



# MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU

**Zpráva o splnění cílů projektů, na které byla poskytnuta dotace ze státního rozpočtu na rok 2018 ke dni 31.12.2018**



**ASOCIACE  
OBČANSKÝCH  
PORADEN**

## Obsah

<b>I. Údaje o příjemci dotace</b> .....	3
<b>II. Údaje o dotačním programu</b> .....	3
<b>Podrobný popis plnění cílů a měřitelných výstupů v členění dle Rozhodnutí:</b> .....	4
Klíčová aktivita 1 - Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat.....	6
Klíčová aktivita 2 – Propagace projektu .....	11
Aktivita 3: Školení poradců.....	12
<b>Seznam tabulek, obrázků a grafů</b> .....	14

## **I. Údaje o příjemci dotace**

Název: Asociace občanských poraden

Adresa: Sabinova 287/3

Tel./fax: 284 019 220

IČO: 65998642

Statutární zástupce: Mgr. Stanislav Skalický

Číslo registrace u MS oddíl L, vložka 8008, datum zápisu dne 1. ledna 2014, datum vzniku 27. února 1997

Bankovní spojení: 173242526/0300 ČSOB

Územní působnost: Česká republika

Počet členů : 38 právnických členů + 7 fyzických členů

Počet placených pracovníků : 38

Počet externích spolupracovníků (smlouvy o dílo, autorské honoráře): 0

Charakteristika předmětu činnosti: odborné sociální poradenství, osvětová činnost, vzdělávací činnost

PSČ:130 00

E-mail: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)

## **II. Údaje o dotačním programu**

**Hlavní oblast dotační politiky státu vůči NNO:**

Ochrana spotřebitele

**Název prioritního programu (dotačního titulu):**

Poskytování spotřebitelských poradenských a informačních služeb, pomoc při řešení spotřebitelských sporů s důrazem na seniory a další zvláště zranitelné spotřebitele, prezentace zkušeností a dosažených výsledků v oblasti poradenství široké spotřebitelské veřejnosti (s výjimkou dluhové problematiky).

**Přesný název dotovaného projektu:**

Spotřebitelské poradenství

**Stručná charakteristika dotovaného projektu:** Cílem projektu Spotřebitelské poradenství je poskytování kvalitního spotřebitelského poradenství zejména těm občanům ČR, jejichž spotřebitelská práva jsou omezována nebo přímo porušována. Poradenství je poskytováno občanskými poradnami – členy AOP. Projekt je v souladu s cíli spotřebitelské politiky ČR (rozvíjet činnost nevládních neziskových organizací; zlepšovat informovanost občanů o jejich právech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy).

## **Podrobný popis plnění cílů a měřitelných výstupů v členění dle Rozhodnutí:**

**Seznam občanských poraden, které se do projektu Spotřebitelské poradenství zapojily a jejich otevírací doba v roce 2018:**

### **Občanská poradna Bohumín- Občanská poradna Bohumín při Charitě Bohumín**

- Pondělí:8-12; 13-17
- Úterý: 8-12
- Středa: 8-12; 13-17
- Čtvrtek: 8-12
- Pátek: 8-11

### **Občanská poradna Brno**

- Pondělí: 9-13; pro objednané: 14 - 17
- Úterý: 9- 13; pro objednané 14 - 17
- Středa: pro objednané: 9 - 13 , 14-17; telefonické konzultace 14 - 17
- Čtvrtek: 9- 13- pro objednané ; 14- 17
- Pátek: pro objednané 8-12

### **Občanská poradna České Budějovice- Občanská poradna při Jihočeské rozvojové**

- Pondělí: pro objednané 8-12, 13-15, 16-17, pro neobjednané 15-16
- Úterý: pro objednané 8-12
- Středa: pro objednané 8-12, pro neobjednané 15-16, telefonické konzultace od 12-15- kapacita 3 dotazy
- Čtvrtek: pro objednané 13-15; 16-17, pro neobjednané 15-16

