

Tisková zpráva SČS

Cena „SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ nachází dostatek příkladů férových služeb

V Praze 6.12.2016



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 2016 bylo udělování cen vyhlášeno v pěti 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, projektový ředitel SČS, který koordinuje tuto rozsáhlou akci. Těmito podmínkami je, že oceněný podnikatel např.:

- má dostatečně srozumitelně deklarovanou 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 (regionální samosprávy, nevládní organizace typu YMCA, Svaz žen), profesní organizace (např. krajské hospodářské a agrární komory), dozorové orgány (ČOI, SZPI); komisím předsedá zástupce Krajského úřadu pověřený hejtmánem.

Cena je udělována na základě návrhů zaslaných občany, 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 2016 a právo používat chráněnou značku do konce roku 2018. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích, pro něž je vyhlašována aj. jsou vystaveny na adrese www.konzument.cz.

„Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích“, vysvětluje Libor Dupal, ředitel SČS a dodává: *„Proto klade Sdružení českých spotřebitelů důraz na prosazování nástrojů, které podporují snižování rozdílů v úrovni poskytovaných služeb. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.“*

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

V **Ústeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtmán Oldřich Bubeníček a ceny osobně předal v Ústí nad Labem dne 12. září 2016; cenu převzalo 12 oceněných podnikatelů.

V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtmán Miroslav Novák. Ceny předal v Ostravě dne 19. září 2016 v jeho zastoupení náměstek hejtmána Ing. Svatomír Recman; cenu převzalo 13

oceněných podnikatelů.

V **Královéhradeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Bc. Lubomír Franc a ceny osobně předal v Hradci Králové dne 8. září 2016; cenu převzalo 10 oceněných podnikatelů.

V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Mgr. Jiří Zimola a ceny osobně předal spolu s 1. náměstkyní hejtmána Mgr. Ivanou Stráskou v Českých Budějovicích dne 26. září 2016; cenu převzalo 21 oceněných podnikatelů.

V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman JUDr. Michal Hašek a ceny osobně předal v Brně dne 9. září 2016; cenu převzalo 13 oceněných podnikatelů.

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/vyhodnoceni-ceny.php>).

Analýza výsledků:

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servis	Stavebnictví, výroba, služby	Ostatní	Celkem
Kraj								
Jihočeský	6	5			5	4	1	21
Ústecký	3	3			6			12
Jihomoravský	5	3		2	1	2		13
Moravskoslezský	4	2			3		4	13
Královéhradecký	5	2			2		1	10
Celkem	23	15		2	17	6	6	69

Celkem byla tedy cena udělena 69 podnikatelům. Nejvíce oceněných podnikatelů bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb restaurací.

Zkušenosti uplynulého roku resp. čtrnácti 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 Projektový ředitel SČS e-mail: novak@regio.cz cell: +420 724372509	Ing. Libor Dupal Ředitel e-mail: dupal@regio.cz cell: +420 602561856
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z. ú. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10, 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 ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.