

Závěry ze semináře

Etika podnikání ve vztahu ke spotřebiteli – praxe a výzvy

Seminář pořádalo **Sdružení českých spotřebitelů** ve spolupráci s **Asociací malých a středních podniků a živnostníků**, dne 26. listopadu 2012 v budova Družstevní asociace, Těšnov 5, 110 00 Praha 1.

Předmětem semináře byla výměna pohledů na úlohu etiky, regulace a samoregulace na vnitřním trhu EU obecně a zejména s ohledem na praxi a zkušenosti v ČR. Seminář byl strukturován do tří sekcí, přičemž první měla spíše všeobecný rámec, druhá se zaměřovala na aspekt spotřebitele a třetí na etiku prodeje ve vztahu ke spotřebiteli.

Předseda AMSP podal velmi pregnantní vstupní přednášku s rozkladem vnímání kvality stranou businessu a spotřebitelem a vývoj pohledu na kvalitu služby a výrobku v průběhu moderní doby. Rozklad byl poměrně optimistický z hlediska budoucího vývoje vůči spotřebiteli. Zástupce MPO se soustředila na aktuální vývoj evropské legislativy týkající se mimosoudního řešení sporů. I v tomto aspektu by měly příští roky přinést spotřebiteli příznivější podmínky na trhu. Ředitel České společnosti pro jakost popsal mechanismy na zvyšování úrovně řízení kvality podniků, které přinášejí lepší kvalitu služeb i pro konečného spotřebitele.

Gen. ředitelka AMSP prezentovala výsledky průzkumu vnímání spotřebitelů značek kvality, kterých je na trhu mnoho a spotřebitelé se v nich příliš neorientují. Je to široké pole působnosti pro PR firem. Měření kvality služeb a její vnímání spotřebitelem je předmětem fy EPSI, výsledky jejíž činnosti prezentovala její ředitelka. Překvapil (?) nezáměr státních orgánů o podstoupení takových hodnocení. Očekávání kvality v oblasti potravin a zejména nástroje, které k tomu mohou spotřebitelé využít, prezentovala experta SČS. Bez etického chování poskytovatelů sužeb žádná regulace a další nástroje nepomohou.

Postoj obchodu k otázce vnímání kvality a nástrojů k jejich dosažení prezentoval vice prezident SOCR. Zdůraznil samoregulační mechanismy, které obchod upřednostňuje před regulací. Dostatek stávající regulace potvrdil i zástupce dozorového orgánu, SZPI. Představil řadu výsledků i nástrojů, kterými se snaží dozor přispět k vymáhání práva na trhu potravin.

Seminář, doufáme, přispěl k diskuzi jak a proč regulovat, zda je regulace vždy optimálním řešením výhodným pro spotřebitele (většinová shoda, že není). Pochopitelně nebyla vždy shoda v názorech; další diskuze si např. vyžaduje přesnější „definování“ zodpovědnosti prodejce a výrobce za některé aspekty prodávaného zboží, na čemž se zástupci stran obchodu a dozoru zcela neshodli.

V prezentacích logicky zaznívaly spíše negativní příklady a problémy, ale bylo vnímáno, že existuje řada pozitivních příkladů a trendů, které zviditelňuje např. regionálně vyhlašovaná Cena spokojeného zákazníka SČS. SČS vnímá potřebu takovýchto diskuzních platforem do budoucna a věříme, že se brzy ke kulatému stolu vrátíme.

Informace o semináři a prezentace jsou k dispozici na adrese:

<http://www.konzument.cz/o-scs/aktualni-priority/korektni-podnikani.php>.

Tento krátký souhrn si neklade za cíl pregnantně vystihnout podstatu myšlenek jednotlivých prezentací a jejich závěrů, je pouze hrubým nástinem diskutovaných témat. Prezentujícími nebyl tento text autorizován. Prezentace jsou k dispozici na uvedené adrese. V případě konkrétního požadavku toho kterého prezentujícího bude příslušný popis výše upraven.

Libor Dupal, dupal@regio.cz

2012-11-26