

TISKOVÁ INFORMACE SČS

K VYHLÁŠENÍ NÁRODNÍ CENY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK – 2021

V KRAJÍCH



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz

PODNĚTY A NÁVRHY NA OCENĚNÍ MŮŽE VEŘEJNOST PODÁVAT DO 15. SRPNA 2021

(Praha, 15. června 2021) Dlouhodobým cílem Sdružení českých spotřebitelů (SČS), v rámci kterého se zasazujeme, aby v ČR docházelo k rozvoji a kultivaci konkurenčního prostředí, je obecná spokojenost spotřebitelů s výrobky a službami na domácím trhu. Pocit, který si zákazníci z nákupů odnášejí a jejich zklamání či potěšení, je totiž důležitým motorem pro podnikání v ČR i domácí spotřebu.

Již od roku 2001 proto vyhlášíme na regionální úrovni ceny Spokojeného zákazníka, a to pod patronací hejtmanů jednotlivých krajů, abychom ocenili právě podnikatele, kteří vysoká očekávání spotřebitelů a jejich zájmy berou vážně, a dnes můžeme konstatovat, že se tímto oceněním může v ČR pyšnit již více než 1.330 podnikatelů z Ústeckého, Jihočeského, Moravskoslezského, Jihomoravského, Královéhradeckého a Karlovarského kraje, kteří v souladu s vyhlášenými podmínkami toto ocenění získali, a velmi nás přitom těší, že tuto naši cenu převzali z rukou významných představitelů svého kraje a že se s ní mohou pochlubit i na celonárodní úrovni.

Toto číslo totiž zahrnuje široké spektrum firem a oborů podnikání včetně např. výroby a prodeje potravin a nápojů, nábytku či oděvů, ale i zakázkovou výrobu a služby osobní péče, autodopravu, ubytovací služby a cestovní ruch či stavebnictví, a vysoký podíl oceněných firem přitom tvoří především drobní podnikatelé a živnostníci nebo zavedené a spotřebiteli oceňované rodinné firmy.

A velmi nás také těší, že se cena Spokojeného zákazníka postupně stala v jednotlivých krajích i synonymem pro spolupráci podnikatelů a spotřebitelů s dozorovými orgány, které se na posuzování jednotlivých návrhů podílí a které jsou (viz i dále) zastoupeny v krajských Odborných komisích pro ochranu spotřebitele.

Statutární orgán SČS proto vyhlásil Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník i pro rok 2021, a to konkrétně (v souladu se zásadami Národní ceny¹):

21. ročník ceny „Spokojený zákazník Ústeckého kraje“,

20. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihočeského kraje“,

20. ročník ceny „Spokojený zákazník Moravskoslezského kraje“ a

20. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihomoravského kraje“.

Jsme totiž přesvědčeni, že bude znovu zapotřebí pomoci drobným podnikatelům a povzbudit spotřebitele, aby se jejich důvěra navrátila na hodnoty před nečekaně nastalou a dlouhé měsíce vleklou krizí, a toto ocenění pak letos vnímáme i jako poděkování za to, že se jim i přes Covid-19 a složité období pro podnikání podařilo udržet vysokou úroveň výroby, prodeje nebo služeb, kterou zákazníci oceňují a která jde příkladem i ostatním. A přiznání této ceny pak vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal nebo získá, poskytuje své produkty či služby v souladu s vysokým očekáváním² spotřebitele, a to nejen s přihlédnutím k jejich bezpečnosti a kvalitě, ale i s přihlédnutím ke stále se zvyšujícím potřebám českých spotřebitelů.

Návrhy na přiznání ceny jsou podrobeny přezkoumání v hodnotící komisi, která zastává funkci nezávislé odborné třetí strany. Tuto funkci vykonávají v regionech Odborné komise pro ochranu spotřebitele, ve kterých jsou zastoupeni zástupci samosprávy, profesní svazy, dozorové orgány, nevládní a další organizace, a těmto komisím předsedá zástupce nominovaný Krajským úřadem příslušného kraje.

Cena se přiznává na dobu 3 let včetně roku vyhlášení, tj. letos na léta 2021-2023, a může být přiznávána i opakovaně. Ve všech výše uvedených krajích je přiznání záštitou hejtmána v jednání.

Podněty a návrhy na ocenění konkrétních subjektů v těchto krajích může nejširší veřejnost podávat až do 15. srpna 2021, a to prostřednictvím formuláře dostupného na našich stránkách - [zde](#), kde jsou k cenám Spokojeného zákazníka dostupné i veškeré bližší informace.

Kontakt:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS

E: vodicka@konzument.cz

T: +420 732 266 150

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.

¹ <https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeny-zakaznik.php>

² V souladu se Zásadami Národní ceny se vysokým očekáváním spotřebitelů přitom rozumí to, že takový podnikatelský nebo popř. i jiný subjekt (např. nemocnice, škola nebo podnik městské hromadné dopravy apod.) naplňuje v rámci svého podnikání či působení nejen požadavky dané obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání či činnosti v ČR, ale že má při poskytování služeb či při uvádění vybraných produktů na trh dostatečně srozumitelně deklarovanu i jejich kvalitu a spolehlivost, že má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů a že své služby poskytuje s „nadstandardní“ odbornou úrovní (jako např. že v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje spotřebitelům potřebné informace o zajištění odborného servisu, o souvisejících doplňkových poradenských službách apod.).