

Statut hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

1. Základní ustanovení

Vlastníkem značky „Národní cena českých spotřebitelů SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ (dále též jen „Národní ceny“, popř. „značky“) je Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (dále jen „SČS“), které ji i uděluje.

Podmínky pro její zavedení, udělování a používání jsou stanoveny v Zásadách pro zavedení, udělování a používání Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK ve spojení s logem Národního programu ČESKÁ KVALITA (dále jen „Zásadách Národní ceny“).

Národní cena se uděluje za službu, produkt, přijaté opatření anebo počín ve prospěch českých spotřebitelů, pro které poskytovatel služby/výrobce/prodejce či jiný subjekt (dále jen „oceněný subjekt“ nebo „subjekt navržený na ocenění“) splňuje podmínky pro její udělení podle Zásad Národní ceny a tohoto Statutu a které nabízí anebo které zavedl a implementoval na trhu v ČR v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele.

Národní cena může být za stejných podmínek udělena i relativně výlučně a specifické službě či produktu nebo významnému systémovému opatření zavedenému na trhu v ČR, které sice nejsou určeny pro koncového zákazníka, ale které jsou nabízeny anebo které byly přijaty ve prospěch spotřebitele.

2. Působnost a účel Statutu

Návrhy na udělení Národní ceny jsou podrobeny přezkoumání hodnotící komisí, která zastává funkci nezávislé odborné třetí strany.

Tento Statut přitom stanovuje rámec pro činnost hodnotící komise a přezkoumávání jednotlivých návrhů na udělení Národní ceny podle Zásad Národní ceny schválených správní radou SČS a podle čl. 1 tohoto Statutu.

3. Hodnotící komise

Hodnotící komise postupuje při své činnosti s cílem naplnit Zásady Národní ceny, a to zejména v souladu s jeho čl. 3 a tímto Statutem.

Členy hodnotící komise jmenuje a odvolává statutární orgán SČS na návrh správce značky z hodnotitelů uvedených v databázi hodnotitelů vedené správcem značky. Databáze je sestavena a udržována na základě nominací zainteresovaných stran. Složení hodnotící komise i databáze hodnotitelů jsou neveřejné.

Každého přezkoumání návrhu na udělení Národní ceny se musí zúčastnit minimálně tři hodnotitelé zastupující alespoň dvě zainteresované strany. Účast člena hodnotící komise na přezkumu přitom probíhá vždy po vzájemném odsouhlasení si jeho účasti mezi ním a správcem značky.

Pokud má člen hodnotící komise k subjektu navrženému na udělení Národní ceny vztah, který by mohl být hodnocen jako závislý anebo představovat konflikt zájmů, sdělí tuto skutečnost správci značky a účast na tomto konkrétním přezkumu odmítne.

Do databáze hodnotitelů jsou nominováni hodnotitelé výhradně ze strany zainteresovaných stran a jejich zastoupení je přitom následující:

- Spotřebitelé
- Akademická sféra
- Zástupci výroby a obchodu z profesních svazů a komor
- Experti z oblasti standardizace a příbuzných oborů
- Zástupci veřejné správy a samosprávy

- Partneri
- Nezávislí experti a ostatní.

4. Předkládání návrhů

Hodnotící komisi předkládá návrh na udělení Národní ceny správce značky na standardizovaném formuláři, který je přílohou tohoto Statutu anebo který byl předem odsouhlasen statutárním orgánem SČS.

Společně s návrhem na udělení Národní ceny indikuje správce značky hodnotící komisi i termín, ve kterém by měl konkrétní přezkum proběhnout. Tato lhůta musí být přiměřená a musí odpovídat lhůtám pro podobná hodnocení.

5. Postup hodnotící komise

Hodnotící komise se při své činnosti a při přezkoumávání jednotlivých návrhů na udělení Národní ceny řídí výhradně svými závěry s přihlédnutím ke skutečnostem, které jí jsou nebo mohou být známy, a nesmí v tomto ohledu přijímat žádné pokyny od vlastníka značky, správce značky nebo od jakékoli jiné třetí osoby.

