástroje pomoci, zlepšil orientaci ve svých závazcích a převzal větší odpovědnost za správu svých financí. Oceňuje zejména podporující přístup poradny, možnost otevřeně hovořit o své situaci a praktickou pomoc při nastavování konkrétních kroků k řešení zadlužení i závislosti.