### **Občanská poradna Děčín- Občanská poradna Děčín při Charitním sdružení Děčín**

- Pondělí:8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Úterý: 8:00 - 12:00; 13:00 - 15:30
- Středa: 8:00 - 12:00; 13:00 - 17:00
- Čtvrtek: 8:00 - 12:00; 13:00 - 15:30
- Pátek: 8:00 - 12:00, 13:00-14:00

### **Občanská poradna Havířov- Občanská poradna Havířov při Slezské diakonii**

- Pondělí:8 - 12; 13 - 17
- Úterý: 8 - 12 ; 13-16
- Středa: 8 - 12; 13 - 16
- Čtvrtek: 8 - 12, 13 – 16
- Pátek: pouze objednávání

### **Občanská poradna Havlíčkův Brod při Oblastní charitě Havlíčkův Brod**

- Pondělí:8 - 12; 13 – 17
- Úterý: 9 - 11; 12 - 14
- Středa: 8 - 12; 13 - 17
- Čtvrtek: 9 - 11; 12 - 14

### **Občanská poradna Hradec Králové- Občanské poradenské středisko Hradec Králové**

- Pondělí:8 - 18
- Úterý: 8 - 15
- Středa: 8 - 15
- Čtvrtek: 8 - 18

### **Občanská poradna Jičín- Soropo Jičín**

- Pondělí:8 - 18
- Úterý: 8 - 15
- Středa: 8 - 15
- Čtvrtek: 8- 17

### **Občanská poradna Jihlava**

- Pondělí:9 - 12, 13 - 16 - pouze objednaní
- Úterý: 9 - 14 - pouze objednaní
- Středa: 9 - 14 - pouze objednaní
- Čtvrtek: 9 - 14 - pouze objednaní

### **Občanská poradna Karlovy Vary- KSK centrum**

- Pondělí: 10- 15 pro objednané
- Úterý: 10- 15 + terénní forma 10-15

- Středa: 10- 15 pro objednané + terénní forma 10-15
- Čtvrtek: 10- 15 pro objednané + terénní forma 10-15
- Pátek: 10-15 administrativa

#### **Občanská poradna Karviná- Občanská poradna Karviná při Slezské diakonii**

- Pondělí: 8- 12; 13- 16
- Úterý: 8- 12 ; 13- 16
- Středa: 8- 12; 13- 16
- Čtvrtek: 8- 12
- Pátek: 8- 10

#### **Občanská poradna Moravské Budějovice**

- Pondělí:8 – 12 ; 13 - 17
- Středa: 8 – 12 ; 13 – 17

#### **Občanská poradna Náchod- Občanské poradenské středisko- pobočka Náchod**

- Pondělí:9 – 12, 12:30-18
- Úterý: 9 – 12, 12:30-15
- Středa: 9 – 12, 12:30-15
- Čtvrtek: 9 – 12, 12:30-17

#### **Občanská poradna Nové Město na Moravě- Občanská poradna při Portimo**

- Pondělí: 8:00-12:00 pro objednané; 12.30 - 17.00
- Středa: 8 - 12; 12.30 - 14.30; pro objednané 14:30-17
- Pátek: 8 - 12

#### **Občanská poradna Nový Jičín- Občanská poradna Nový Jičín při Centru pro zdravotně postižené**

- Úterý: 9- 12 a 13- 16 (pro objednané)
- Středa: 9- 12 a 13- 17
- Čtvrtek: 9- 12 a 13- 16 (pro objednané)

#### **Občanská poradna Nymburk- Respondeo**

- Pondělí:9 - 12 13 - 17
- Středa: 9 - 12

#### **Občanská poradna Praha 1**

- Pondělí:13- 17 pro objednané i neobjednané
- Úterý: 9 - 12 pro objednané i neobjednané
- Středa: pro objednané i neobjednané 9 - 13; pro neobjednané 14- 17

#### **Občanská poradna Rokycany- Poradny pro občany v nesnázích Rokycany**

- Pondělí:8 - 12, 13- 17 pro objednané
- Úterý: 10- 12, 13- 16 pro neobjednané
- Středa: 8- 12, 13- 17 pro objednané

