

**Monitoring opakovaných a systémových
problémů řešených členskými občanskými
poradnami Asociace občanských poraden
ve čtvrtém čtvrtletí roku 2025 v následujících
oblastech: sociální dávky, sociální zabezpečení,
dluhy, bydlení, pracovněprávní problematika,
rodina**

Úřad vlády České republiky



únor 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	8
4. Dluhy	11
5. Bydlení	14
6. Rodina	17
7. Pracovněprávní problematika	20
8. Další oblasti	22
9. Kazuistiky	23

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 4. čtvrtletí 2025. AOP sdružuje (k 1.1.2026) 35 občanských poraden, včetně jejich poboček a kontaktních míst, celkem v 91 lokalitách po celé České republice, které ročně zodpoví více než 105 000 tisíc dotazů. Jedním z hlavních poslání těchto poraden je poskytovat občanům podporu v jejich boji s různými sociálními, ekonomickými a právními výzvami.

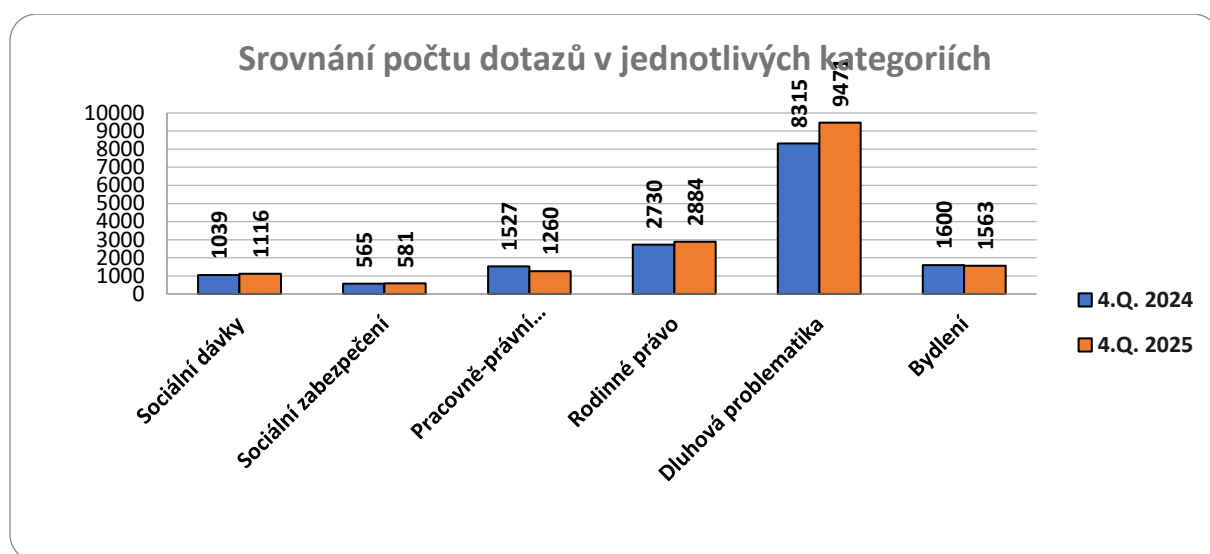
Hlavním cílem tohoto dokumentu je identifikovat a popsat klíčové obtíže a nedostatky v oblastech jako jsou sociální dávky, starobní a invalidní důchody, pracovně-právní problematika, rodinné právo, dluhová problematika a bydlení, případně v dalších oblastech identifikovaných poradnami. Tyto oblasti mají 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 studii 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 4.Q. roku 2024 a 2025 s cílem zobrazit trendy a změny v řešených otázkách.

Z celkového přehledu vyplývá, že ve 4. čtvrtletí 2025 došlo oproti stejnému období roku 2024 k nárůstu celkového počtu evidovaných dotazů (z 15 776 na 16 875). Nejvýraznější podíl na tomto nárůstu má dluhová problematika, která dlouhodobě představuje nejzatíženější oblast poradenství a zároveň vykazuje významné meziroční zvýšení počtu dotazů. Nárůst byl zaznamenán také v oblastech rodinného práva, sociálních dávek a sociálního zabezpečení, což potvrzuje přetrvávající potřebu podpory klientů při řešení složitých životních situací spojených s rodinnými vztahy a sociálním zajištěním. Naopak pokles počtu dotazů byl zaznamenán v oblasti pracovněprávní problematiky a zaměstnanosti a mírně také v oblasti bydlení. Celkově data poukazují na rostoucí poptávku po odborném poradenství, s výrazným důrazem na řešení zadluženosti a rodinně právních otázek, které tvoří klíčové oblasti poskytovaných služeb.

Kategorie dotazu/období	4.Q. 2024	4.Q. 2025
Sociální dávky	1039	1116
Sociální zabezpečení	565	581
Pracovně-právní problematika a zaměstnanost	1527	1260
Rodinné právo	2730	2884
Dluhová problematika	8315	9471
Bydlení	1600	1563
Celkem	15776	16875

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

Z údajů v tabulce vyplývá, že celkový počet dotazů v oblasti sociálních dávek ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 mírně vzrostl (z 1 039 na 1 116 dotazů). Zatímco u většiny sledovaných podkategorií došlo k poklesu počtu dotazů – zejména u příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením a u dávek státní sociální podpory – výrazný nárůst byl zaznamenán v kategorii „Ostatní“. Tento nárůst naznačuje rozšíření či proměnu témat, se kterými se klienti na poradny obracejí, a může souviset s novými nebo méně standardními dotazy v oblasti sociálních dávek. Celkově data ukazují na stabilní, avšak strukturálně proměnlivou poptávku po poradenství v této oblasti.

Počet dotazů v kategorii "Sociální dávky"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q.2025
7.1.	Dávky pomoci v hmotné nouzi	312	293
7.2.	Dávky státní sociální podpory	414	371
7.3.	Příspěvek na péči a dávky pro osoby se zdravotním postižením	235	162
7.4.	Ostatní	78	290
Sociální dávky celkem		1039	1116

Zdroj: Equip, Informační systém AOP



V oblasti sociálních dávek se na poradny obraceli zejména klienti s dotazy týkajícími se dávek státní sociální podpory, tzv. superdávkou. V souvislosti s novou dávkou státní sociální podpory byl zaznamenán především problém u rodičů, kteří byli dohodnuti na úhradě výživného na děti mimosoudně dohodou, ale nyní však budou muset doložit výživné stanovené soudně, což pro

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

ně může znamenat psychickou zátěž navíc a rozpad doposud křehce fungujících vztahů s druhým rodičem dítěte a nejistotu s ohledem na určení výše výživného.

Z odpovědí poraden vyplývá, že zavádění změn v oblasti sociálních dávek, zejména tzv. superdávky, je vnímáno rozdílně, nicméně lze identifikovat několik společných témat. Obecně lze konstatovat, že informační kampaň ze strany úřadů práce byla ve většině případů hodnocena jako poměrně srozumitelná a klienti často přicházeli již se základními informacemi o nových podmínkách a změnách v nároku na dávky, a to jak prostřednictvím dopisů, tak osobně od pracovníků úřadů práce.

Za hlavní problém je však napříč poradnami považováno fungování elektronické aplikace Jenda. Klienti mají potíže reagovat na opakované výzvy k plnění tzv. „domácích úkolů“, přestože již všechny požadované dokumenty doložili. Tato skutečnost u nich vyvolává nejistotu a zvýšený stres, zejména u stávajících příjemců dávek, kteří se obávají snížení podpory. Mnozí klienti považují superdávku za nevýhodnou – zejména matky samoživitelky uvádějí, že na ni nedosáhnou. Kritizován je i energetický paušál a normativní náklady na bydlení, které neodpovídají skutečným výdajům domácností.

V posledním čtvrtletí v tomto ohledu vnímali poradci jako nejproblematictější absenci kalkulačky pro orientační výpočet výše dávky. Klienti tak neměli možnost si transparentně ověřit, jaký postup při podání žádosti je pro ně nejvýhodnější.

Dalším opakujícím se tématem je omezená dostupnost osobního kontaktu s úřady práce v důsledku rušení některých poboček. Pro část žadatelů, kteří nemají možnost nebo schopnost využívat elektronickou komunikaci, představuje nutnost dojíždění do vzdálenějších měst významnou komplikaci. Digitalizace příliš nepamatovala na imobilní žadatele o dávku, kteří nevyužívají moderní technologie. Pro tyto klienty nebyla možná osobní návštěva úřadu práce ani podání žádosti prostřednictvím aplikace Jenda. Zřízení digitální identity navíc vyžaduje osobní návštěvu úřadu, stejně jako aktivace čipu na občanském průkazu.

Jak již nastiňujeme výše, přechod na dávku státní sociální pomoci je dle některých poraden pro mnohé klienty náročný, pokud nejsou zvyklí pracovat s počítačem. Poradny pomáhaly klientům s přípravou podkladů pro žádost o dávku a sdělovaly postup v přechodném období. Úřady práce klientům tvrdily, že je třeba podat žádost co nejdříve a nevysvětlovaly, že podle data podání se určuje rozhodné období a pro některé klienty je vhodné podat žádost až později, nebo dokonce až v roce 2026. Z tohoto důvodu se poradci se domnívají, že komplexní proškolenost úředníků by měla být důkladnější. Lidé si k nim chodí i pro radu, jak nejlépe postupovat v jejich situaci, a ne pouze jak technicky zvládnout podání žádosti.

