

## Tisková zpráva SČS 13.1.2009

### Zpráva o vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení českých spotřebitelů za rok 2008

#### I. Informace o ceně:

1. Sdružení českých spotřebitelů vyhlásilo na základě zkušeností získaných v letech 2001 – 2007 cenu **Spokojený zákazník za rok 2008**, opět v pěti regionech.
2. 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, ale dále že při poskytování služeb či při uvádění výrobků na trh,
  - 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.
3. Při udělení ceny bylo komisí ustavenou při SČS přihlédnuto i k tomu, jaký image firma má jak mezi spotřebiteli, tak i u místní a podnikatelské samosprávy.
4. Cena je udělována na základě:
  - a) návrhu předneseným členem SČS,
  - b) návrhu předneseným zástupcem místních nebo podnikatelských samospráv,
  - c) výsledků vyhlášeného šetření „spokojený zákazník“ provedeném účelově v rámci aktivit SČS.
5. Ocenění se uděluje na dva roky. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích pro něž je vyhlášována atd. jsou vystaveny na [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz) resp. [www.regio.cz/cena..](http://www.regio.cz/cena..)
6. Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích. 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. K tomuto účelu byla vypracována regionální strategie, jejíž dílčím nástrojem je právě vyhlásování ceny. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.

#### II. Předání cen:

7. Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmanové. Záštitu nad realizací akce převzal v roce 2008 poprvé rovněž 1. náměstek ministra pro místní rozvoj Jiří Vačkář. Ceny byly předány při příležitosti regionálních „Dnů spotřebitele“.
  - V **Ústeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Ing. Jiří Šulc** a osobně ceny předal v Ústí nad Labem dne 3. října 2008; cenu převzalo 13 oceněných firem.
  - V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Stanislav Juránek** a osobně ceny předal v Brně dne 2. října 2008; cenu převzalo 13 oceněných firem.

- V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **RNDr. Jan Zahradník** a osobně ceny předal v Českých Budějovicích dne 15. října 2008; cenu převzalo 20 oceněných firem.
- V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Ing. Evžen Tošenovský** a ceny osobně předal v Ostravě dne 13. října 2008; cenu převzalo 12 oceněných firem.
- V **Karlovarském kraji** převzal záštitu hejtman JUDr. Josef Pavel. Ceny osobně předal v Karlových Varech dne 28. ledna 2009 nový hejtman **PaedDr. Josef Novotný**; cenu převzalo 16 oceněných firem.

### III. Analýza výsledků:

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servisy	Stavební ctví, výroba, služby	Ostatní	<b>Celkem</b>
Kraj								
Jihočeský	7	4		2	6		1	<b>20</b>
Karlovarský	2	1	1	2	3	4	3	<b>16</b>
Ústecký	3	2		3	2	1	2	<b>13</b>
Jihomoravský	7					2	4	<b>13</b>
Moravskoslezský	5	1			3	3		<b>12</b>
<b>Celkem</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>74</b>

8. Celkem byla tedy cena udělena 74 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a občanských služeb.

### IV. Závěr:

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

Zpracoval:  
Ing. Libor Novák  
Ředitel SČS

V Praze, dne 28.1.2009

Kontaktní údaje:  
SČS, Budějovická 73, 140 00 Praha 4  
tel. + 420 261 263 574, fax + 420 261262 268  
E mail: [spotrebitel@regio.cz](mailto:spotrebitel@regio.cz)  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)