#### **Občanská poradna Rumburk při Oblastní charitě Rumburk**

- Pondělí:9 - 12, 13 - 15:30
- Úterý: 9 - 12
- Středa: 9 - 12, 13 - 15:30
- Čtvrtek: 9 - 12 - jen objednávání klientů
- Pátek: 9 - 12

#### **Občanská poradna Třebíč**

- Pondělí:8 - 12, 13 - 17
- Úterý: 8 - 12, 13 - 16
- Středa: 8 - 12, 13 - 17
- Čtvrtek: 8 - 12, 13- 16

#### **Občanská poradna Vsetín- VKCI**

- Pondělí: 8 - 17:30
- Úterý: 7 - 15:30
- Středa: 7 - 16:30
- Pátek: 8 - 14:30

#### **Občanská poradna Žďár nad Sázavou**

- Pondělí: 10:30 - 12, 13 - 17 pro objednané
- Úterý: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Středa: 10:30 - 12, 13 - 17 pro objednané, liché týdny
- Čtvrtek: 8:30 - 12, 13 - 14:30
- Pátek: 8:30 - 12

## **Klíčová aktivita 1 - Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách, sběr statistických dat**

### **Poskytování poradenství občanskými poradci v jednotlivých poradnách**

Cílem této aktivity bylo poskytování informací občanům o jejich právech a povinnostech v oblasti ochrany spotřebitele a pomoc při řešení jejich konkrétních problémů. Poradenství bylo v každé poradně poskytováno osobní, telefonickou nebo písemnou formou (dopisem, emailem) podle způsobu, jakým občan poradnu oslovil.

#### Měřitelné výstupy:

- Nejméně 2000 zodpovězených dotazů občanů z oblasti spotřebitelství
- 3 kazuistiky zpracované každou z 22 poraden zapojených do projektu
- zajištění semináře každou poradnou z oblasti nejčastějších spotřebitelských rizik

#### Plnění ke dni 31.12.2018:

- Za rok 2018 poradny zodpověděly celkem 2182 dotazů z oblasti spotřebitelství. Celkem bylo odevzdáno 60 kazuistik od 20 poraden, zachycujících nejzajímavější nebo nejvíce opakující se případy, se kterými lidé kontaktovali poradny. Kazuistiky byly umístěny na webových stránkách AOP. Kazuistiky nezpracovala občanská poradna v Havlíčkově Brodě a Karlových Varech.
- Každá z poraden měla za povinnost realizovat jeden seminář z oblasti nejčastějších spotřebitelských rizik, jehož uspořádání je doloženo prezenční listinou. Téma pořádaného semináře bylo např.: Jak se bránit před šmejdou, nejčastější spotřebitelská rizika, jak odolat podomním prodejcům energií, práva a povinnosti spotřebitelů, nákup na dálku, spotřebitelské smlouvy atd.
- Povinnost uspořádání jednoho semináře nesplnila poradna v Karlových Varech a Rumburku.
- Celkem bylo uspořádáno 21 seminářů- poradna v Jihlavě uspořádala semináře dva.

### **Sběr statistických dat**

Cílem této aktivity byl sběr statistických dat o kvantitě poskytovaného poradenství a struktuře dotazů.