Současně se však ukazuje, že v některých případech nedošlo k očekávanému výraznému nárůstu počtu klientů řešících otázky nové dávky. Poradny se setkávaly spíše s jednotlivými dotazy, které se týkaly zejména praktické pomoci s dokládáním dokumentů do aplikace Jenda nebo s dávkami mimořádné okamžité pomoci. U dávek státní sociální podpory nebyly v některých poradnách zaznamenány žádné významné problémy ani zvýšený zájem ze strany klientů.

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

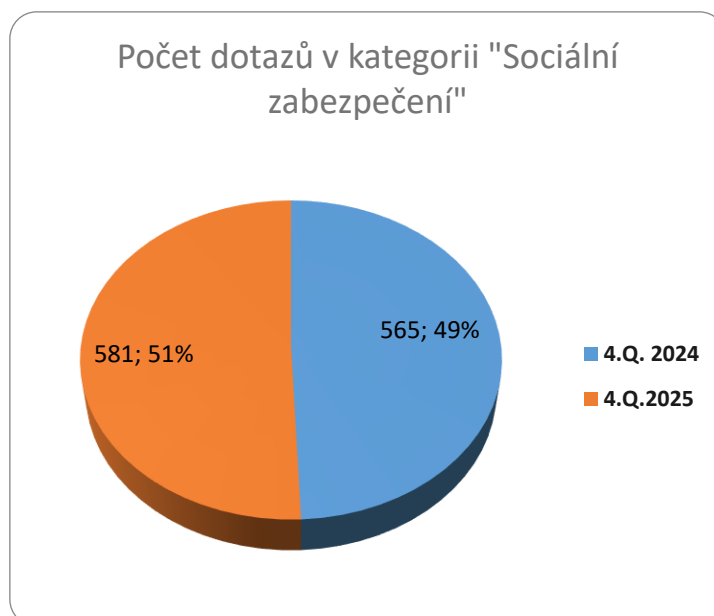
Závěrem lze konstatovat, že přetrvávající problémy však vyplývají z digitalizace procesů, technických nedostatků aplikace Jenda, omezené možnosti osobního kontaktu s úřady a složitostí podání některých dokladů, což zvyšuje nejistotu a stres klientů, zejména u rodičů s výživným či osob s omezenou digitální gramotností. Praktická podpora poraden, vysvětlování postupů a asistence při vyplňování žádostí se ukazuje jako nezbytná, a současně naznačuje potřebu zlepšení komunikace úřadů, proškolení pracovníků a zvýšení dostupnosti poradenství, aby byl systém dávek pro klienty srozumitelnější, efektivnější a méně zatěžující.

3. Sociální zabezpečení

Z tabulky vyplývá, že celkový počet dotazů v oblasti sociálního zabezpečení ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 mírně vzrostl (z 565 na 581 dotazů). Nejvýraznější nárůst byl zaznamenán v podkategorii invalidních důchodů, což naznačuje zvýšenou potřebu poradenství při řešení nároků, posuzování zdravotního stavu a souvisejících správních postupů. Naopak u důchodového pojištění a nemocenských dávek došlo k mírnému poklesu počtu dotazů, stejně jako v kategorii „Ostatní“. Dotazy týkající se starobních a pozůstalostních důchodů zůstaly v zásadě stabilní. Celkově data ukazují na setrvalý zájem o poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, s posunem důrazu zejména na problematiku invalidních důchodů.

Počet dotazů v kategorii "Sociální zabezpečení"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q.2025
9.1.	Důchodové pojištění	64	48
9.2.	Starobní a pozůstalostní důchody	86	89
9.3.	Invalidní důchody	251	311
9.4.	Nemocenské pojištění	52	50
9.5.	Nemocenské dávky	72	68
9.6.	Ostatní	40	15
Sociální zabezpečení celkem		565	581

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

V oblasti důchodů se poradenská činnost soustředí především na problematiku invalidních důchodů, zejména na podávání námitek a opravných prostředků proti rozhodnutím České správy sociálního zabezpečení o nepřiznání nebo snížení invalidního důchodu, často z důvodu nesprávně posouzené míry poklesu pracovní schopnosti. V menší míře se klienti na poradny obrací také s dotazy týkajícími se podmínek vzniku nároku na starobní důchod, předčasného důchodu a předdůchodu, přičemž tyto dotazy mají převážně informativní charakter.

V této oblasti pozorovali poradci trend nárůstu počtu klientů, kterým byl invalidní důchod snížen nebo odebrán, případně jim nebyl přiznán vůbec, a to i přesto, že jejich schopnost výkonu pracovní činnosti je subjektivně výrazně snížena. Klienti sami uvádí, že v posuzování poklesu pracovní schopnosti došlo ke zpřísnění. Méně osob tak dosáhne na přiznání invalidního důchodu, případně musí řešit jeho nižší stupeň.

Za problematickou považují poradci také možnost výkonu práce při invalidním důchodu III. stupně, kdy není jasně a transparentně stanoveno, v jakém rozsahu může osoba pobírající invalidní důchod III. stupně pracovat, aniž by jí byl důchod snížen. Poradci se setkávají s četnými případy osob v ID III. stupně, které by zvládly částečný přivýdělek podporující udržení pracovního režimu, avšak z obavy ze snížení důchodu vůbec nepracují. Dle jejich názoru by bylo vhodné, aby ČSSZ v této oblasti transparentněji komunikovala s příjemci invalidních důchodů ohledně podmínek výkonu pracovní činnosti bez rizika snížení dávky.

V oblasti invalidních a starobních důchodů se dlouhodobě rovněž projevuje systémový problém spočívající v nízké srozumitelnosti rozhodovacího procesu České správy sociálního zabezpečení a v obtížné dostupnosti účinné obrany proti zamítavým či kráceným rozhodnutím. Klienti často nerozumí obsahu doručených rozhodnutí, zejména lékařským posudkům a způsobu, jakým byl stanoven pokles pracovní schopnosti nebo posouzen jejich zdravotní stav ve vztahu k zákonným podmínkám nároku na důchod.

Do posouzení také nebývají vždy dostatečně promítnuty všechny dostupné lékařské zprávy, zejména pokud se jedná o dlouhodobé, vícečetné diagnózy, chronickou bolest, únavu, poruchy spánku či kombinaci tělesných a funkčních obtíží. Klienti mnohdy uvádí, že se jejich zdravotní stav dlouhodobě zhoršuje, absolvují opakovaná odborná vyšetření a léčbu, přesto je jim invalidní důchod nepřiznán nebo je stanoven pokles pracovní schopnosti hluboko pod zákonnou hranicí pro vznik nároku.

Z praxe a tedy i z výše uvedeného vyplývá, že posudky o invaliditě jsou mnohdy formulovány stručně, bez dostatečného a přehledného odůvodnění, z něhož by bylo zřejmé, jaké diagnózy byly považovány za rozhodující, jakým způsobem byla hodnocena jejich závažnost, komorbidita a dlouhodobý vývoj zdravotního stavu, a jak byl konkrétně stanoven výsledný procentní pokles pracovní schopnosti dle vyhlášky o posuzování invalidity. Klienti tak nejsou schopni posoudit, zda byl jejich zdravotní stav zohledněn v plném rozsahu a zda posouzení odpovídá skutečnému funkčnímu omezení v běžném životě a pracovním uplatnění.

Dalším systémovým problémem je vysoká administrativní a odborná náročnost navazujících kroků po vydání rozhodnutí. Klienti si nejsou vědomi možnosti podat námítky, neorientují se v zákonných lhůtách a ve způsobu, jak mají své námítky formulovat. Jazyk rozhodnutí a posudků je pro běžného klienta obtížně srozumitelný a bez odborné pomoci klienti často

nejsou schopni identifikovat konkrétní pochybení či nedostatky v posouzení svého zdravotního stavu.

V praxi se opakovaně ukazuje, že ani poskytnutí obecných vzorů podání není pro řadu klientů dostačující. Klienti mají potíže strukturovat své námitky, odkázat na relevantní lékařské zprávy, popsat dopady zdravotního stavu na každodenní fungování a pracovní schopnost a formulovat návrh dalšího postupu. Bez individuální podpory odborného sociálního poradenství či jiné formy odborné pomoci nejsou schopni svá práva účinně uplatnit.

Důsledkem tohoto nastavení systému je zvýšená závislost klientů na odborném poradenství, prodlužování řízení o dávkách důchodového pojištění a výrazná psychická i sociální zátěž klientů, kteří se často nacházejí v dlouhodobě nepříznivé zdravotní i finanční situaci. U části klientů existuje reálné riziko, že z důvodu neorientace v systému námitky vůbec nepodají, čímž dochází k trvalému nevyužití jejich zákonných nároků a k prohlubování sociálního ohrožení.

