|  |  |
| --- | --- |
| Organizace | GLE o.p.s. |
| Projekt | **Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele – Škola spotřebitele** |
| Doba realizace | **1. 1. 2021 – 31. 12. 2021** |

**Závěrečná zpráva projektu podpořeného grantovou výzvu Spotřebitelského fóra v roce 2021**

|  |
| --- |
| Závěrečná zpráva projektu |
| V roce 2021 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 2021 jsme takto od spotřebitelů obdrželi a odpověděli celkem 1266 dotazů (964 online a 302 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 2021 publikovali 20 aktualit, z toho 8 bylo věnováno reportům ze systému RAPEX, zbylých 12 spotřebitelským tématům dle zájmu, který jsme evidovali z poradny, nebo tématům spotřebitelským, případně se dotýkajících práva. Jednalo se například o články:   1. Milostivé léto – zbavte se exekucí 2. Nakupování přes internet: prodávající nedodal zaplacené zboží. Jak se bránit? 3. Vybrané subjekty ochrany spotřebitele 4. Novela energetického zákona 5. Jak správně nakupovat na internetu – několik tipů před Vánoci 6. Zásadní novinka pro spotřebitele – některé výrobky musí jít opravit   Dále jsme na našem facebookovém profilu přesdíleli 179 aktualit týkajících se spotřebitelských záležitostí (v roce 2020 jsme zveřejnili aktualit 138). Dosah těchto příspěvků byl více než 14 000 zobrazení a počet reakcí (like, sdílení, komentář) více než 500.  Co se týče návštěvnosti webových stránek, v roce 2021 je navštívilo celkem 43 369 spotřebitelů.  Osvěta studentů středních škol a gymnázií ve spotřebitelské oblasti  V roce 2021 jsme i přes nepříznivou pandemickou situaci uspořádali vzdělávací semináře pro studenty gymnázií a středních škol. Náplní seminářů, které trvaly vždy jednu vyučovací hodinu, bylo téma týkající se nakupování pomocí prostředků pro komunikaci na dálku, reklamacím a reklamacím zájezdů a cestovních kanceláří.  Celkem jsme oslovili přibližně 35 vzdělávacích zařízení, na 6 z nich jsme odučili celkem 12 seminářů, kdy bylo proškoleno 217 studentů. |