#### Měřitelné výstupy:

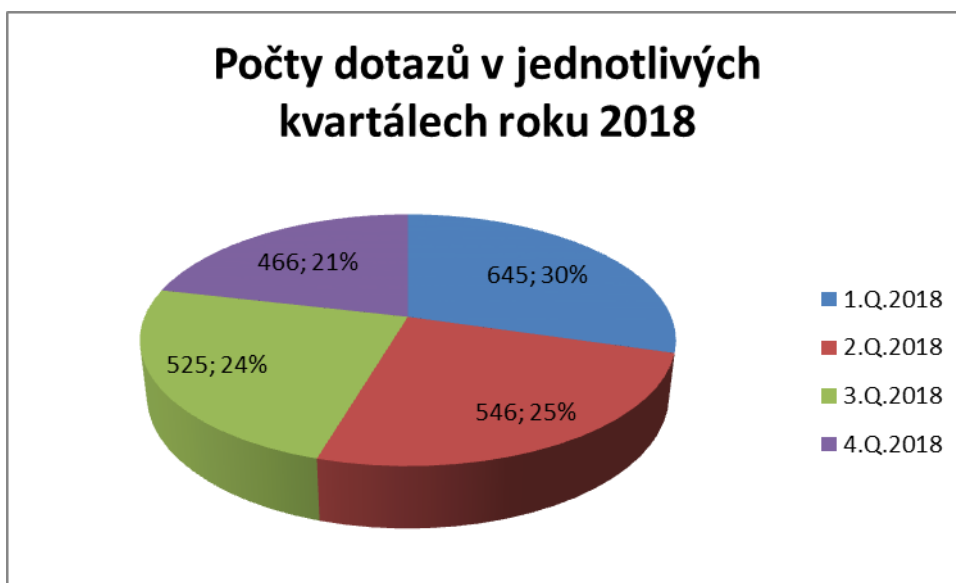
- Čtvrtletní statistiky odevzdané poradnami.

#### Plnění ke dni 31.12.2018:

Statistiky za jednotlivá čtvrtletí poradny zasílaly v těchto termínech:

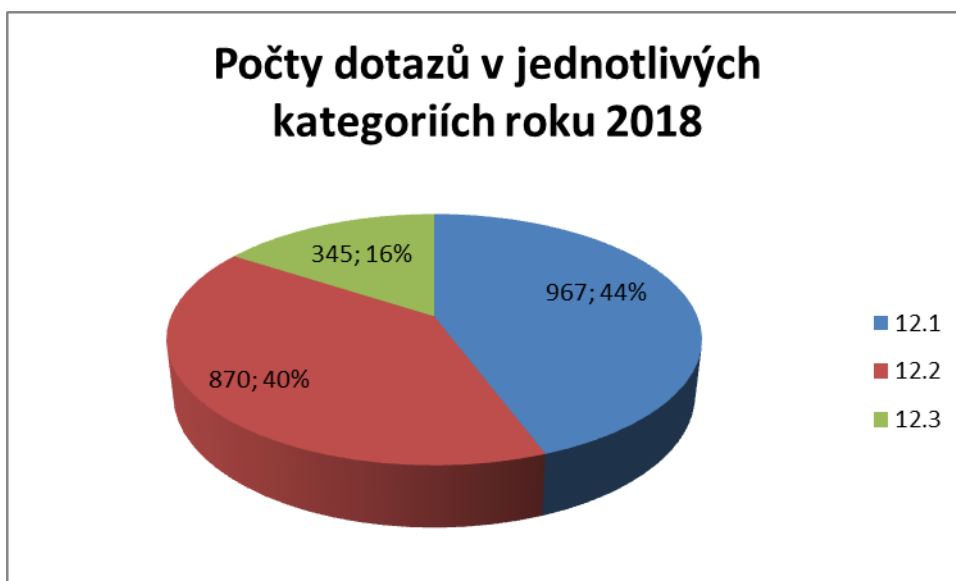
- Statistiku za 1. čtvrtletí do 30.4.2018.
- Statistiku za 2. čtvrtletí do 9.7.2018.
- Statistiku za 3. čtvrtletí do 12.10.2018.
- Statistiku za 4. čtvrtletí poradna do 7.1.2019.

Níže uvedené grafy znázorňují počty dotazů podle různých ukazatelů.



Graf 1 Počty dotazů za jednotlivé kvartály

Počty zodpovězených dotazů v jednotlivých kvartálech byly poměrně vyrovnané. Nejvíce dotazů zodpověděly poradny ve 1. Q.2018 a to v počtu 645.