Tento systémový problém poukazuje na potřebu zvýšení srozumitelnosti rozhodnutí a posudků, sjednocení posudkové praxe, důslednějšího zohledňování celkového zdravotního stavu včetně kombinace diagnóz a dlouhodobých funkčních omezení, a zároveň na potřebu lepší informovanosti klientů o jejich právech a možnostech obrany v řízení o důchodových dávkách.

Jedna z poraden upozornila i na skutečnost, že žadatelům o invalidní důchod je zasílán lékařský posudek ještě před konečným rozhodnutím o ne/přiznání důchodu. Rozhodnutí ČSSZ pak následuje, ale až s jistou časovou prodlevou. Klienti by uvítali, kdyby mohli proti posudku vznést námitku již dříve, a ne až spolu s rozhodnutím o nepřiznání důchodu.

Jedna z pražských poraden rovněž zaznamenala, že senioři z Ukrajiny žijící v ČR opakovaně přichází s problémy s přiznáním či výplatou starobního důchodu. Buď vážne komunikace mezi ČSSZ a ukrajinskými úřady (Penzijní fond Ukrajiny), či jsou problémy s prokázáním důchodových dob, nebo i s vyplácením důchodu z Ukrajiny do ČR prostřednictvím bankovních převodů.

Závěrem lze konstatovat, že problematika důchodů, zejména invalidních, představuje pro klienty občanských poraden dlouhodobě významnou a zatěžující oblast, v níž se kumulují zdravotní, sociální i administrativní obtíže. Praxe ukazuje na nedostatečnou srozumitelnost rozhodování České správy sociálního zabezpečení, nejednotnost posudkové praxe a omezené zohledňování celkového a dlouhodobého zdravotního stavu klientů. Nejasně komunikované podmínky výkonu práce při invalidním důchodu, složitost navazujících opravných prostředků a vysoké nároky na formulaci námitek vedou k tomu, že bez odborné podpory nejsou klienti schopni svá práva účinně uplatnit. Důsledkem je prodlužování řízení, zvýšená psychická zátěž a reálné riziko sociálního ohrožení, které podtrhuje potřebu systémových změn směřujících ke zvýšení transparentnosti, srozumitelnosti a dostupnosti ochrany práv osob žádajících o důchodové dávky.

4.Dluhy

Z uvedené tabulky je patrné, že počet dotazů v oblasti dluhové problematiky ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 výrazně vzrostl (z 8 315 na 9 471 dotazů). Největší nárůst byl zaznamenán v podkategoriích práva a povinnosti dlužníků, práva a povinnosti věřitelů a insolvenční řízení, což potvrzuje dlouhodobě vysokou poptávku po odborném poradenství při řešení zadluženosti. Zvýšený počet dotazů se projevili také v oblasti rodinného a osobního rozpočtu, což naznačuje rostoucí potřebu preventivního poradenství zaměřeného na hospodaření domácností. Naopak pouze okrajově zastoupené zůstávají dotazy týkající se rozhodčích doložek a rozhodčího řízení, přesto i zde došlo k relativnímu nárůstu. Celkově data poukazují na výrazné prohlubování potřeby dluhového poradenství a na zvyšující se komplexnost řešených případů.

Počet dotazů v kategorii "Dluhová problematika"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q.2025
5.1.	Rodinný a osobní rozpočet	113	170
5.2.	Práva a povinnosti dlužníků	1896	2322
5.3.	Práva a povinnosti věřitelů	435	719
5.4.	Rozhodčí doložka a rozhodčí řízení	11	35
5.5.	Soudní a exekuční vymáhání peněžité povinnosti dlužníka	1186	1206
5.6.	Insolvenční řízení	4566	4798
5.7.	Ostatní	108	221
Dluhová problematika celkem		8315	9471

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

V oblasti dluhů se občanské poradny dlouhodobě nejčastěji setkávají s problematikou insolvenčních řízení a oddlužení, zejména se sepisem a podáváním insolvenčních návrhů. Opakovaným problémem jsou finančně zatěžující zálohy na přezkum pohledávek a složitost insolvenčních procesů, které klienti obtížně zvládají bez odborné podpory. Významnou část poradenství tvoří také řešení nepřiměřených ujednání ve spotřebitelských úvěrových smlouvách, zejména u nebankovních poskytovatelů a podpora při jednání o narovnání či podávání podnětů k Finančnímu arbitrovi. Poradny se rovněž často věnují ochraně osob blízkých dlužníkům před mobiliární exekucí a pomoci při vymáhání pohledávek, včetně výživného, přičemž dluhová problematika zůstává jednou z nejzávažnějších a dlouhodobě nejvíce zatěžujících oblastí v životní situaci klientů.

V souvislosti s novelou insolvenčního zákona od 1.10. 2025 poradny zaznamenaly poměrně velký nárůst zájemců o zpracování návrhu na oddlužení. Přestože novela přinesla jistá rozvolnění – oddlužení na tři roky pro všechny bez rozdílu, na druhou stranu nejsou jasně daná pravidla a podmínky pro uspokojení věřitelů a úspěšné oddlužení – nastavení osobního cíle a míry uspokojení ve smyslu dosaženého vzdělání, kvalifikace, oboru, v němž vykonává pracovní činnost, zdravotní stav a věk atp. Zájemců o vstup do oddlužení postupně přibývalo, ve výsledku však podání návrhu ztroskotalo ve většině případů díky nízkým příjmům a nemožnosti získat dar či příslib nebo naopak kvůli vysokým splátkám z dosažených příjmů.

Jedna poradna dále zaznamenala také určitou skupinu klientů, kteří podali insolvenční návrh přes jiného zpracovatele než jsou akreditované osoby. Dlužníci poradnu žádali o pomoc při výzvách soudů a doplnění návrhů. Z konzultací s dlužníky vyplývá, že nebyli důkladně a řádně poučeni zpracovatelem o průběhu insolvenčního řízení o povinnostech dlužníka, poskytování součinnosti soudu a insolvenčnímu správci.

V rámci exekučního řízení se poradci potýkali s opakovanými nedbalostmi ze strany plátců mzdy, kteří neprovádí správnou srážku v rámci exekucí. Řada klientů se tak na poradny obrací ve věci postupu, jak se bránit, pokud zaměstnavatel provádí mnohdy o několik tisíc korun vyšší srážku než tu, která má dlužníkovi s ohledem na počet vyživovaných osob a počet exekucí zůstat k životu. Zaměstnavatelé se odkazují na povinnost exekutora a účetní trvají na tom, že srážka je správná. Dlužník tak rychleji umořuje své dluhy, ale na druhou stranu ho to demotivuje ve výkonu zaměstnání v rámci oficiálního trhu práce a hledá cesty, jak se nechat zaměstnat na černo.

Poradci zaznamenali také využívání institutu exekuce prostřednictvím příkázání jiné pohledávky – kdy exekutor vyzval pronajímatele bytu k vydání kauce neboli jistoty, kterou složil nájemce čili povinný. Tento institut je sice dle názoru poradny po právu, jelikož dlužníci v řadě případů nemají jiné postížitelné finanční prostředky či majetek, ale na druhou stranu jde o velmi začarovaný kruh. Nájemce tak přijde o bydlení, a i kdyby doplnil kauci, pokud by na ni měl, opět po ní může exekutor sáhnout – viz kazuistika č. 1.

Poradny zaznamenávají více dotazů na založení chráněného účtu, avšak pro klienty je tento proces velmi složitý a často mají více plátců příjmu a více exekucí, takže je následný byrokratický proces od založení chráněného účtu odradí.

Několik klientů – spotřebitelů dle zpětné vazby poradců také poptávalo nebankovní půjčku a byli poskytovatelem zmanipulováni k účelovému založení živnosti, ačkoli neměli v úmyslu podnikat. Poradci se domnívají, že by byla vhodná úpravy legislativy, aby byli spotřebitelé i v těchto případech chráněni před předlužením a přemrštěnými náklady úvěrů jako u běžných spotřebitelských úvěrů – viz kazuistika č.7.

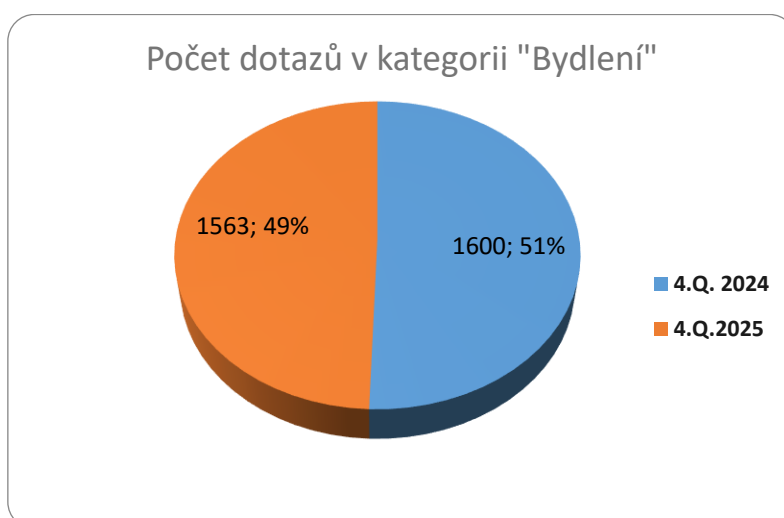
Celkově lze konstatovat, že dluhová problematika zůstává stabilně jednou z nejvýznamnějších oblastí poradenství, přičemž se opakují zejména problémy spojené se složitostí insolvenčních řízení, finanční zátěží klientů a rizikovými spotřebitelskými úvěry.

