

## TISKOVÁ INFORMACE SČS

# K VYHLÁŠENÍ NÁRODNÍ CENY ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK – 2020 V KRAJÍCH ÚSTECKÉM, JIHOČESKÉM, JIHOMORAVSKÉM, MORAVSKOSLEZSKÉM A KRÁLOVÉHRADECKÉM



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.  
CZECH CONSUMER ASSOCIATION  
[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

### PODNĚTY A NÁVRHY NA OCENĚNÍ MŮŽE VEŘEJNOST PODÁVAT DO 15. SRPNA 2020

(Praha, 20. června 2020) 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 r. 2001 tak SČS vyhláší na regionální úrovni ceny Spokojeného zákazníka, a to pod patronací hejtmanů jednotlivých krajů, abychom ocenili podnikatele, kteří vysoká očekávání spotřebitelů a jejich naplnění berou skutečně vážně. A dnes tak můžeme konstatovat, že v ČR bylo takto již oceněno více než 1.260 podnikatelů z Ústeckého, Karlovarského, Jihočeského, Jihomoravského, Moravskoslezského 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 osobní péče, zakázkovou výrobu i stavebnictví, a vysoký podíl oceněných podnikatelů tvoří i drobní podnikatelé a živnostníci. A velmi nás těší, že cena Spokojeného zákazníka se v těchto krajích stala i synonymem pro spolupráci spotřebitelů a podnikatelů s dozorovými orgány, které se vždy na posuzování jednotlivých návrhů na udělení ocenění bezprostředně podílely.

Statutární orgán SČS tak vyhlásil Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník i pro rok 2020.

Jsme totiž přesvědčeni, že právě letos bude velmi zapotřebí pomoci především drobným podnikatelům a povzbudit spotřebitele, aby se jejich důvěra navrátila alespoň na tradiční hodnoty před nečekaně nastalou a dlouhé tři měsíce vleklou krizí.

Právě malé a střední podnikatele a živnostníky považujeme za HRDINY nové doby, kteří si pozornost a pomoc alespoň touto formou díky svému přístupu ke svým zákazníkům během krize nesmírně zaslouží.

V souladu se zásadami Národní ceny<sup>1</sup> jsou tak pro rok 2020 vyhlášeny:

20. ročník ceny „Spokojený zákazník Ústeckého kraje“,

19. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihočeského kraje“,

19. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihomoravského kraje“,

19. ročník ceny „Spokojený zákazník Moravskoslezského kraje“ a

11. ročník ceny „Spokojený zákazník Královéhradeckého kraje“.

Přiznání této ceny přitom vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje své produkty či služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to nejen s přihlédnutím k jejich bezpečnosti a kvalitě, ale 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 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 (jako např. že v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje spotřebitelům potřebné informace o zajištění odborného servisu, o souvisejících doplňkových poradenských službách apod.).

Návrhy na přiznání ceny jsou podrobeny přezkoumání hodnotící komisí, která zastává funkci nezávislé odborné třetí strany. Tuto funkci vykonávají v regionech Odborné komise pro ochranu spotřebitele, ve kterých jsou zastoupeni naši partneři v regionu (zástupci samosprávy, profesní svazy, dozorové orgány, nevládní organizace a další), a těmto komisím předsedá zástupce nominovaný Krajským úřadem příslušného kraje.

Cena se přiznává na dobu tří let (včetně roku vyhlášení) a může být přiznávána i opakovaně. A ve všech uvedených krajích hejtmané vyhlášení ceny udělili svou záštitu, anebo je její přiznání v jednání.

Podněty a návrhy na ocenění jednotlivých subjektů pak může do 15. srpna 2020 podávat i nejširší veřejnost, a to na prostřednictvím formuláře dostupného na adrese Národní ceny Spokojený zákazník - [zde](#).

Aktuální informace k vyhlašování, podávání návrhů i vyhodnocení najdete i prostřednictvím adresy [www.konzument-ocenuje.cz](http://www.konzument-ocenuje.cz).

#### Kontakt:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS

E: [vodicka@konzument.cz](mailto:vodicka@konzument.cz)

T: +420 732 266 150

---

<sup>1</sup> <https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeny-zakaznik.php>

**Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.

---