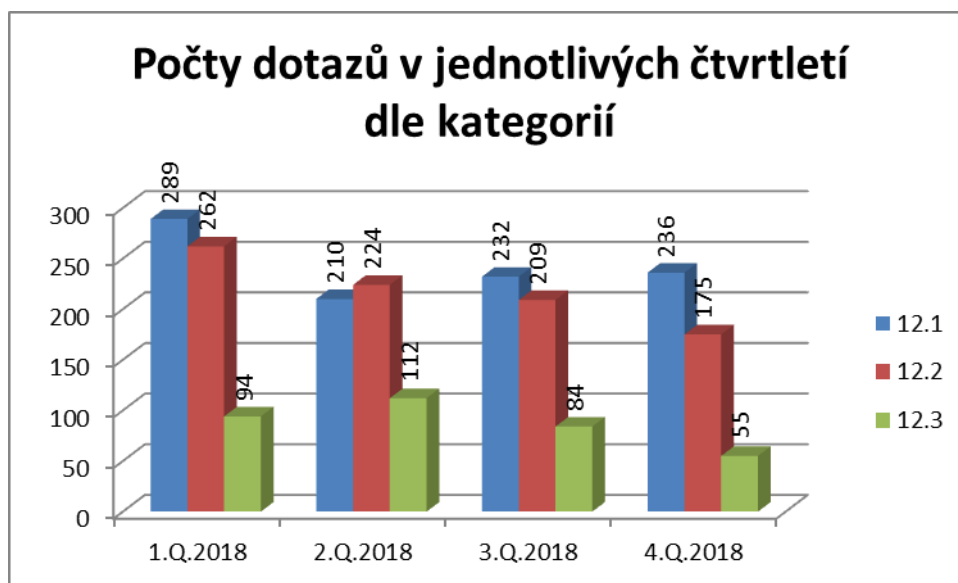


Graf 2 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích

Dotazy jsou rozděleny do tří kategorií:

- Smluvní vztahy (12.1)
- Vymáhání práv spotřebitele (12.2)
- Ostatní (12.3) -např. informace, jak postupovat při reklamaci

Nejvíce dotazů bylo zodpovězeno v oblasti Smluvní vztahy (12.1), celkem 967, dále v oblasti Vymáhání práv spotřebitele (12.2) v počtu 870 a nejméně dotazů bylo zařazeno do kategorie Ostatní (12.3), kde bylo zodpovězeno 345 dotazů.



**Graf 3** Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

Pro úplnou přehlednost uvádíme i tabulku s totožným rozdělením.

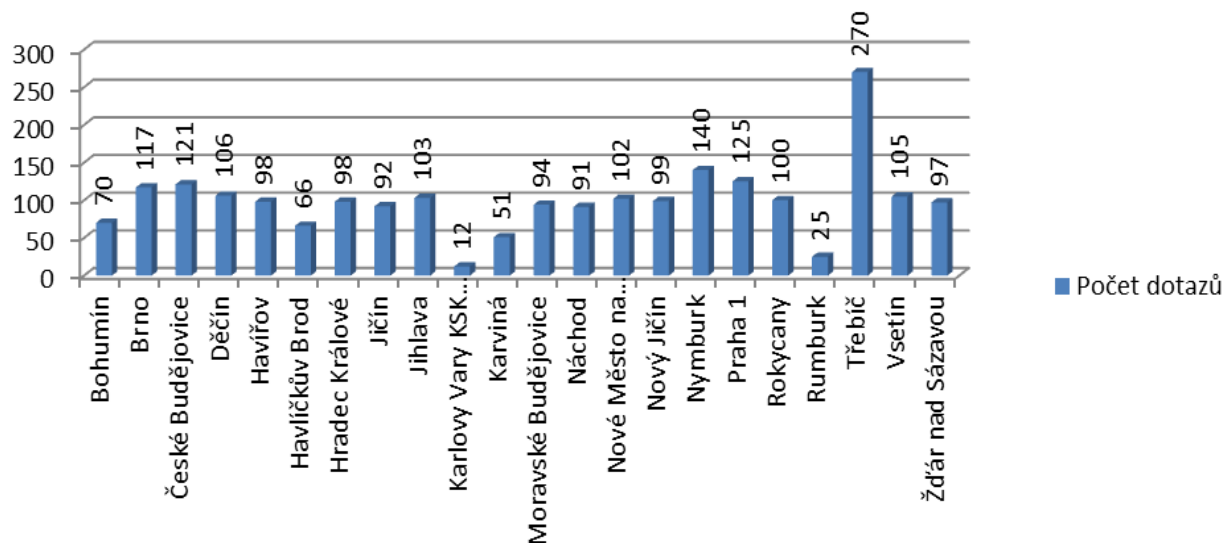
Kategorie	1.Q.2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
<b>12.1</b>	289	210	232	236	<b>967</b>
<b>12.2</b>	262	224	209	175	<b>870</b>
<b>12.3</b>	94	112	84	55	<b>345</b>

