

Tisková zpráva SČS**Cena „SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ nachází dostatek příkladů férových služeb**

V Praze 2013-02-04



Sdružení českých spotřebitelů (SČS) tradičně vyhlašuje a organizuje předání ceny **Spokojený zákazník kraje**. Tradice vyhlašování ceny je v některých regionech již více než desetiletá. Na rok 2012 bylo udělování cen vyhlášeno (opět) v šesti regionech.

„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 platnými právními předpisy (což má být samozřejmost), ale že při poskytování služeb či při uvádění výrobků na trh splňuje i další podmínky“, informuje Libor Novák, ředitel SČS, který koordinuje tuto rozsáhlou akci. Těmito podmínkami je, že oceněná firma např.:

- má dostatečně srozumitelně deklarovanu jakost a spolehlivost,
- „nadstandardně“ poskytuje své služby s odpovídající odbornou úrovní prodejce,
- poskytuje potřebné informace spotřebitelům, např. o zajištění odborného servisu, a podobně.

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 (nevládní organizace typu YMCA, Svaz žen), profesní organizace (Krajské hospodářské komory, agrární komory), dozorové orgány (ČOI, SZPI), a předsedá jim zástupce Krajského úřadu pověřený hejtmánem.

Cena je udělována na základě návrhů přednesených členem SČS anebo zástupcem místních nebo podnikatelských samospráv, či dalších partnerů v regionech.

Ocenění se uděluje na daný rok a dva roky následující. Letos tedy na rok 2012 a právo používat chráněnou značku do konce roku 2014. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích, pro něž je vyhlašována aj. jsou vystaveny na adrese www.konzument.cz, resp. <http://www.konzument.cz/spotrebitel-v-kraji.php>.

„Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích“, vysvětluje Libor Dupal, předseda SČS a dodává: *„Proto klade Sdružení českých spotřebitelů důraz na aplikaci nástrojů, které by vedly ke snižování rozdílů v úrovni poskytovaných služeb, tedy i v oblastech souvisejících s podporou regionálního rozvoje. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.“*

Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmáni. V pěti krajích navíc realizaci projektu hejtmáni finančně podpořili.

V **Ústeckém kraji** převzala záštitu a finančně podpořila hejtmanka Jana Vaňhová a ceny v jejím zastoupení předal radní Ústeckého kraje Ing. Petr Jakubec dne 19. září 2012; cenu převzalo 11 oceněných firem.

V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtmán Ing. Jaroslav Palas. Ceny předal v Ostravě dne 14. září 2012 v jeho zastoupení 1. náměstek hejtmána Miroslav Novák; cenu převzalo 13 oceněných firem.

V **Královéhradeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtmán Bc. Lubomír Franc a ceny osobně předal v Hradci Králové dne 11. září 2012; cenu převzalo 9 oceněných firem.

V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Mgr. Jiří Zimola a osobně ceny předal v Českých Budějovicích dne 11. prosince 2012; cenu převzalo 15 oceněných firem.

V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman JUDr. Michal Hašek a ceny osobně předal v Brně dne 24. ledna 2013; cenu převzalo 11 oceněných firem.

V **Karlovarském kraji** převzal záštitu hejtman PaedDr. Josef Novotný a ceny v jeho zastoupení předal náměstek hejtmana JUDr. Martin Havel dne 30. ledna 2013; cenu převzalo 17 oceněných firem.

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

Analýza výsledků:

| Oblast služeb | MO prodej | Hotely a restaurace | Cestovní kanceláře a služby | Auto-moto, prodej, servis, doprava | Občanské služby, servisy | Stavebnictví, výroba, služby | Ostatní | Celkem |
|-----------------|-----------|---------------------|-----------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------|-----------|
| Kraj | | | | | | | | |
| Jihočeský | 4 | 1 | | 1 | 5 | 2 | 2 | 15 |
| Karlovarský | 3 | 3 | | 1 | 7 | 2 | 1 | 17 |
| Ústecký | 1 | 2 | | 2 | 4 | 2 | | 11 |
| Jihomoravský | 2 | 3 | | 1 | 3 | | 2 | 11 |
| Moravskoslezský | 6 | 2 | | | 3 | | 2 | 13 |
| Královéhradecký | 5 | 2 | | 1 | | | 1 | 9 |
| Celkem | 21 | 13 | 0 | 6 | 22 | 6 | 8 | 76 |

Celkem byla tedy cena udělena 76 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb a servisu a hotelů a restaurací.

Zkušenosti uplynulého roku resp. jedenácti let jsou velmi pozitivní a rovněž zájem a reakce ze strany regionální samosprávy; bude proto snahou v nadcházejícím roce cenu vyhlásit znovu.

Kontaktní údaje:

| | |
|---|--|
| Ing. Libor Novák Ředitel SČS e-mail: Novakl@regio.cz cell: +420 724372509 | Ing. Libor Dupal Předseda e-mail: Dupal@regio.cz cell: +420 602561856 |
| SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, o. s. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION Budějovická 73, 140 00 Praha 4, tel.: +420 261263574, www.konzument.cz | |

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, pokrývají odbornosti ve vztahu k bezpečnosti výrobků, standardizaci, finančních služeb aj.