

TISKOVÁ INFORMACE SČS

O VYHLÁŠENÍ NÁRODNÍCH CEN ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK 2024

VEŘEJNOST MŮŽE PODÁVAT PODNĚTY A NÁVRHY NA OCENĚNÍ KONKRÉTNÍCH PODNIKATELŮ AŽ DO 15. ČERVENCE 2024



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

(Praha, 7. června 2024)

Statutární orgán Sdružení českých spotřebitelů (SČS) vyhlásil k dnešnímu dni Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník pro rok 2024, a to konkrétně:

- 24. ročník ceny „Spokojený zákazník Ústeckého kraje“,
- 23. ročník ceny „Spokojený zákazník Moravskoslezského kraje“,
- 23. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihomoravského kraje“,
- 23. ročník ceny „Spokojený zákazník Jihočeského kraje“ a
- 6. ročník ceny pro ostatní podnikatele,

a veřejnost má možnost podávat podněty a návrhy na ocenění podnikatelů a dalších vhodných subjektů v souladu s níže uveřejněnými zásadami až do 15. července 2024.

Proč tyto ceny vyhlášíme?

Jako SČS se dlouhodobě zasazujeme o to, aby u nás docházelo k férové konkurenci a také neustálé kultivaci podnikatelského prostředí, protože jsme přesvědčeni, že spokojenost zákazníků je důležitým motorem nejen pro podnikání samotné, ale i pro celou společnost, neboť i u nás hraje spotřeba domácností (obdobně jako v ostatních vyspělých zemích) minimálně důležitou, ne-li zásadní roli.

A nejde nám při tom pochopitelně pouze o to, aby byly produkty a služby na domácím trhu bezpečné, či aby při jejich produkci a prodeji byly ze strany podnikatelů i dalších subjektů dodržovány i všechny

potřebné postupy a právní předpisy, což považujeme do značné míry za samozřejmost, ale jde nám především o to, abychom se u nás mohli častěji a ve stále větší míře setkávat i s fenoménem spokojeného zákazníka. A to proto, že spokojeným zákazníkem je ten, kdo má pozitivní zkušenost s daným produktem nebo službou, které si zakoupil, což zahrnuje splnění jeho očekávání, kvalitu produktu nebo služby, efektivní komunikaci a v neposlední řadě i přátelský přístup ze strany podnikatele, který mu tuto zkušenost umožnil na trhu učinit.

Jako SČS tak nemůžeme úspěšně naplnit své poslání a přispívat ke kultivaci podnikatelského prostředí v ČR a jeho jednotlivých segmentů, aniž bychom, a to právě prostřednictvím Národních cen českých spotřebitelů Spokojený zákazník, ocenili i konkrétní společnosti a jednotlivce, kteří u nás z běžných spotřebitelů vytváří právě spokojené zákazníky.

Jakou mají tyto ceny historii?

Tyto ceny přitom vyhlášíme v různé podobě již od roku 2000, a jsme hrdí na to, že tímto způsobem pomáháme oceněným firmám ke zvýšení nejen jejich obratu a zviditelnění dosaženého úspěchu, ale že tuto myšlenku ve vybraných regionech ČR podporují i jednotlivé kraje a jejich hejtmané, pod jejichž laskavou patronací vyhlásování, a především udělování těchto cen již tradičně každým rokem probíhá.

Značnou část ze všech více než 1.540 námi takto dosud oceněných podnikatelských subjektů totiž tvoří rodinné firmy a drobní podnikatelé, kteří berou očekávání českých spotřebitelů velmi vážně a kteří tak i v silné konkurenci ze strany nadnárodních podniků a často i nelehkých podmínkách (ať už šlo v posledních letech o Covid-19, energetickou krizi či inflaci) přispívají značnou měrou nejen k žádoucímu rozvoji podnikání, ale i cestovního ruchu a služeb v nejrůznějších koutech po celé ČR.

A máme proto velkou radost i z toho, že toto výše uvedené číslo díky našemu úsilí a podpoře ze strany krajů nezahrnuje jen několik, ale celkem již 14 odvětví a oborů podnikání, a to od výroby a prodeje potravin přes zakázkovou výrobu a opravy zboží či zdravotnické a další odborné služby až po právě například cestovní ruch anebo stavebnictví, a že se s těmito obory i jednotlivými a ze strany SČS takto oceněnými podnikateli po roce 2018 můžete seznámit kupř. i [zde](#).

Jak tyto ceny udělujeme a jak na ně můžete navrhnout i vaše kandidáty?

I když je, jak bylo uvedeno, naším hlavním cílem bezprostředně podpořit a povzbudit především kvalitu poskytovaných služeb a produktů na domácím trhu a zdůraznit při tom důležitost péče o zákazníka, a tedy i zvýšit povědomí o vybraných firmách a podnikatelích, je důležité, abychom zdůraznili, že o tom, kdo toto ocenění získá i v letošním roce, nerozhodujeme my, ale že všechny návrhy na přiznání Národních cen jsou podrobeny přezkoumání v odborných hodnotících komisích, které postupují nezávisle a jednají podle svých vlastních statutů a pravidel, a současně také, že jejich závěry a doporučení, které dostaneme, vždy respektujeme.

V jednotlivých regionech přitom tuto funkci vykonávají Odborné komise pro ochranu spotřebitele, ve kterých jsou pod vedením zástupce nominovaného Krajským úřadem příslušného kraje zastoupeny vedle spotřebitelů anebo dalších nevládních organizací i místní samosprávy, profesní svazy a také dozorové orgány, jejichž zapojení si velice vážíme.

Přiznání ceny pak vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který toto naše ocenění získá, poskytuje své služby nebo produkty v souladu s vysokým očekáváním spotřebitelů v ČR, což znamená, že takový podnikatelský nebo případně i jiný subjekt (jako např. nemocnice, škola či muzeum) naplňuje v rámci svého podnikání nebo působení nejen požadavky dané obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast podnikání anebo činnosti, ale že při tom má dostatečně srozumitelně

deklarovánu i jejich spolehlivost a kvalitu, že má zaveden systém pro řešení stížností a požadavků spotřebitelů a že své produkty a služby poskytuje na nadstandardní odborné úrovni. A každá cena se přiznává na dobu 3 let od roku vyhlášení (tj. letos na léta 2024 až 2026), přičemž může být přiznána případně i opakovaně.

Víte-li tedy o firmě, podnikateli nebo o jiném subjektu, který by si toto ocenění podle vás zasloužil, není nic jednoduššího než budování úspěšného a udržitelného podnikatelského prostředí prostřednictvím takové nominace na Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník podpořit i bezprostředně ve vašem okolí. Stačí, když nám do 15. července 2024 vašeho kandidáta na toto ocenění navrhnete.

Návrhy přijímáme prostřednictvím formuláře, který najdete i na našich stránkách [zde](#), kde najdete ostatně i veškeré další informace o této ceně a také Zásady pro její zavedení, přiznávání a používání.

Pro jednoduché sdílení a vyplnění tohoto formuláře můžete využít i následující QR kód:



..funguje v počítači i mobilu.

Děkujeme, že nám v našem úsilí a práci pomáháte, a těšíme se, že vás s výsledky Národní ceny českých spotřebitelů Spokojený zákazník 2024 budeme stejně jako všechny spotřebitele moci na podzim letošního roku seznámit!

Kontakt:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS

E: vodicka@konzument.cz

T: +420 732 266 150

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