**Tabulka 1** - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí

V níže uvedeném grafu a v tabulce jsou uvedeny celkové počty zodpovězených dotazů v jednotlivých poradnách za rok 2018. Každá poradna měla zodpovědět na minimálně 91 dotazů v oblasti spotřebitelství. Pět poraden tento limit nesplnilo: OP Bohumín, OP Havlíčkův Brod, OP Karlovy Vary-KSK centrum, OP Karviná a OP Rumburk. Na nejvíce dotazů odpověděla jako v minulých letech poradna v Třebíči a to v počtu 270 dotazů (v roce 2017-220 dotazů). Na nejméně dotazů odpověděla OP Karlovy Vary- KSK centrum (12) a OP Rumburk (25).



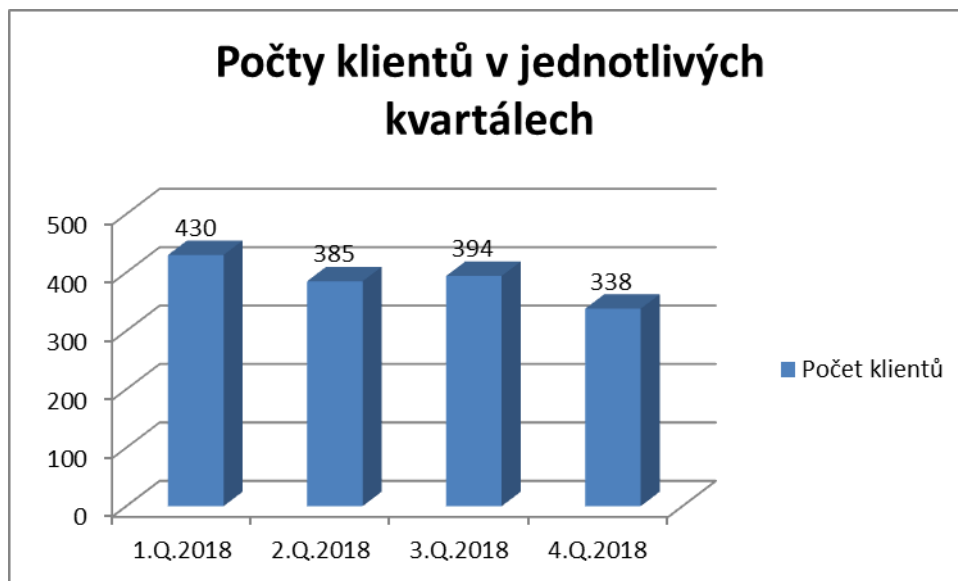
## Počty dotazů zapojených poraden za rok 2018



