

Tisková zpráva SČS

Cena „SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK“ nachází dostatek příkladů férových služeb

V Praze 2014-02-11



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 2013 bylo udělování cen vyhlášeno (opět) v šesti 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, ředitel SČS, který koordinuje tuto rozsáhlou akci. Těmito podmínkami je, že oceněná firma 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 hejtmanem.

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 2013 a právo používat chráněnou značku do konce roku 2015. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích, pro něž je vyhlašována aj. jsou vystaveny na adrese www.konzument.cz, resp. <http://www.konzument.cz/spotrebitel-v-kraji.php>.

„Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích“, vysvětluje Libor Dupal, předseda 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 regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmani. Ve všech krajích navíc realizaci projektu hejtmani finančně podpořili.

V **Ústeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Oldřich Bubeníček a ceny v jeho zastoupení předala v Ústí nad Labem radní Ústeckého kraje Jitka Sachetová dne 25. listopadu 2013; cenu převzalo 12 oceněných firem.

V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Miroslav Novák. Ceny předal

v Ostravě dne 13. prosince 2013 v jeho zastoupení náměstek hejtmána Ing. Svatomír Recman; cenu převzalo 14 oceněných firem.

V **Královéhradeckém kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Bc. Lubomír Franc. Ceny předal v Hradci Králové dne 22. listopadu 2013 v jeho zastoupení 1. náměstek Ing. Otakar Ruml; cenu převzalo 10 oceněných firem.

V **Jihočeském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman Mgr. Jiří Zimola. Ceny předala v Českých Budějovicích dne 10. února 2014 v jeho zastoupení 1. náměstkyně Mgr. Ivana Stráská. Cenu převzalo 20 oceněných firem.

V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman JUDr. Michal Hašek a ceny osobně předal v Brně dne 30. ledna 2014; cenu převzalo 12 oceněných firem.

V **Karlovarském kraji** převzal záštitu a finančně podpořil hejtman PaedDr. Josef Novotný a ceny osobně předal v Karlových Varech dne 28. ledna 2014; cenu převzalo 13 oceněných firem.

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.php>).

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	5	3	1		4	5	2	20
Karlovarský	3	3		1	4	2		13
Ústecký	4	1			4	3		12
Jihomoravský	7		1	1	1	2		12
Moravskoslezský	3	4			4	1	2	14
Královéhradecký	5	1			3	1		10
Celkem	27	12	2	2	20	14	4	81

Celkem byla tedy cena udělena 81 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblasti maloobchodního prodeje, občanských služeb a stavebnictví.

Zkušenosti uplynulého roku resp. jedenácti 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 Ředitel SČS e-mail: Novakl@regio.cz cell: +420 724372509	Ing. Libor Dupal Předseda e-mail: Dupal@regio.cz cell: +420 602561856
SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, o. s. / CZECH CONSUMER ASSOCIATION Budějovická 73, 140 00 Praha 4, 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.