5. Bydlení

Z tabulky vyplývá, že celkový počet dotazů v oblasti bydlení ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 mírně poklesl (z 1 600 na 1 563 dotazů). Přestože celkový objem dotazů zůstal relativně stabilní, došlo ke změnám ve struktuře řešených témat. Nárůst byl zaznamenán zejména u dotazů týkajících se nájmu a podnájmu bytů či domů, což potvrzuje přetrvávající nejistotu klientů v oblasti nájemního bydlení a potřebu orientace v právech a povinnostech smluvních stran. Naopak pokles se projevil u problematiky SVJ, bytových družstev a bydlení na základě služebnosti či ubytovací smlouvy. Méně dotazů bylo rovněž evidováno v oblasti sousedských vztahů. Kategorie „Ostatní“ naopak mírně vzrostla, což může signalizovat výskyt specifických nebo atypických situací v oblasti bydlení. Celkově data ukazují na stabilní poptávku po poradenství v oblasti bydlení s posunem důrazu především k otázkám nájemních a podnájemních vztahů.

Počet dotazů v kategorii "Bydlení"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q. 2025
3.1.	Problematika SVJ	79	43
3.2.	Problematika bytových družstev	31	19
3.3.	Nájem bytu či domu	828	867
3.4.	Podnájem bytu či domu	51	85
3.5.	Bydlení na základě služebnosti	70	46
3.6.	Bydlení na základě ubytovací smlouvy	27	14
3.7.	Jiný právní důvod bydlení	97	65
3.8.	Sousedské vztahy	161	132
3.9.	Ostatní	256	292
Bydlení celkem		1600	1563

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

Z dlouhodobých zpětných vazeb občanských poraden vyplývá, že oblast bydlení patří mezi nejčastěji řešené problémy klientů a opakovaně se v ní objevují podobné typy obtíží. Klienti se ve velké míře potýkají zejména s problémy v nájemních vztazích, přičemž tyto potíže často souvisí s nevyváženým postavením nájemníků vůči pronajímatelům a s nedostatkem dostupného nájemního bydlení.

Výrazným problémem je jednání některých pronajímatelů, kteří se snaží nájemníky vystěhovat postupy, jež nejsou v souladu s platnou legislativou. Klienti se obrací na poradny s dotazy ohledně oprávněnosti výpovědi z nájmu, nejasných či nevýhodných ujednání v nájemních smlouvách nebo s obavami z neprodloužení nájemního vztahu. Častým tématem je také nekomunikace ze strany pronajímatele, která výrazně ztěžuje řešení sporů a přispívá k nejistotě nájemníků, zejména v situacích spojených s ukončením nájmu.

Nedostatek nájemního bydlení a vysoké nájemné představují zásadní systémový problém, který se promítá do většiny řešených situací. Klienti mají omezené možnosti výběru a často jsou nuceni akceptovat nevýhodné podmínky. V důsledku vysokých nákladů na bydlení narůstá závislost domácností na sociálních dávkách, především na příspěvku na bydlení. Tento tlak je výrazný zejména ve velkých městech a jejich okolí, kde ceny nájmu dlouhodobě převyšují finanční možnosti značné části obyvatel.

Další opakující se problematikou je zadržování vratné jistoty (kauce) po skončení nájemního vztahu. Klienti se často ocitají v obtížné finanční situaci, kdy nutně potřebují prostředky na složení jistoty v novém bydlení (alespoň 50 tisíc Kč), avšak předchozí pronajímatel odmítá kauci vrátit nebo její vrácení neodůvodněně oddaluje. Poradci proto klientům opakovaně pomáhají se sepisováním výzev k vrácení jistoty a s orientací v jejich právních nárocích- viz kazuistika č.2.

Závažné dopady má situace uvedená výše také na osoby, které se ocitají v tísní v důsledku rozvodu nebo rozpadu partnerského vztahu. Pro jednotlivce, kteří musí opustit společné bydlení, je velmi obtížné zajistit finanční prostředky na složení jistoty, úhradu prvního nájemného a často i provize realitní kanceláři. Celková vstupní částka potřebná ke změně bydlení se běžně pohybuje v řádech desítek tisíc korun, což pro řadu klientů představuje nepřekonatelnou překážku a zvyšuje riziko bytové nouze.

Vedle nájemních vztahů se poradny setkávají také s dalšími problémy klientů v oblasti bydlení, jako jsou sousedské spory, otázky služebností a práv užívání nemovitosti či administrativní komplikace spojené se zrušením trvalého pobytu osob, které se v nemovitosti fakticky nezdržují. Tyto případy často provází nejednotná praxe jednotlivých úřadů a nedostatečná informovanost klientů o jejich právech.

Celkově lze konstatovat, že problémy v oblasti bydlení mají u klientů občanských poraden dlouhodobě se opakující charakter a jsou úzce provázány s ekonomickou situací domácností, nedostupností nájemního bydlení a nerovným postavením nájemníků. Z monitoringu jasně vyplývá potřeba systémových opatření, a to jak v oblasti ochrany práv nájemníků, tak v oblasti

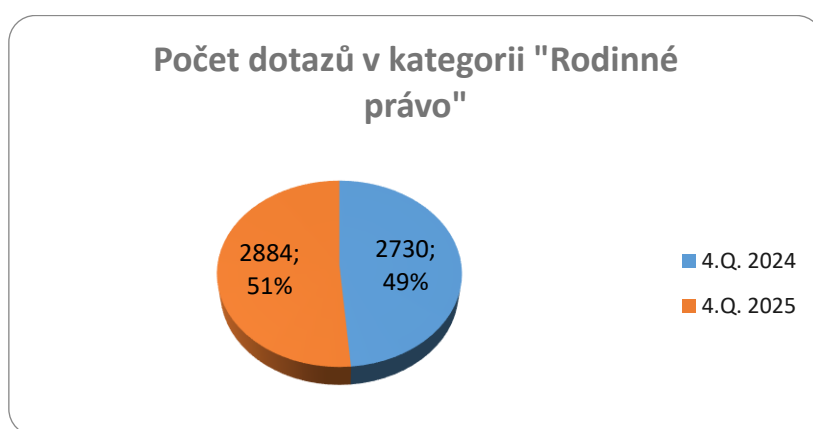
dostupnosti a cenové regulace nájemního bydlení, zejména ve velkých městech a regionech s vysokým tlakem na bydlení.

6. Rodina

Z uvedené tabulky vyplývá, že celkový počet dotazů v oblasti rodinného práva ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 vzrostl (z 2 730 na 2 884 dotazů). Nejvýraznější nárůst byl zaznamenán v podkategorii vztahů mezi rodiči a dětmi, což ukazuje na přetrvávající potřebu poradenství v otázkách péče o děti, úpravy styku, výživného a rodičovské odpovědnosti. Zvýšení počtu dotazů je patrné také u zániku manželství a náhradní péče, což může souviset se složitějšími rodinnými situacemi a potřebou odborné podpory při jejich řešení. Naopak pokles byl zaznamenán u dotazů týkajících se práv a povinností manželů a bývalých manželů a u vzniku manželství. Ostatní sledované podkategorie zůstaly převážně stabilní, včetně práv a povinností nesezdaných partnerů. Celkově data potvrzují rostoucí význam poradenství v této oblasti, zejména v oblastech dotýkajících se dětí a rozpadu rodinných vztahů.

Počet dotazů v kategorii "Rodinné právo"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q. 2025
2.1.	Vznik manželství	10	1
2.2.	Zánik manželství	630	667
2.3.	Práva a povinnosti manželů a bývalých manželů (výživné, přispívání na domácnost, správa majetku, SJM)	325	274
2.4.	Vztahy mezi rodiči a dětmi	1408	1562
2.5.	Náhradní péče (pěstounství, poručenství, ústavní péče, osvojení)	62	82
2.6.	Práva a povinnosti nesezdaných partnerů (druh a družka)	67	67
2.7.	Práva a povinnosti registrovaných partnerů	2	1
2.8.	Vztahy mezi ostatními rodinnými příslušníky a jinými blízkými osobami (včetně výživného a styku mezi nimi)	91	89
2.9.	Domácí násilí	20	23
2.10.	Ostatní	115	118
Rodinné právo celkem		2730	2884

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

V oblasti rodiny má v poradenské praxi dlouhodobě největší zastoupení rozvodová problematika a úprava poměrů k nezletilým dětem, zejména stanovování a změny výživného. Od ledna 2026 je v souvislosti s novelou rodinného práva patrný nárůst dotazů klientů týkajících se rozvodů, péče o děti a výživného. Klienti se obracejí na poradny především s žádostmi o výklad legislativních změn a jejich praktických dopadů.