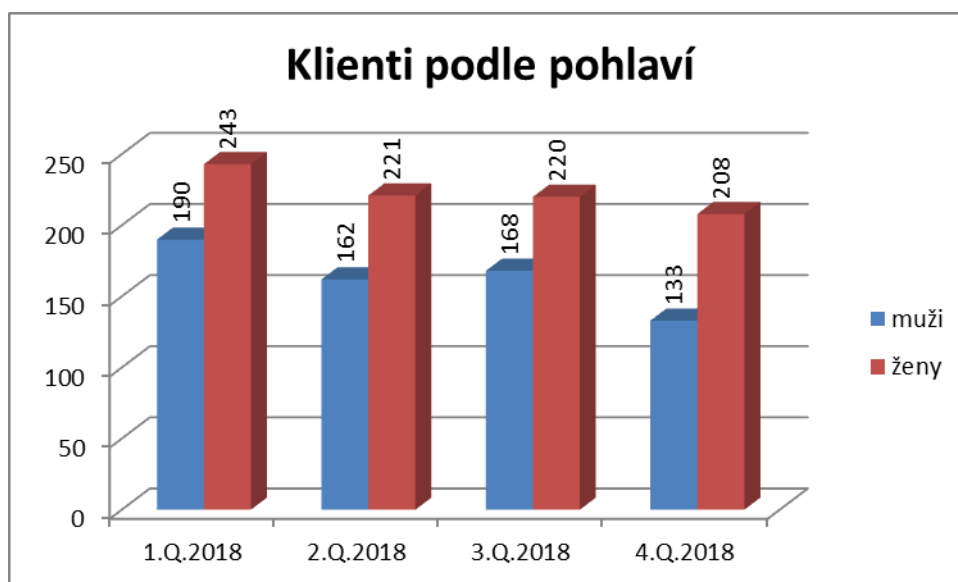
Graf 4 Počet dotazů v poradnách

Poradna	1.Q.2018	2.Q.2018	3.Q.2018	4.Q.2018	Celkem
Bohumín	10	27	14	19	70
Brno	38	33	23	23	117
České Budějovice	23	8	48	42	121
Děčín	48	18	18	22	106
Havířov	28	38	24	8	98
Havlíčkův Brod	22	16	15	13	66
Hradec Králové	21	22	25	30	98
Jičín	18	23	25	26	92
Jihlava	47	26	19	11	103
Karlovy Vary KSK centrum	1	4	3	4	12
Karviná	24	14	7	6	51
Moravské Budějovice	27	15	17	35	94
Náchod	19	25	28	19	91
Nové Město na Moravě	26	6	45	25	102
Nový Jičín	44	21	16	18	99
Nymburk	33	42	47	18	140
Praha 1	40	31	33	21	125
Rokycany	26	34	26	14	100
Rumburk	7	10	5	3	25
Třebíč	93	85	39	53	270
Vsetín	21	22	22	40	105
Žďár nad Sázavou	29	26	26	16	97
<b>Celkem</b>	<b>645</b>	<b>546</b>	<b>525</b>	<b>466</b>	<b>2182</b>

Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí



**Graf 5 Počet klientů**



**Graf 6 Klienti dle pohlaví**

Za rok 2018 navštívilo poradny celkem 1547 klientů, kteří řešili spotřebitelskou problematiku. Návštěvnost klientů za jednotlivá čtvrtletí je velmi vyrovnaná- nejvíce klientů bylo v 1.Q. v počtu 430 a nejméně v 4.Q. v počtu 338.



**Graf 7 Celkový poměr žen a mužů**

Ženy zaujímají z celkového počtu klientů 58% a muži 42% (rozdíl 16 %).

### **Klíčová aktivita 2 – Propagace projektu**

Cílem této aktivity bylo zpřístupnit informace o projektu široké veřejnosti a informovat občany o možnostech získání rady v oblasti spotřebitele ve všech členských poradnách zapojených do projektu. Byla prováděna průběžná aktualizace webových stránek prezentující výstupy z projektu cílové skupině.

#### Měřitelné výstupy:

- Vydání dvou tiskových zpráv
- Průběžná aktualizace webových stránek týkajících se projektu Spotřebitelské poradenství.
- vytištění 1000 ks informačních letáků pro širokou veřejnost

#### Plnění ke dni 31.12.2018:

První tisková zpráva byla vydána v červnu roku 2018 s názvem „Občanské poradny v poslední době často řeší problematiku ohledně aukce energií“. Jak je již uvedeno v názvu, zpráva se věnuje aukcím energií, kdy klient uzavře smlouvu se zprostředkovatelem, který mu ve výběrovém řízení či v aukci vybere sám „nejvýhodnějšího“ dodavatele.

