

## Tisková zpráva SČS

### Vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení českých spotřebitelů za rok 2010

(6.1.2011)

#### I. Informace o ceně:

1. Sdružení českých spotřebitelů vyhlásilo na základě zkušeností získaných v letech 2001 – 2009 cenu **Spokojený zákazník za rok 2010**, tentokrát již v šesti regionech. První ročník akce proběhl v Královéhradeckém kraji.
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 regionálními komisemi ustavenými 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.
5. Ocenění se uděluje na dva roky. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích pro něž je vyhlašována atd. jsou vystaveny na [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz) ([http://www.konzument.cz/informace\\_o\\_scs.php](http://www.konzument.cz/informace_o_scs.php)), resp. [www.regio.cz/cena](http://www.regio.cz/cena). Bohatá fotodokumentace je na uvedené stránce k dispozici (<http://www.regio.cz/cena/?loc=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 vyhlašování ceny. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.

#### II. Předání cen 2010:

7. Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmani. V pěti krajích navíc realizaci projektu hejtmani finančně podpořili.
  - V **Ústeckém kraji** převzala záštitu hejtmanka **Jana Vaňhová** a ceny osobně předala v Ústí nad Labem dne 25. listopadu 2010; cenu převzalo 12 oceněných firem.
  - V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Mgr. Michal Hašek** a ceny osobně předal v Brně dne 16. listopadu 2010; cenu převzalo 13 oceněných firem.
  - V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Mgr. Jiří Zimola** a osobně ceny předal v Českých Budějovicích dne 22. listopadu 2010; cenu převzalo 21 oceněných firem.
  - V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Ing. Jaroslav Palas**. Ceny předal v Ostravě dne 15. prosince 2010 v jeho zastoupení náměstek hejtmána RSDr. Svatomír Recman; cenu převzalo 12 oceněných firem.
  - V **Karlovarském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **PaedDr. Josef Novotný**. Ceny předal v Karlových Varech dne 7. prosince 2010 v jeho zastoupení statutární zástupce

hejtmana Mgr. Martin Havel; cenu převzalo 13 oceněných firem.

- V **Královéhradeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman **Bc. Lubomír Franc**. Ceny předal v Hradci Králové dne 9. prosince 2010 v jeho zastoupení radní Královéhradeckého kraje Ing. Jan Tippner; cenu převzalo 13 oceněných firem.

### III. 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	9	1		1	6	3	1	<b>21</b>
Karlovarský	2			1	6	2	2	<b>13</b>
Ústecký	5	2		1	3	1		<b>12</b>
Jiho-moravský	3	2	1		4	1	2	<b>13</b>
Moravsko-slezský	5	3			2	2		<b>12</b>
Královéhradecký	7				3	2	1	<b>13</b>
<b>Celkem</b>	<b>31</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>84</b>

8. Celkem byla tedy cena udělena 84 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje a občanských služeb a servisu .

### IV. Závěr:

9. Zkušenosti uplynulého roku resp. deseti 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 6.1.2011

**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.

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); web - [www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)