Hodnotící komise při přezkumu návrhů na udělení Národní ceny provede ke každému návrhu vyhodnocení, zda a jak navržený subjekt v daném případě

- a) v rámci svého podnikání či působení jednak naplňuje požadavky dané platnými a obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků a služeb, a dále
- b) zda při poskytování služeb, resp. při uvádění vybraných produktů na trh
 - i. má dostatečně srozumitelně deklarovanou jejich kvalitu a spolehlivost, že
 - ii. má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů, a že
 - iii. své služby poskytuje i s odpovídající a dostatečnou „nadstandardní“ odbornou úrovní, tzn. že v rámci své činnosti poskytuje spotřebitelům i další potřebné informace, jako jsou např. informace o zajištění odborného servisu, o souvisejících poradenských službách apod., a
- c) hodnotící komise také zváží a vyhodnotí, zda
 - i. daný produkt či služba jsou na trhu spotřebitelem vnímány jako poměrně výlučné a specifické, a zda mu tak přinášejí i přiměřeně výjimečný užitek a uspokojení jeho potřeb,
 - ii. se návrh týká významného počínu nebo zavedení významných systémových opatření ze strany daného subjektu, která jsou založena na naplňování vysokých očekávání spotřebitelů v ČR,
 - iii. jaký image má daný subjekt mezi spotřebiteli, stejně jako u podnikatelské a místní samosprávy a případně i u živnostenského úřadu a příslušných dozorových orgánů, pokud bylo možné tyto informace získat, a zda
 - iv. daný subjekt nebo jeho produkt či služba již jsou oceněny i jinou značkou kvality.

Výsledky provedeného přezkumu zaznamená hodnotící komise do příslušného formuláře.

V případě, že hodnotící komise vyhodnocuje výsledky provedeného šetření anebo soutěže, postupuje podle předloženého návrhu a přezkum provádí v souladu s kritérii a podmínkami, které byly stanoveny při vyhlášení tohoto šetření nebo soutěže.

Správce značky může hodnotící komisi k doplnění kritérií a podmínek přezkumu podle předchozích odstavců poskytnout na základě žádosti jejího předsedy i standard speciálně vyhotovený pro daný případ anebo oblast přezkumu.

Na návrh správce značky může hodnotící komise projednat obdobným způsobem i návrhy na odebrání značky. V takových případech však přihlíží k jeho stanovisku.

Podle potřeby může hodnotící komise rozvést i důvody svého stanoviska, pokud by její závěry nebyly konsensuální, a ve svém doporučení pak uvést i protiargumenty většinového stanoviska.

V případě, že je poměr stanovisek členů hodnotící komise k vybrané otázce stejný, rozhoduje stanovisko jejího předsedy.

6. Finanční ohodnocení hodnotící komise

Není-li stanoveno jinak, je funkce člena i předsedy hodnotící komise čestná.

7. Jednací řád hodnotící komise

Nepřijme-li si hodnotící komise vlastní jednací řád podle čl. 12 Zásad Národní ceny, postupuje podle jednacího řádu uvedeného v příloze tohoto Statutu.

Vlastní jednací řád hodnotící komise podle čl. 12 Zásad Národní ceny schvaluje předseda hodnotící komise, a to po jeho projednání s vlastníkem i správcem značky. Předseda hodnotící komise ale není oprávněn schválit takový jednací řád, který by byl v rozporu se Zásadami Národní ceny anebo tímto Statutem.

Tento Statut byl včetně jeho příloh schválen dne 11. března 2026.

Příloha č. 1

Formulář pro přezkum návrhů na udělení Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Navržený subjekt:

Národní cenu se navrhuje udělit za:
.....

Hodnotitel:

Subjekt:	ANO	NE
1. plní požadavky dané právními předpisy	☐	☐
2. má dostatečně srozumitelně deklarovanou kvalitu a spolehlivost výrobků a služeb	☐	☐
3. má zaveden systém pro řešení stížností nebo požadavků spotřebitelů	☐	☐
4. poskytuje služby s odpovídající odbornou úrovní	☐	☐

Další okolnosti:

1. produkt nebo služba jsou na trhu vnímány jako výlučné a specifické	☐	☐
2. jedná se o významný počin ve prospěch spotřebitelů v ČR	☐	☐
3. subjekt zavedl významná systémová opatření ve prospěch spotřebitelů v ČR	☐	☐
4. subjekt má mezi spotřebiteli a ii ostatními účastníky trhu kladný image	☐	☐
5. subjekt, produkt anebo služba již byly oceněny jinou značkou kvality	☐	☐

Sdružení českých spotřebitelů z.ú, Pod Altánem 99/103, Praha 10 – Strašnice 100 00
tel. 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz, www.konzument.cz

IČ: 00409871, DIČ: CZ00409871, bankovní spojení: Fio Banka, a.s. Praha, č.ú.
2201482797/2010

Doporučuji posouzení návrhu další stranou:

☐ ☐

Pokud ano, jakou:

Na základě výše uvedených skutečností tak Národní cenu:

doporučuji ☐ nedoporučuji ☐

tomuto subjektu v rozsahu výše uvedeného návrhu za jeho přístup ke spotřebitelům udělit.