Druhá tisková zpráva byla publikována v prosinci 2018 a byla pojmenována „Vánoce s rozumem“. Zpráva řeší problematiku koupě dárků na dluh a uvádí několik rad pro nákup dárků na internetu.

Obě tiskové zprávy jsou součástí této závěrečné zprávy jako Příloha č.1. a dále byly zveřejněny na webových stránkách AOP: <http://www.obcanskeporadny.cz/spotrebitelske-poradenstvi/>

Webové stránky AOP prošly aktualizací ihned po zahájení projektu, kdy byly zveřejněny informace o poradnách, které jsou do projektu zapojeny. Další úpravy webu proběhly v průběhu projektu. Na webové stránky byly také umístěny všechny kazuistiky

zpracované poradnami, které jsou dostupné na [http://obcanskeporadny.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=559:kazuistiky-za-rok-2018&catid=6:spotrebitelske-poradenstvi&Itemid=19](http://obcanskeporadny.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=559:kazuistiky-za-rok-2018&catid=6:spotrebitelske-poradenstvi&Itemid=19)

Informační letáky s názvem „Spotřebitelský tahák“, byly dodány do poraden zúčastněných v projektu, které zabezpečily jejich distribuci, aby byla zajištěna dostatečná propagace projektu. Leták obsahuje základní informace ohledně spotřebitelské problematiky, desatero pro nakupování na splátky a kontakty na poradny. Spotřebitelský leták je také umístěný na webu AOP a lze ho stáhnout.

### **Aktivita 3: Školení poradců**

Cílem této aktivity je zajištění vyškolení poradců, aby byli schopni poskytovat odborné a kompetentní poradenství.

#### **Měřitelné výstupy**

- Nejméně 22 vyškolených poradců v oblasti spotřebitelské problematiky.

#### **Plnění ke dni 31.12.2018**

Školení ke spotřebitelské problematice se konalo 21. 11. 2018 ve Slévárně Vaňkovce v Brně, kde jeho náplní bylo: Právní ochrana spotřebitele (působnost, úloha a pravomoci ERÚ, kdo je kdo na energetickém trhu, distributor vs. dodavatel vs. zprostředkovatel, smlouvy mezi dodavatelem a spotřebitelem, zprostředkovatelské smlouvy, aukce, jak ušetřit bezpečně a výhodně, problematické (nekalé) praktiky obchodníků na praktických ukázkách, rizika smlouvy uzavřené po telefonu, “dárky” spojené s uzavřením smlouvy, podomní prodej, zákonné možnosti obrany, reklamace a další).

Z každé poradny se zúčastnil minimálně jeden poradce. Po skončení školení poradci psali test, aby se prověřily jejich znalosti a následně byl úspěšným absolventům zaslán certifikát.

Řešitel projektu: Mgr. Stanislav Skalický

Počet pracovníků zajišťujících realizaci projektu (*pracovní poměr, dohody o pracovní činnosti, o provedení práce*): 3 PS, 1 DPP

Počet externích spolupracovníků (*např. smlouvy o dílo, mandátní smlouvy, autorské zajištění*): 0

V Praze dne 24. 1. 2019

Zpracoval: Mgr. Andrea Kuželová  
Ing. Eliška Humplíková

Razítko a podpisy statutárních zástupců:

## **Seznam tabulek, obrázků a grafů**

Tabulka 1 - Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí.....	8
Tabulka 2- Počty dotazů v poradnách za jednotlivá čtvrtletí .....	9
Graf 1 Počty dotazů za jednotlivé kvartály .....	7
Graf 2 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích .....	7
Graf 3 Počty dotazů v jednotlivých kategoriích dle čtvrtletí.....	8
Graf 4 Počet dotazů v poradnách .....	9
Graf 5 Počet klientů.....	10
Graf 6 Klienti dle pohlaví.....	10
Graf 7 Celkový poměr žen a mužů.....	11