Klienti si dále stěžují na praxi soudů při stanovování výživného, kdy podle jejich zkušeností není vždy dostatečně zohledněna skutečná situace na trhu práce a reálné výdělkové možnosti povinných osob. Tento problém se týká zejména cizinců a osob vyššího věku, které mají omezené možnosti uplatnění svého vzdělání či odborné kvalifikace. Vymahatelnost výživného je u nízkopříjmových skupin klientů dlouhodobě nízká a klienti vnímají nedostatek účinných nástrojů vůči neplatičům.

Při stanovování výživného rovněž záleží na tom, jak jednotlivé soudy přihlíží k reálným příjmům povinného rodiče oproti jeho potenciálním výdělečným možnostem v hodnocení majetkových poměrů (např. vlastnictví nemovitostí či podnikatelské aktivity), ale také na posuzování potřeb dítěte. Některé soudy přistupují k těmto otázkám spíše omezeně a vychází z prokázaných, aktuálních příjmů, zatímco jiné uplatňují aktivnější přístup a zohledňují i příjmy hypotetické. V praxi klientů se často objevuje zkušenost, že soudy v různých regionech přikládají odlišnou váhu orientačním tabulkám. Zatímco některé soudy je využívají jako významné vodítko pro určení výše výživného, jiné k nim přistupují spíše okrajově a považují je pouze za nezávaznou pomůcku. Tato nejednotnost přispívá k rozdílným výsledkům řízení i v případech, které jsou si skutkově velmi blízké.

Z praxe jedna z poraden vnímá jako velmi problematické stanovování výživného zpětně. Často dochází k situacím, kdy je dlužné výživné dopočítáno ve vysokých částkách až za tři roky zpětně. Povinný rodič (častěji otec) se tak náhle ocitá v hluboké existenční krizi, kdy musí hradit běžné výživné a zároveň čelit exekuci na dluh. Bylo by tedy vhodné zvážit mechanismus, který by motivoval pečujícího rodiče k podání návrhu na zvýšení dříve, aby nedocházelo k záměrnému kumulování dluhu, které je pro povinného následně likvidační.

Vedle rozvodů a výživného poradny poměrně často řeší také problematiku omezení svéprávnosti a opatrovnictví. V této oblasti se opakovaně poradny setkávají s praxí soudů, které přezkum omezení svéprávnosti pojmají spíše formálně, a to i v případech, kdy by postačovaly mírnější alternativy, jako je opatrovnictví bez omezení svéprávnosti nebo nápomoc při rozhodování.

Další oblastí, kde se setkávají poradci s rozdílnou rozhodovací praxí, je započítávání zahraniční dávky Kindergeld. V obdobných skutkových situacích dochází k rozdílným závěrům, zda a jak má být tato dávka při stanovení výživného zohledněna či nikoliv. Tato nejednotnost přispívá opět k právní nejistotě rodičů.

V oblasti rodinného práva se opakovaně jedna z poraden setkává se systémovým problémem spočívajícím v nedostatečné ochraně práv jednotlivých členů rodiny v krizových situacích, zejména nezletilých dětí a rodičů znevýhodněných konfliktem mezi partnery či rodiči. Tento problém se projevuje v situacích rozvodů, úprav péče o děti, stanovování výživného a řešení konfliktů mezi rodiči, kdy účastníci často neví, jak efektivně uplatnit svá práva, nebo se cítí ohroženi v bezpečí své a svých dětí.

Systémový problém se prohlubuje také tím, že soudní a právní procesy jsou pro rodiče, kteří čelí domácímu násilí nebo se nacházejí v krizové sociální situaci, psychicky i administrativně náročné. Nutnost sepisovat návrhy, žádosti o úpravu výživného a dokládat podklady představuje významnou bariéru pro rodiče, kteří potřebují rychlou a efektivní ochranu svých práv a práv dítěte. Bez podpory odborného sociálního poradenství nejsou rodiče schopni situaci efektivně řešit, což zvyšuje jejich závislost na externích službách.

Z praxe vyplývá, že rodiče a nezletilé děti jsou tedy často postaveni do situací, kdy je nutné řešit péči o dítě nebo výživné v kontextu násilí, ohrožení či konfliktu mezi partnery. Například jedna z klientek poradny utekla od partnera s půlročním dítětem kvůli domácímu násilí a zároveň čelila obvinění z únosu. V takových případech je nezbytné rychle poskytnout právní a sociální podporu, aby byla zajištěna bezpečnost dítěte a rodiče a zároveň aby byla efektivně sepsána žádost o svěřeni dítěte do péče a o stanovení výživného.

Zároveň se ukazuje, že v systému chybí dostatečná prevence a dostupné informační nástroje, které by rodiče včas informovaly o možnostech úpravy péče, styku s dítětem a stanovení výživného, stejně jako o právních postupech v případě domácího násilí či konfliktu mezi rodiči. Absence těchto nástrojů zvyšuje riziko opakujících se konfliktů, psychického stresu a ohrožení bezpečí dětí a rodičů.

Celkově lze tento stav označit za systémový problém spočívající v kombinaci nedostatečné informovanosti rodičů, nerovnováhy moci mezi rodiči v konfliktních situacích, složitosti a náročnosti právních procesů a slabé prevence konfliktů a ohrožení bezpečí v rodinném právu.

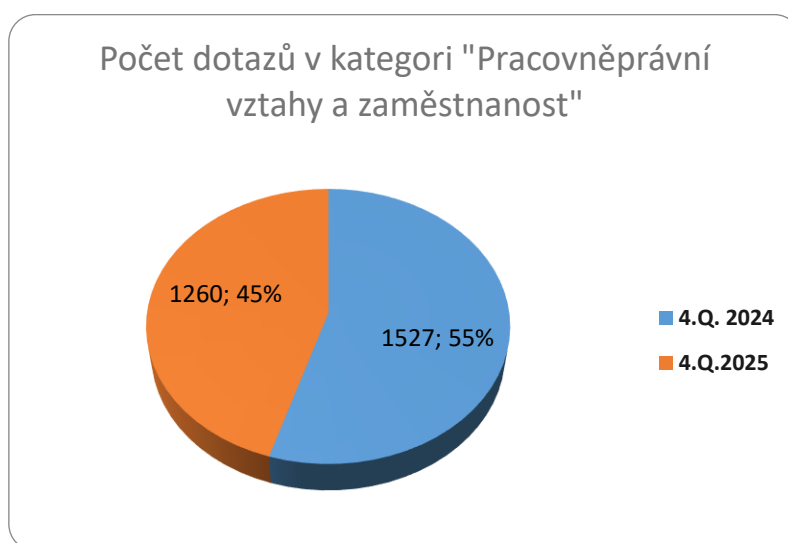
Celkově lze shrnout, že oblast rodinného práva představuje jednu z nejcitlivějších a nejkomplexnějších oblastí poradenské práce. Opakovaně se zde prolínají právní, ekonomické a psychosociální problémy, přičemž legislativní změny zvyšují nejistotu klientů a kladou vyšší nároky na orientaci v právním systému. Monitoring jasně ukazuje potřebu srozumitelnější komunikace změn v rodinném právu, posílení vymahatelnosti výživného a důslednějšího uplatňování individuálního přístupu soudů, zejména v otázkách péče o děti a omezení svéprávnosti.

7. Pracovněprávní problematika

Z tabulky je patrné, že celkový počet dotazů v oblasti pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti ve 4. čtvrtletí 2025 oproti stejnému období roku 2024 výrazně poklesl (z 1 527 na 1 260 dotazů). Pokles se projevil ve většině sledovaných podkategorií, zejména u práv a povinností zaměstnance a zaměstnavatele a u zániku pracovněprávního vztahu, což může naznačovat určitou stabilizaci pracovních vztahů nebo lepší orientaci klientů v této oblasti. Naopak mírný nárůst byl zaznamenán u dotazů týkajících se vzniku pracovněprávního vztahu, což může souviset se změnami zaměstnání či vstupem klientů na trh práce. Ostatní podkategorie, včetně evidence na úřadu práce a odpovědnosti za škodu, vykazují pouze mírné změny. Celkově data ukazují na nižší intenzitu poptávky po pracovněprávním poradenství, přičemž pozornost klientů se přesouvá spíše k jiným oblastem poradenství.

Počet dotazů v kategorii "Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost"			
Podkategorie/období		4.Q. 2024	4.Q. 2025
4.1.	Vznik pracovněprávního vztahu	76	91
4.2.	Změny pracovněprávního vztahu	104	76
4.3.	Zánik pracovněprávního vztahu	482	444
4.4.	Práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele	507	338
4.5.	Odpovědnost za škodu v pracovněprávním vztahu	42	38
4.6.	Evidence na úřadu práce	179	171
4.7.	Agenturní zaměstnávání	11	4
4.8.	Ostatní	126	98
Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost celkem		1527	1260

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

V oblasti pracovněprávních vztahů klienti občanských poraden dlouhodobě řeší problémy související s ukončováním pracovního poměru a s vymáháním dlužných nároků vůči zaměstnavatelům. Významnou část poradenské práce tvoří řešení nevyplacených mezd, odstupného a dalších pohledávek z pracovněprávních vztahů, včetně jejich přihlašování prostřednictvím úřadu práce nebo v rámci insolvenčního řízení zaměstnavatele.

