

**TISKOVÁ INFORMACE Sdružení českých spotřebitelů**  
**Vyhlášení NÁRODNÍ CENY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK**  
**pro rok 2019**

**v krajích Ústeckém, Jihočeském, Moravskoslezském, Jihomoravském a Královéhradeckém**

Praha, 30.5. 2019 **PODNĚTY A NÁVRHY NA OCENĚNÍ MŮŽE VEŘEJNOST PODÁVAT DO 31. ČERVENCE 2019.**

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 trhu. Pocit, který si zákazníci po realizovaném nákupu či využití službě odnášejí (tzn. jejich zklamání nebo potěšení), je totiž důležitým motorem pro podnikání a domácí spotřebu.

Již od roku 2001 vyhlašuje SČS na regionální úrovni Cenu spokojeného zákazníka, a to pod patronací hejtmanů jednotlivých krajů, abychom ocenili podnikatele, kteří vysoká očekávání spotřebitelů a jejich naplnění berou vážně. Dnes tak můžeme konstatovat, že v ČR bylo oceněno již na 1.200 podnikatelů z Ústeckého, Karlovarského, Moravskoslezského, Jihomoravského, Jihočeského a Královéhradeckého kraje, kteří v souladu s vyhlášenými podmínkami získali toto ocenění a kteří cenu převzali z rukou významných představitelů svého kraje.

Toto číslo zahrnuje široké spektrum jednotlivých oborů podnikání, od maloobchodního prodeje až po hotely a restaurace, služby cestovních kanceláří, prodej a servis dopravních prostředků, služby občanům a výrobu a stavebnictví, a vysoký podíl oceněných podnikatelů tvoří i drobní podnikatelé a živnostníci. Opravdu nás proto těší, že Cena spokojeného zákazníka se v příslušných krajích stala synonymem i pro spolupráci spotřebitelů a podnikatelů s dozorovými orgány, které se vždy na posuzování jednotlivých návrhů na udělení ocenění podílely.

Od letošního roku bude ocenění vyhlašováno a přiznáváno jako **Národní cena českých spotřebitelů Spokojený zákazník**, která bude i nadále vyhlašována ve vybraných regionech.



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

V souladu s novým statutem ceny tak statutární orgán SČS vyhlašuje k dnešnímu dni:

- 19. ročník „**Spokojený zákazník Ústeckého kraje**“,
- 18. ročník „**Spokojený zákazník Jihočeského kraje**“,
- 18. ročník „**Spokojený zákazník Jihomoravského kraje**“,
- 18. ročník „**Spokojený zákazník Moravskoslezského kraje**“ a
- 10. ročník „**Spokojený zákazník Královéhradeckého kraje**“.

Ve všech uvedených krajích hejtmané vyhlášení a udělování Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník svoji záštitu udělili, popř. je přiznání záštitu v procesu.

Cena se přiznává na dobu tří let a může být přiznávána opakovaně.

Přiznání Národní ceny vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje produkty či služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to jak s přihlédnutím k jejich bezpečnosti a kvalitě, tak i s přihlédnutím k inovacím a stále se zvyšujícím potřebám českých spotřebitelů.

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

Návrhy na přiznání Národní ceny jsou podrobeny přezkoumání hodnotící komisí, která zastává funkci nezávislé odborné třetí strany, a funkci hodnotících komisí vykonávají v regionech Odborné komise pro ochranu spotřebitele, ve kterých jsou zastoupeni naši partneři v regionu (např. profesní svazy, dozorové orgány, zástupci samosprávy, nevládní organizace a další).

Aktuální informace k vyhlášení, podávání návrhů a hodnocení od nás najdete prostřednictvím adresy [www.konzument-ocenuje.cz](http://www.konzument-ocenuje.cz).

**Podnětů a návrhů na ocenění se může zúčastnit i široká veřejnost, a to vyplněním formuláře dostupného [zde](#)<sup>1</sup> a jeho odesláním na naši adresu [info@konzument.cz](mailto:info@konzument.cz) do 31. července 2019.**

Letošní výsledky uveřejníme po slavnostním předání jednotlivých ocenění na Krajských úřadech v průběhu 4. čtvrtletí 2019.

#### *Kontakty pro média*

Mgr. Viktor Vodička, ředitel Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. [vodicka@konzument.cz](mailto:vodicka@konzument.cz), tel. 732266150

Ing. Libor Dupal, koordinátor akce a předseda Správní rady Sdružení českých spotřebitelů, z.ú., [dupal@konzument.cz](mailto:dupal@konzument.cz), tel. 602561856

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., (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 – pokrývá odbornost ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků včetně potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb včetně služeb finančního trhu aj.

<sup>1</sup> <https://www.konzument.cz/users/files/scs-v-regionech/dokumenty-o-cene/Formular-2019.docx>