



Závěrečná zpráva projektu podpořeného grantovou výzvou Spotřebitelského fóra v roce 2024

Organizace	GLE o.p.s.
Projekt	Poradenství a osvětová činnost pro spotřebitele – Škola spotřebitele
Doba realizace	1. 1. 2024 – 31. 12. 2024

Závěrečná zpráva projektu

V roce 2024 jsme v rámci projektu Škola spotřebitele podpořeného grantem Spotřebitelského fóra poskytovali spotřebitelům důležité informace, a to hned v několika formách.

1. Poradenství široké veřejnosti

V žádosti stanoveno zodpovězení celkem 500 spotřebitelských dotazů k 31. 12. 2023: celkem zodpovězeno **526 spotřebitelských dotazů**

a) Online poradna v českém jazyce

Online poradna byla stejně jako v letech 2014 – 2021 pro spotřebitele dostupná nepřetržitě, 24 hodin/ 7 dní v týdnu. Online poradna byla k dispozici na webových stránkách pro spotřebitele – Škola spotřebitele (www.skolaspotrebitele.cz), přičemž webové stránky byly doplněny o zvýraznění přístupu ZDARMA a tzv. aktivizační tlačítka. Z marketingového pohledu bylo nutné zjednodušit cestu uživatele webových stránek k položení dotazu, přičemž v druhé polovině roku 2024 jsme primárně sledovali efekt těchto změn. Důležitou součástí propagace projektu jsou také informativní články, které stále na web doplňujeme podle aktuální tematiky (např. v létě problémy s dovolenými a v září 2024 problematika zničení zboží při povodních). Díky těmto článkům, které poskytují obecné informace, pak následně uživatelé webu pokládali dotazy. Velmi často se jednalo o dotazy velmi konkrétní, jelikož klient získal základ právě prostřednictvím webu, ale např. žádal ujištění, že jeho řešení je správné, či chtěl znát navazující detaily. Často e-mailová komunikace probíhala v několika rovinách, tj. jeden klient měl několik dotazů, což je znakem individuálního přístupu ke každému dotazujícímu. Na položené dotazy odpovídali vyškolení poradci, kteří byli zaměstnáni na dohody o provedení práce nebo vyškolená dobrovolnice. Odpovědi na dotazy prošly interním systémem kontroly garanta projektu, čímž byla zaručena kvalita odpovědí a soulad s právními předpisy. Ke dni 31. 12. 2024 položili spotřebitelé celkem 118 e-mailových dotazů.

Dotazy jsou uchovány v interní databázi organizace, a to včetně e-mailových adres dotazujících, které podléhají směrnici o ochraně osobních údajů.

b) Telefonické poradenství

V roce 2024 jsme pokračovali v poskytování telefonického poradenství pro spotřebitele. Poradenství bylo dle webových stránek dostupné všechny pracovní dny v týdnu, když v praxi klienti volali mimo projektem stanovenou dobu a školení poradci následně ve stanovené časy od 9:00 –

13:00 každé pondělí a od 13:00 – 17:00 každou středu, kromě svátků, po celý rok 2024, případně na zmeškané hovory mimo dobu stanovenou projektem volali klientům zpět. Takové zpětné volání se velmi osvědčilo, když klient cítil důvěru a zájem a rád projednal své záležitosti do podrobností. Za hovor zaplatili klienti pouze cenu běžného hovorného dle jejich tarifu u poskytovatele mobilních nebo telefonních služeb. Taktéž několik klientů volalo do poradny opakovaně.

K datu 31.12.2024 bylo celkem položeno a odpovězeno **314 telefonických dotazů**.

Propagace telefonické poradny probíhala kontinuálně na webových stránkách Škola spotřebitele a pomocí nástroje Google Ads. Zároveň se podařilo rozšířit povědomí o telefonické poradně i do obcí v okrese Olomouc, přičemž byly tyto obce požádány, aby telefonní číslo i adresu osobní poradny v Olomouci vyvěsili na místě dostupném pro veřejnost.

Dotazy jsou uchovány v interní databázi organizace.

c) Osobní poradna v místě sídla GLE o.p.s.

Pilířem soustředění v roce 2024 byla osobní poradna v místě sídla společnosti GLE o. p. s. Vzhledem k tomu, že je místo dobře přístupné veřejnosti v centru města, podařilo se, že osobní poradnu navštívilo 89 lidí za rok 2024, přičemž dva z nich přinesli dva nezávislé dotazy, tj. celkem **91 zodpovězených dotazů**. Většina z návštěv byla cílená a využila tuto návštěvu ke konzultaci buď písemností (nejčastěji vyúčtování) či přímo ke konzultaci reklamovaného zboží. Pokud byla návštěva náhodná, tak se přítomný školený poradce soustředil na vysvětlení obecných principů reklamace a fungování spotřebitelské koupě.

Přestože Ministerstvo průmyslu a obchodu projektově nepodpořilo webové stránky, tak jsme i nadále vkládali aktuální informované články na web, které přispívaly k rozšíření povědomí o spotřebitelském právu. Vnímáme to jako potřebný nástroj k úspěchu v online prostředí. Dále také používáme sociální sítě, na kterých se snažíme prezentovat web, vlastní činnost a další úspěchy, např. výhru v soutěži Cena hejtmana Olomouckého kraje v oblasti společenská odpovědnost, ve které jsme se umístili na druhém místě. S tím souvisí snaha zviditelnit Školu spotřebitele v místě jejího působení.

Dále dáváme na vědomí, že v příštím roce 2025 čeká společnost GLE o. p. s. přeměna na ústav, která je již v procesu zápisu na rejstříkový soud, a s tím také bude spojený nový název společnosti, a to Škola spotřebitele, z. ú. V budoucnu se však nic nemění na zaměření společnosti, kontinuitě v osobní rovině či na cílech projektů společnosti.

V Olomouci 24. 1. 2024

Zpracovala: Mgr. Bc. Markéta Schmidt, marketa.schmidt@skolaspotrebitele.cz

Za statutární orgán: Mgr. Michaela Čapková

