|  |  |
| --- | --- |
| Organizace | GLE o.p.s. |
| Projekt | **Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele – Škola spotřebitele** |
| Doba realizace | **1. 1. 2020 – 31. 12. 2020** |

**Závěrečná zpráva projektu podpořeného grantovou výzvu Spotřebitelského fóra v roce 2020**

|  |
| --- |
| Závěrečná zpráva projektu |
| V roce 2020 jsme v rámci projektu Škola spotřebitele podpořeného grantem Spotřebitelského fóra poskytovali spotřebitelům důležité informace, a to hned v několika formách.  Přímé poradenství  Spotřebitelé se na nás mohli obracet s jejich dotazy. Poskytovali jsme jednak poradenství onlinové (formulář, chat, email), které bylo dostupné po celý rok, 24/7, ale také poradenství telefonické, kdy nám spotřebitelé v pondělí a středy vždy od 9 – 17 hodin mohli za cenu běžného hovorného zavolat a důležité informace se tak dozvědět ihned. V roce 2020 jsme takto od spotřebitelů obdrželi a odpověděli celkem 1291 dotazů (991 online a 300 telefonických).  Aktuality, články  Spotřebitele jsme zásobovali aktualitami na webových stránkách a facebooku, osvětovými články a dalšími užitečnými informacemi.  Nejvýznamnějším počinem v této oblasti bylo připravení rozsáhlejších informačních aktualit a jejich publikace na našich webových stránkách. Celkem jsme v roce 2020 publikovali 19 aktualit, z toho 10 bylo věnováno reportům z RAPEX, zbylých 9 spotřebitelským tématům dle zájmu, který jsme evidovali z poradny, nebo tématům dotýkajících se práva. Jednalo se například o články:   1. Práva kupujícího při vyřizování reklamace u spotřebitelského a nespotřebitelského prodeje 2. Speciál pro spotřebitele k epidemii koronaviru: Práva spotřebitele při zrušení letu v důsledku epidemie 3. Spotřebitelská žaloba – kterému soudu správně podat spotřebitelskou žalobu? 4. Jak je to s právem nemajetného spotřebitele na bezplatnou právní pomoc v soudním řízení?   Dále jsme na našem facebookovém profilu přesdíleli 138 aktualit týkajících se spotřebitelských záležitostí. Dosah těchto příspěvků byl více než 40 000 zobrazení a počet reakcí (like, sdílení, komentář) 1 886.  V roce 2020 navštívilo naše webové stránky celkem 72 997 spotřebitelů. Pro zajímavost vývoje počtu návštěv přikládáme níže tabulku.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Rok** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | | Počet návštěv | 65 073 | 78 224 | 88 564 | 72 997 |   Osvěta studentů středních škol a gymnázií ve spotřebitelské oblasti  V souvislosti s pandemií koronaviru a nařízeními vlády ČR omezující výuku na středních školách a gymnáziích, jsme v roce 2020 nemohli uspořádat semináře pro studenty v původní navrhované formě (prezenčně).  Jako reakci jsme připravili edukační video s prezentací v délce jedné vyučovací hodiny na téma, které jsme na školách standardně učili: Reklamace a odstoupení od kupní smlouvy ve 14 denní lhůtě.  Video a prezentací jsme nahráli na externí úložiště a odkaz ke stažení s doplňujícími informacemi distribuovali (emailem) celkem 41 středním školám a gymnáziím. Na stránkách Škola spotřebitele jsme umístili odkaz ke stažení a informaci sdíleli na našem facebookovém profilu. |