

## TISKOVÁ ZPRÁVA SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ (SČS)

### Cena „SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ na místní úrovni nachází dostatek příkladů férových služeb



V Praze dne 10. ledna 2018

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) tradičně vyhlašuje a organizuje předání ceny **Spokojený zákazník** kraje. Tradice vyhlašování ceny je ve většině regionů již více než desetiletá. Na rok 2017 bylo udělování cen vyhlášeno v pěti krajích ČR.

*„Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Předpokládá se tedy, že naplňuje nejen požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy, což má být samozřejmost, ale že při poskytování služeb či při uvádění výrobků na trh splňuje i další podmínky, které jsou férové vůči spotřebiteli“*, informuje Libor Novák, projektový ředitel SČS, který tuto rozsáhlou akci koordinuje. Těmito podmínkami je, že oceněný podnikatel např.:

- má dostatečně srozumitelně deklarovanou jakost a spolehlivost nabízených výrobků nebo služeb,
- „nadstandardně“ své služby poskytuje s odpovídající odbornou úrovní prodejce, nebo že
- poskytuje potřebné informace spotřebitelům, např. o zajištění odborného servisu apod.

Při udělení ceny je regionálními ‚Odbornými komisemi pro ochranu spotřebitele‘ přihlédnuto i k tomu, jaký image firma má jak mezi spotřebiteli, tak i u místní a podnikatelské samosprávy. Zmíněné komise jsou složeny ze zástupců regionálních subjektů (zástupců regionální samosprávy, nevládních organizací typu YMCA, Svaz žen apod.), profesních organizací (jako jsou krajské hospodářské a agrární komory), dozorových orgánů (ČOI, SZPI) a komisím předsedá zástupce Krajského úřadu pověřený hejtmanem.

Cena je udělována na základě návrhů zaslaných občany, přednesených zástupcem SČS anebo zástupcem místní nebo podnikatelské samosprávy a dalších partnerů v regionech.

Ocenění se uděluje na daný kalendářní rok a dva roky následující. Letos tedy na rok 2017 s právem používat chráněnou značku do konce roku 2019. Bližší informace o metodice udělování Ceny spokojeného zákazníka, kategoriích, pro něž je vyhlašována, a i další podrobnější informace z jednotlivých krajů lze najít na adrese SČS <http://konzument.cz/spotrebitel-v-kraji/cena-spokojeneho-zakaznika.php>.

*„Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor pro snižování rozdílů mezi jednotlivými regiony, městy a obcemi v České republice, které jsou způsobeny často odlišnou úrovní poskytovaných služeb na trhu“*, vysvětluje Viktor Vodička, ředitel SČS a dodává: *„Sdružení českých spotřebitelů proto klade velký důraz na prosazování nástrojů právě jako je Cena Spokojeného zákazníka, která pomáhá snižovat rozdíly v úrovni služeb na té z našeho pohledu nejcennější, a to základní místní úrovni, a je (i v obecné rovině) příkladem „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů na trhu mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.“*

Ve všech pěti regionech, kde byla cena Spokojený zákazník v roce 2017 vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmani a ve všech krajích navíc realizaci projektu jednotliví hejtmani i finančně podpořili:

- ❖ v **Ústeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtmán Oldřich Bubeníček, ceny osobně předal v Ústí nad Labem dne 20. října 2017; cenu Spokojeného zákazníka převzalo 11 oceněných podnikatelů,
- ❖ v **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a projekt finančně podpořil hejtmán prof. Ing. Ivo Vondrák, CSc., ceny předal v Ostravě dne 13. listopadu 2017 v jeho zastoupení náměstek hejtmána Jan Krkoška; cenu Spokojený zákazník převzalo 14 oceněných podnikatelů,
- ❖ v **Královéhradeckém kraji** převzal záštitu a projekt finančně podpořil hejtmán PhDr. Jiří Štěpán, PhD., ceny osobně předal v Hradci Králové dne 9. listopadu 2017; cenu Spokojený zákazník převzalo 10 oceněných podnikatelů,
- ❖ v **Jihočeském kraji** převzala záštitu a projekt finančně podpořila hejtmanka Mgr. Ivana Stráská, ceny osobně předala v Českých Budějovicích dne 11. prosince 2017; cenu Spokojený zákazník převzalo 17 oceněných podnikatelů,
- ❖ v **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a projekt finančně podpořil hejtmán JUDr. Bohumil Šimek, a ceny osobně předal v Brně dne 27. listopadu 2017; cenu Spokojený zákazník převzalo 12 oceněných podnikatelů.

Seznam oceněných podnikatelů (firem) včetně bohaté fotodokumentace ze slavnostních předávání cen lze najít na webových stránkách SCS <http://www.konzument.cz/spotrebitel-v-kraji/vyhodnoceni-ceny.php>

Zde je základní **analýza výsledků** udělených cen v roce 2017:

Oblast služeb	Malo- obchodní prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto prodej, servis a doprava	Občanské služby, servis	Stavebnictví, výroba, služby	Ostatní	<b>Celkem</b>
Kraj								
Jihočeský	7	3	1	-	4	1	1	<b>17</b>
Ústecký	3	4	-	-	2	1	1	<b>11</b>
Jihomoravský	4	3	-	-	2	1	2	<b>12</b>
Moravskoslezský	4	3	-	2	1	2	2	<b>14</b>
Královéhradecký	4	1	1	1	1	2	-	<b>10</b>
<b>Celkem</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>64</b>

Celkem byla tedy cena Spokojeného zákazníka v roce 2017 udělena 64 podnikatelům. Nejvíce oceněných podnikatelů bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb - restaurací.

Zkušenosti z uplynulého roku resp. šestnácti let jsou velmi pozitivní, a rovněž i zájem a reakce ze strany regionálních samospráv. Bude proto snahou i v letošním roce 2018 cenu Spokojeného zákazníka vyhlásit znovu.

Kontaktní údaje:

Ing. Libor Novák Projektový ředitel SČS e-mail: <a href="mailto:novak@regio.cz">novak@regio.cz</a> cell: +420 724372509	Mgr. Viktor Vodička Ředitel ústavu e-mail: <a href="mailto:vodicka@regio.cz">vodicka@regio.cz</a> cell: +420 732266150
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10, tel.: +420 261263574, <a href="http://www.konzument.cz">www.konzument.cz</a>	

**Sdružení českých spotřebitelů (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí a pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků vč. potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb vč. služeb finančního trhu aj.