Opakovaně se ukazuje, že zaměstnavatelé na ústní či telefonické výzvy zaměstnanců nereagují. Poradci proto klientům často pomáhají se sepsáním písemných výzev k vyplacení mzdy nebo odstupného a následně i předžalobních výzev- viz kazuistika č.4. Zaměstnavatelé mnohdy spoléhají na to, že zaměstnanci nebudou své nároky soudně vymáhat. Klienti se v těchto případech často obracejí také na oblastní inspektoráty práce.

Velmi častým problémem je způsob ukončování pracovního poměru ze strany zaměstnavatele. Klienti se setkávají se snahou zaměstnavatelů ukončit pracovní poměr dohodou, která je pro zaměstnance nevýhodná, a to často bez uvedení skutečného důvodu. Někteří klienti vyhledávají poradnu až ve chvíli, kdy již takovou dohodu podepsali. Zaměstnavatelé tento postup využívají zejména v případech ztráty zdravotní způsobilosti zaměstnance, aby se vyhnuli povinnosti vyplácet náhradu mzdy nebo odstupné, případně nabídnout jinou vhodnou práci.

Poradny se rovněž setkávají s případy závažného pochybení zaměstnavatelů, například s odhlášením zaměstnance ze zdravotního a sociálního pojištění bez jakéhokoli oznámení či formálního ukončení pracovního poměru, často v návaznosti na vznik pracovní neschopnosti. V některých případech je pak klientům zajišťována další právní pomoc, včetně žádosti o bezplatného advokáta.

V souvislosti s novelami zákoníku práce a změnami v zákoně o zaměstnanosti poradny zaznamenávají zvýšený počet dotazů týkajících se nároku na jednorázovou náhradu mzdy při skončení pracovního poměru ze zdravotních důvodů, změn v oblasti podpory v nezaměstnanosti a souběhu podpory s odstupným. Klienti se také dotazují na další změny vyplývající z tzv. flexibilní novely zákoníku práce, zejména v oblasti výpovědní doby, návratu do zaměstnání po rodičovské dovolené a náhrad při pracovních úrazech.

Celkově lze konstatovat, že pracovněprávní problematika zůstává stabilně významnou oblastí poradenství. Opakují se zejména problémy spojené s neinformovaností zaměstnanců, nerovným postavením vůči zaměstnavatelům a složitou vymahatelností pracovněprávních nároků, což zvyšuje potřebu odborné podpory a srozumitelného výkladu legislativních změn.

8. Další oblasti

Jedna z poraden zaznamenala více dotazů v oblasti zneužití telefonních čísel a e-mailů – viz kazuistika č.3. Klientům se stává, že buď blízká osoba zneužívá jejich telefonní číslo či e-mail, díky kterému se jim nabourává na sociální sítě či do e-mailů, případně za pomoci jejich čísla či e-mailu zřizuje falešné účty na sociálních sítích. Někteří klienti se bohužel se setkávají i s tím, že jejich údaje jsou zneužity cizím člověkem. Následně se obrací i na PČR s trestním oznámením, avšak ve většině případů PČR nedohledá pachatele.

9.Kazuistiky

Příklad kazuistiky č.1: dluhová problematika – exekuční postih složené jistoty

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátila klientka samoživitelka s dotazem ohledně postupu exekutora a jeho oprávněnosti.

Popis problému – zakázka:

Klientka je matka samoživitelka, která má v péči jedno dítě. Tíží ji exekuce pro dluhy z bývalého vztahu, kdy jí partner přemluvil k zadlužení s tím, že bude sám dluhy splácet. Klientka později zjistila, že si sám nemohl vzít půjčky, protože již hodně dluží a má exekuce. Klientka nemá z čeho splácet a zůstala sama s dítětem bez finančního příspěví otce. Žádala si o Příspěvek na bydlení a zřizovala trvalý pobyt v nově pronajatém bytě. Pronajímatel, který má datovou schránku, jí však oznámil, že musel její kauci poslat exekutorovi, který si jej vyhledal podle údajů získaných z evidence trvalého pobytu nebo úřadu práce, kde podávala žádost o dávku.

Klientce pronajímatel sdělil pouze spisovou značku elektronického platebního rozkazu (EPR), jinak jí nic prozatím neukázal a požaduje novou kauci k bytu. S ohledem na její situaci byl ochotný k tomu, že mu ji může splácet a udělají to nějak "jenom mezi sebou", aby se situace neopakovala. Klientka je zaskočena, peníze nemá a obává se, aby nepřišla ještě o byt. Domnívá se, že jako samoživitelku jí takto exekutor postihovat nemůže.

Intervence- možnosti řešení:

Klientce byly vysvětleny postupy exekutora, předán leták Exekuce a důkladně objasněny základní způsoby provedení exekuce. Jelikož v případě klientky není možný jiný způsob provedení jako například přikázáním pohledávky z účtu nebo srážkou z příjmu, pravděpodobně byl zvolen způsob přikázání jiné pohledávky. Poradci klientce objasnili, jak tento postup funguje.

Klientce bylo tedy navrženo požádat pronajímatele, aby jí poskytl veškeré listiny, které dostal od exekutorského úřadu do datové schránky nebo počkat, zda jí budou patřičné dokumenty v tomto týdnu doručeny poštou. Klientka může sama kontaktovat exekutorský úřad (EU), který si je schopna vyhledat na internetu a požádat o kopie listin, zejména exekučního příkazu, kterým byla postižena jistota složená u pronajímatele. Poradci dále klientce poskytli informace o lhůtě pro návrh na částečné zastavení exekuce a jaké jsou důvody ze zákona.

Občanská poradna se prozatím obává, že je postup oprávněný, jelikož samoživitelé žádnou zvláštní ochranu v tomto ohledu nemají. Poradci klientce nabídli další osobní nebo telefonickou konzultaci, jakmile bude mít exekuční příkaz nebo dle dalšího vývoje situace a

potřeby. Klientce byl i nabídnut vzor návrhu, ale konkrétní podrobnosti a důvody poradci upřesní až podle zjištěných informací.

Zpětná vazba:

Klientka sděluje, že velmi děkuje za podrobné a srozumitelné vysvětlení situace, ale obává se, že to pro ni bude likvidační. Peníze zpět nedostane a na novou kauci další nesežene.

Prognóza:

Klientka je ve velice složité situaci a nemá širší rodinu, která by ji mohla podpořit finančně. Otec dítěte neplní řádně vyživovací povinnost, rodinu nepodporuje ani jinak a nemá zájem. Matka je opravdu na vše sama, prozatím se jí vše dařilo víceméně řešit s pomocí státu prostřednictvím dávek a spolupráce s úřadem práce, OSPODem. Byla velmi ráda, že konečně dosáhla na dostupné bydlení. Dosáhnout částečného zastavení exekuce dle § 268 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád nebude s největší pravděpodobností možné, ledaže by to navrhl sám oprávněný. Jediná „naděje“ na zvládnutí současné krize je vstřícnost pronajímatele, aby po malých částkách jistotu „naspořila“ a jeho ochota na případný další dotaz exekutora složenou částku zapřít.

S tímto postupem se poradci ještě v praxi nesečkali a doufají, že se mezi exekutorskými úřady neujme, protože to není správné a dlužníky může tento postup naprosto paralyzovat a zabránit jim získat byt do nájmu, když bude každá jistota zabavována exekutory. Je k úvaze, aby se tato výjimka zohlednila v zákoně jako majetek nepodléhající výkonu rozhodnutí nebo exekuci.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád

Příklad kazuistiky č.2: oblast bydlení: vrácení kauce od pronajímatele

Výchozí situace:

Klient žil přes 8 let se svou manželkou v pronajatém bytě. Pronajímatel jako vlastník nemovitosti se rozhodl, že byt prodá. Klient s manželkou již dlouho uvažovali o nalezení nového bydlení a situace s prodejem bytu jim usnadnila toto rozhodování. Klient s manželkou tedy dali výpověď z nájmu, kterou pronajímatel akceptoval. Manželé byt předali o měsíc dříve. Byt byl vymalován a byl sepsán předávací protokol při předání bytu. Pronajímatel nyní klientovi odmítá vrátit jistotu. Klient by chtěl získat informace o vrácení jistoty ze strany pronajímatele. Neví, na koho se obrátit, a proto přichází do občanské poradny.

Popis problému – zakázka:

Klient chce získat informace o vrácení jistoty ze strany pronajímatele.

Intervence – možnosti řešení:

Společně s klientem byla zmapována jeho životní situace, následně byla pročtena nájemní smlouva, ve které je uvedeno, že nájemce složil při podpisu smlouvy pronajímateli jistotu, kterou je pronajímatel povinen do 30 dní po skončení nájemního vztahu navrátit.