Datum hodnocení:

Příloha č. 2

Jednací řád hodnotící komise Národní ceny českých spotřebitelů a značky SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

1. Základní ustanovení

Není-li stanoveno jinak a nepřijme-li si hodnotící komise svůj vlastní jednací řád, tímto jednacím řádem se řídí činnost každé hodnotící komise, která byla ustavena podle čl. 12 Zásad Národní ceny a která postupuje podle čl. 2 a 5 jejího Statutu.

Hodnotící komise zastává funkci nezávislé odborné třetí strany a při své činnosti a přezkoumávání jednotlivých návrhů na udělení Národní ceny se řídí výhradně svými závěry s přihlédnutím ke skutečnostem, které jí jsou nebo mohou být známy, a nesmí v tomto ohledu přijímat žádné pokyny od vlastníka značky, správce značky nebo od jakékoli jiné třetí osoby.

Hodnotící komise je kolektivní poradní orgán Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. (SČS), který ověřuje a vlastníkovu značky potvrzuje, že pro udělení Národní ceny byly splněny všechny potřebné podmínky, které jsou stanoveny v čl. 3 Zásad Národní ceny a čl. 5 Statutu hodnotící komise.

2. Nepodjatost a mlčenlivost hodnotící komise

Členové hodnotící komise nesmějí být ve vztahu k hodnoceným návrhům podjatí. Svoji nepodjatost přitom člen hodnotící komise potvrzuje správcu značky tak, že vyjádří souhlas se svou účastí na hodnocení. V opačném případě je povinen svoji účast na hodnocení a daném přezkumu odmítnout. Člen hodnotící komise je povinen takovouto skutečnost, že je podjatý, oznámit správcu značky neprodleně i v případě, že důvod jeho podjatosti vznikne až v průběhu činnosti hodnotící komise. V takovém případě je pak správce značky povinen neprodleně navrhnout jeho odvolání tak, aby se nemohl účastnit hodnocení návrhů, které zakládají důvod pro jeho podjatost.

Členové hodnotící komise jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s výkonem své funkce dozvědí, pokud by tím způsobili anebo mohli způsobit újmu navrženým subjektům, vlastníkovu nebo správcu značky, a to i po ukončení této své funkce. Porušení této povinnosti, a zejména porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost o obchodním tajemství dotčených subjektů, zakládá jejich právo na náhradu škody.

3. Zásady jednání hodnotící komise

Sdružení českých spotřebitelů z.ú., Pod Altánem 99/103, Praha 10 – Strašnice 100 00
tel. 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz, www.konzument.cz

IČ: 00409871, DIČ: CZ00409871, bankovní spojení: Fio Banka, a.s. Praha, č.ú.
2201482797/2010

Hodnotící komise si při svém prvním jednání na návrh tajemníka hodnotící komise vybírá ze svého středu předsedu, který ji zastupuje.

Předseda hodnotící komise dohlíží na plnění podmínek uvedených ve Statutu hodnotící komise a může předkládat návrhy, formulovat doporučení i odůvodnění stanovisek a požadovat po správci značky i vyhotovení standardu pro daný přezkum anebo oblast přezkumu.

Hodnotící komise může jednat, pokud se jednání účastní alespoň polovina jejích členů, přičemž jednání musí být přítomni i vždy alespoň tři hodnotitelé.

Jednání hodnotící komise stejně tak jako závěry a doporučení jejích jednotlivých členů jsou neveřejná.

Jednání hodnotící komise se ale se souhlasem předsedy hodnotící komise mohou účastnit i další osoby, a to za předpokladu, že před zahájením jednání přijmou závazek mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se během jednání hodnotící komise dozvědí.

Hodnotící komise může jednat i opakovaně.

4. Jednání hodnotící komise

Jednání hodnotící komise po projednání s předsedou hodnotící komise svolává její tajemník.

Jednání hodnotící komise může probíhat ve formě zasedání (např. jako zasedání odborné komise), ve formě per-rollam (např. prostřednictvím emailu) anebo i ve formě umožňující dálkový přístup (např. prostřednictvím tele nebo video konference). Forma jednání se volí podle účelnosti a hospodárnosti jednání hodnotící komise.

Z jednání hodnotící komise se vždy pořizuje zápis, který zpracovává tajemník hodnotící komise a ověřuje jej její předseda.

5. Ukončení činnosti hodnotící komise

Činnost hodnotící komise končí buď okamžikem, kdy hodnotící komise naplní svůj účel anebo kdy jednotlivým jejím členům zanikne mandát spojený s jejich jmenováním do hodnotící komise.