Klientovi bylo vysvětleno, že dle odst. 2 § 2254 občanského zákonu platí, že při skončení nájmu pronajímatel vrátí jistotu nájemci a započte si přitom, co mu nájemce případně z nájmu dluží. Jistota by tedy měla být předána při předání bytu, aby tak došlo k vrácení jistoty bez zbytečného odkladu. Ujednaná lhůta v nájemní smlouvě je tedy v rozporu se zákonem a v tomto případě má zákon přednost, jelikož by byl nájemce jako slabší strana krácen na svých právech.

Klientovi bylo sděleno, že pronajímatel může po skončení nájmu započíst z jistoty pouze skutečné a oprávněné nároky, které má vůči nájemci. Typicky jde o nezaplacené nájemné, nezaplacené zálohy nebo vyúčtované služby, náhradu škody způsobené nájemcem či náklady na uvedení bytu do původního stavu. Pronajímatel musí mít doklady a být schopen dluh doložit. Co pronajímatel z kauce započítat nesmí je běžné opotřebení odpovídající řádnému užívání bytu a náklady, které nejsou prokázány nebo které si pronajímatel pouze domněle stanoví.

Klientovi bylo vysvětleno, že pronajímatel nemůže zadržovat celou jistotu jen proto, že teprve v budoucnu přijde vyúčtování služeb. § 2254 odst. 2 občanského zákoníku stanoví, že jistotu je třeba vrátit po skončení nájmu a splnění povinností nájemce a bez zbytečného odkladu, tedy již při skončení nájmu, a ne až např. po ročním vyúčtování služeb. Možné budoucí nedoplatky ze služeb jsou jen hypotetické, nejsou ještě známy ani vyčísleny. Dokud neexistuje konkrétní dluh s prokazatelnou výší, není důvod k tomu, aby pronajímatel zadržoval jistotu „preventivně“.

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

Společně s klientem byla sepsána výzva k vrácení jistoty do 14 dní od doručení výzvy na účet klienta s tím, že pokud ji odmítá vrátit, aby sdělil konkrétní důvod, proč jistotu zadržuje spolu s doklady, které se k odůvodnění váží.

Klientovi bylo rovněž sděleno, že pokud pronajímatel na výzvu nebude reagovat, je vhodné zvážit možnost předžalobní výzvy, případně je možné následně podat žalobu k soudu.

Možnosti řešení:

- Sdělení informací o vrácení jistoty
- Společné sepsání výzvy k vrácení jistoty
- Sdělení informací o možnosti domáhat se vrácení jistoty soudní cestou

Prognóza:

Klient odešle doporučeně s dodejkou výzvu k vrácení jistoty. Klient má informace ohledně dalšího možného postupu – předžalobní výzva, žalobu u soudu.

Zpětná vazba:

Klient za několik týdnů telefonoval se zpětnou vazbou s tím, že pronajímatel na písemnou výzvu reagoval a jistotu vrátil.

Příklad kazuistiky č.3: spotřebitelská problematika: zneužití identity a ochrana osobních údajů

Popis problému – zakázka:

Zakázkou klienta bylo získat informace o možnostech obrany v případě zneužití telefonního čísla a osobních údajů a zjistit, jak postupovat při podezření na neoprávněné využívání údajů klientky a jak minimalizovat riziko dalšího zneužití.

Intervence – možnosti řešení:

Klientce bylo vysvětleno, že je vhodné nejprve zdokumentovat skutečnosti nasvědčující zneužití telefonního čísla, zejména pořídit snímky obrazovky a zaznamenat, ke kterým účtům je její telefonní číslo připojeno, aby měla k dispozici důkazní materiál. Dále byla informována o možnosti obrátit se na Policii České republiky a podat trestní oznámení pro podezření ze zneužití osobních údajů a identity. Klientce bylo doporučeno kontaktovat svého mobilního operátora, informovat jej o zneužití telefonního čísla, ověřit možnosti jeho zabezpečení, případně blokace a zvážit využívání nového telefonního čísla.

Současně jí bylo vysvětleno, že je vhodné preventivně změnit hesla ke všem uživatelským účtům a nastavit vyšší úroveň zabezpečení, aby se předešlo dalšímu zneužití osobních údajů a dat. Klientce bylo nabídnuto rovněž kontaktovat poskytovatele dotčených služeb (např. Facebook, Instagram) a nahlásit zneužití identity nebo neoprávněné využívání kontaktních údajů.

Prognóza:

Při realizaci doporučených kroků je pravděpodobné, že se podaří zabránit dalšímu zneužívání osobních údajů klientky a minimalizovat riziko vzniku dalších škod. Zvýšení informovanosti klientky přispěje k lepší orientaci v oblasti ochrany osobních údajů a kybernetické bezpečnosti.

Zpětná vazba:

Klientka ocenila srozumitelné vysvětlení situace a konkrétní doporučení dalšího postupu. Uvedla, že se po konzultaci cítí klidnější a jistější v tom, jaké kroky podniknout k ochraně svých osobních údajů.

Citované zdroje:

- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Doporučení Policie ČR k ochraně identity a osobních údajů
- Informace poskytovatelů sociálních sítí k ochraně účtů a hlášení zneužití identity

Příklad kazuistiky č.4: pracovněprávní problematika: vymáhání odstupného a proplacení dovolené při ukončení poměru z organizačních důvodů

Výchozí situace:

Klientovi byl ukončen pracovní poměr z organizačních důvodů, jelikož zaměstnavatel zrušil pobočku. Při posledním výplatním termínu obdržel na účet pouze částku odpovídající běžné měsíční mzdě. Klient ve výplatě postrádá odstupné, které bylo sjednáno ve výpovědi a na které má ze zákona nárok a dále ve výplatě postrádá proplacenou nevyčerpanou dovolenou. Klientovi nebyla předána ani výplatní páska, kterou také požaduje. Klient telefonicky vyzýval zaměstnavatele, aby mu doplatil dlužnou částku, ale bez odezvy.

Popis problému – zakázka:

Klient se chce informovat, jak od zaměstnavatele vymoci odstupné a proplacenou dovolenou.

Intervence – možnosti řešení:

Klientovi bylo sděleno, že vzhledem k tomu, že pracovní poměr trval více než jeden rok a méně než dva roky, má klient nárok na dvojnásobek průměrného výdělku podle § 67 odst. 1 písm. b) zákoníku práce. Ohledně proplacení dovolené mu poradci sdělili, že při skončení pracovního poměru je zaměstnavatel povinen proplatit nevyčerpanou dovolenou (§ 222 odst. 2 ZP) ve výši průměrného výdělku. Dále byl klient informován, že je zaměstnavatel povinen při měsíčním vyúčtování mzdy vydat zaměstnanci doklad obsahující údaje o jednotlivých složkách mzdy a o provedených srážkách.

Zaměstnavatele je tedy nutné vyzvat písemně, aby dostal svým závazkům, popřípadě se k situaci vyjádřil. Pokud tak neučiní do stanovené doby, např. do 7 dní, má klient možnost zaměstnavateli zaslat oficiální předžalobní výzvu, a to doporučeně s dodejkou, aby měl pro případný soud důkaz, že se své nároky snažil vymoci sám. Pokud na výzvu nebude zaměstnavatel nijak reagovat, může se svých nároků klient dožadovat soudní žalobou. Dále má klient možnost na jednání zaměstnavatele podat podnět na Inspektorát práce, který mu může uložit pokutu. S klientem byla tedy sepsána výzva zaměstnavateli k doložení poslední výplatní pásky, proplacení nevyčerpané dovolené a vyplacení odstupného. Sepsanou výzvu klient odešle doporučeně. Klientovi poradci doporučili, že pro případnou předžalobní výzvu by měl mít připravenou pracovní smlouvu, výpověď z pracovního poměru, kde je uveden důvod – zrušení pobočky, výpis z účtu dokládající příchozí platbu za říjen, evidenci pracovní doby nebo potvrzení o zbývajících dovolené (pokud jej má klient k dispozici).

Zpětná vazba:

Klient s výše navrženým postupem souhlasí. V případě nereagování na výzvu se klient do poradny dostaví znovu na sepsání předžalobní výzvy.

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

Příklad kazuistiky č.5: oblast bydlení- zvyšování nájemného, vyklizení a superdávka

Výchozí situace:

Klienti poradny byli manželé seniorského věku, kteří žijí v rodinném domě. Klienti během rozhovoru nejednoznačně popisují svoji aktuální situaci. Formou dotazování a z přinesených listin bylo vyrozuměno toto:

Klienti v minulosti převedli vlastnictví rodinného domu na jinou osobu s tím, že finanční prostředky získané z převodu byly použity k úhradě části jejich závazků. Současně mezi stranami existovala ústní dohoda, podle níž měli klienti v nemovitosti nadále bydlet a pravidelnými platbami postupně získat možnost jejího zpětného nabytí. Na podporu tohoto tvrzení předložili dokument obsahující ujednání o předkupním právu.

Klienti se prostřednictvím právního zástupce domáhali ochrany svých práv soudní cestou, avšak jejich žaloba byla zamítnuta. Následně došlo ke změně vlastníka nemovitosti. Po celou dobu klienti hradili vlastníkově pravidelné platby za užívání nemovitosti, přičemž jejich výše byla po změně vlastníka navýšena.

Klienti uvedli, že po celou dobu užívání nemovitosti neměli uzavřenou písemnou nájemní smlouvu a platby zasílali přímo na účet vlastníka. Nový vlastník jim nyní předložil k podpisu nájemní smlouvu uzavíranou na dobu určitou s výrazně vyšším nájemným, které vzhledem ke svým příjmům a dalším nákladům spojeným s bydlením nejsou schopni hradit. Podle sdělení klientů je vlastník současně upozornil, že v případě nepodepsání smlouvy bude situaci řešit soudní cestou a bude požadovat vyklizení nemovitosti. Klienti se proto obrátili na poradnu s dotazem na svá práva a možnosti dalšího postupu. Současně uvedli, že se již snaží zajistit jiné bydlení, avšak dosud bez úspěchu.

Popis problému – zakázka:

Klienti se tážou, zda musí podepsat novou nájemní smlouvu. Obávají se vystěhování, pokud ji nepodepíší. Jejich další otázkou je, zda mají nárok na nějakou sociální dávku, aby zvládli nájem platit.

Intervence – možnosti řešení:

Ze sdělení klientů lze dovodit, že užívají dům v dobré víře jako nájemci, a tedy nájemní smlouva byla řádně uzavřena dle §2237-2238, není-li jiné platné ujednání pak na dobu neurčitou a klienti nejsou povinni uzavírat novou nájemní smlouvu. Poradci klientům sdělili, že zvyšování nájemného se posuzuje podle §2249 OZ, tedy zvýšit se může max. o 20 procent za předchozí 3 roky. Ke zvýšení v předchozích 3 letech došlo, a to v říjnu 2024 z 8000 Kč na 16 000 Kč, tedy pronajímatel není oprávněn zvyšovat nájemné v následujících 2 letech. Poradce sepsal koncept vyjádření pro pronajímatele – nesouhlas se zvýšením nájemného. V dopise budou klienti žádat o stvrzení nájemního vztahu písemnou nájemní smlouvou. Klientům byl sdělen možný postup pronajímatele, a to podání žaloby na vyklizení. Soud bude zkoumat, zda mají

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

klienti užívací právo, na což lze argumentovat §2237. Klientům bylo poradci navrženo ověřit si informace v dalších poradnách a ideálně si domluvit konzultaci s právníkem. Klientům bylo rovněž navrženo trvat na tom, že nájemní právo mají a nájemné bylo zvýšeno dle §2249 v loňském roce, a tudíž nyní není další navýšení možné. Dále byly klientům poskytnuty informace k zastoupení advokátem ex offio nebo přes Českou advokátní komoru v rámci soudního řízení. Klienti dále dle požadavku obdrželi informace dávce státní sociální pomoci. Klienti byli upozorněni, že bez písemné smlouvy bude obtížné doložit užívání, a tedy nárok na dávku, jelikož zřejmě nebude pronajímatel ochotný podepsat smlouvu v požadovaném znění. Probrány byly i další možnosti: čestné prohlášení o užívání nemovitosti, součinnost úřadu práce ohledně jednání s pronajímatelem apod.

Prognóza:

Poradci neví, zda klienti tlak pronajímatele dlouhodobě ustojí a budou trvat na tom, že dům neopustí. Během konzultace klienti totiž sdělovali, že si hledají jiné bydlení. Klientům by velmi pomohlo, pokud by byli zastoupeni advokátem, nejlépe již nyní, aby měli větší právní jistotu svého nároku na bydlení.

Zpětná vazba:

Zda-li byli klienti v jednání s pronajímatelem úspěšní a rada poradny pomohla, bohužel poradcům není známo, jelikož se od konzultace poradně neozvali.

Citované zdroje

Občanský zákoník č.89/2012 Sb.

Příklad kazuistiky č.6: rodinné práce: úprava péče a výživy

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 požaduje informace k odvolání proti rozsudku.

Intervence-možnosti řešení:

Klientka spolupracuje s občanskou poradnou dlouhodobě. Již dříve se řešila rodinná situace klientky. Nyní si 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 sepisu odvolání ke krajskému soudu. Klientka sdělila, že si na příští schůzku připraví osnovu informací, které by chtěla do odvolání uvést. Možností řešení je odvolání proti rozsudku.

Prognóza:

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

Zpětná vazba:

Klientka v situaci podniká kroky k vyřešení situace. S klientkou byl sjednán termín, kdy dojde k samotnému sepisu odvolání.

Citované zdroje:

- 89/2012 Sb. Občanský zákoník (nový)

Příklad kazuistiky č.7: neoprávněný podnikatelský úvěr spotřebitelům

Výchozí situace:

Poradnu navštívil klient, který je zaměstnán. Současně přiznal, že dlouhodobě měl potíže s hospodařením s finančními prostředky. Již před několika lety začal využívat drobné úvěry, které následně nebyl schopen řádně splácet. Vzniklou situaci opakovaně řešil prostřednictvím konsolidací a refinancování závazků. Klient si zpravidla vyhledal prostřednictvím internetu poradce či nebankovního poskytovatele úvěrů, jehož prostřednictvím refinancoval stávající závazky po splatnosti. Ani tato řešení však nevedla k dlouhodobé stabilizaci jeho finanční situace a po určité době se opět dostával do prodlení se splácením. V důsledku opakovaného refinancování docházelo k postupnému navyšování jeho celkového zadlužení. Před několika lety dosáhla výše jeho dluhů přibližně 1 milionu Kč. V této souvislosti převedl vlastnictví svého bytu na nejmenovanou společnost, která za něj uhradila jeho závazky a současně s ním uzavřela nájemní smlouvu k danému bytu. Podle sdělení klienta by se mělo jednat o podnikatelský úvěr.

V současné době má klient kromě uvedeného závazku ještě přibližně čtyři další úvěry. Dva z nich jsou podnikatelské povahy a jsou vymáhány v exekučním řízení, zbývající dva představují spotřebitelské úvěry. Klient uvedl, že nikdy nepodnikal ani to neplánoval, živnostenský list si vyřídil jen na pokyn poskytovatele úvěrů. Když pak neměl na splátky, zprostředkovatel mu hrozil trestním oznámením, že klient ohledně podnikání lhal. Klient se táže, jestli by za to skutečně mohl být odsouzený. Do poradny se přišel klient poradit, jak se dluhů zbavit a zda by mu pomohla insolvence. Klient má v úmyslu po zaplacení dluhů žádat o hypotéku, chtěl by si byt odkoupit zpátky.

Popis problému- zakázka:

Klient si vzal více úvěrů, které nezvládá splácet. Na věřitele převedl i byt, ve kterém s matkou nadále bydlí jako nájemci. Na pokyn poskytovatelů úvěrů si založil živnostenský list a úvěry jsou nazvané jako podnikatelské.

Intervence- možnosti řešení:

S klientem poradci probrali jeho situaci. Dle poradny by bylo dobré nejdřív zjistit podrobnosti k dluhům – jaké podmínky byly ve smlouvách sjednány. Klientovi byla předána prázdná tabulka k vyplnění – seznam věřitelů, kam může sám zkusit vyplnit nejdůležitější informace o svých závazcích. Bylo domluveno, že smlouvy na příští schůzku v občanské poradně vezme s sebou, ale klient je nedonesl.

Klientovi poradci vysvětlili rozdíl mezi spotřebitelským a podnikatelským úvěrem, u něhož se neuplatní předpisy chránící spotřebitele. Klientovi dále poskytli informace z trestního zákoníku ohledně úvěrového podvodu. Vztít si úvěr krátce po založení živnosti není samo o sobě nelegální, trestné by ale bylo uvést při sjednání úvěru nepravdivé nebo hrubě zkreslené údaje, příp. použít půjčené peníze v rozporu s účelem úvěru. S klientem poradci prošli stručně

základní podmínky oddlužení, klientovi to přišlo spíš nevýhodné. Odrazuje ho výše insolvenční srážky, která je dvojnásobná oproti jeho běžné exekuční srážce ze mzdy. Klientovi poradna nabídla pomoc se sestavením osobního rozpočtu – aby vyšel s penězi bez nutnosti se znovu zadlužovat a dařilo se mu splácet stávající dluhy. Klient už na další domluvenou schůzku nepřišel.

Možnosti řešení:

- Klient si může za pomoci občanské poradny nastavit funkční osobní rozpočet a s věřiteli a exekutory se zkusit dohodnout na přijatelných splátkách, aby postupně splatil svoje dluhy a do budoucna už s penězi vycházel bez nutnosti si na živobytí půjčovat.
- Klient může vstoupit do oddlužení, splácet vyšší splátku po dobu tří let a od zbylých dluhů pak být osvobozený.

Citované zdroje:

- zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník
- zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník
- zákon č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru