

ZNAČKA KVALITY ŽIVOTNOST PLUS



5.6. KRITÉRIA A METODIKA PRO PŘIZNÁNÍ ZNAČKY

5.6.1. Předmět přiznání značky

1. Značka je určena **jen pro nepotravinové výrobky určené prioritně pro konečného spotřebitele (spotřební zboží)**;

Určité užší vymezení skupin výrobků pro přiznání značky pak dále vyplývá z jednotlivých požadavků a kritérií, viz např. a zejména čl. 5.6.4, bod 1 (deklarovaná životnost).

Značka se přiznává zejména výrobkům, které jsou „cenově náročnější“ a kde lze předpokládat spotřebitelské očekávání na víceletou životnost. Cenová kategorie pro výrobek ale není pevně stanovena.

Z podstaty věci plyne, že se přiznání značky (ať již na základě přímé deklarace či náhradního vyjádření k životnosti) vztahuje na výrobky typu větších domácích spotřebičů (bílá elektrotechnika), nábytku, automobilů, zubních implantátů; naopak, není předpoklad oceňování malé elektrotechniky (varné konvice), hraček či zubních výplní/plomb. Apod.

2. Značka kvality může být přiznána i za **službu** (či poskytovateli služby), **pokud je výstupem služby výrobek určený k užívání spotřebitelem** (v Příručce je výše zavedená zkratka „výrobek“).

3. Předmětem přiznání značky může být – dle účelu:

- a) **Jednotlivý výrobek,**

pokud výrobce má ve svém sortimentu jeden, či malou skupinu výrobků, které splňují podmínky pro přiznání značky.

- b) **Skupina výrobků,**

pokud výrobce má ve svém sortimentu identifikovatelnou skupinu výrobků, které splňují podmínky pro přiznání značky.

c) **Výrobce,**

pokud dodává na trh celou produkci či její podstatnou část, splňující podmínky pro přiznání značky.

5.6.2. Navržení výrobku pro přiznání značky

- Výrobky pro přiznání značky navrhují samotní spotřebitelé prostřednictvím webových stránek a veřejných diskuzí
- Výrobky pro přiznání značky navrhují pracovníci a aktivisté SČS a partnerů projektu, včetně profesních svazů, Hospodářské komory ČR, atd.
- Každý člen hodnotitelské komise může uplatnit své návrhy pro přiznání značky s podmínkou vyloučení konfliktu zájmů
- Navržení svého výrobku pro přiznání značky může podat i výrobce, s předpokladem následného smluvního uspořádání licence na používání značky kvality

5.6.3. Kritéria pro hodnocení - přehled

- **Deklarovaná životnost (1)**

formou přímé deklarace životnosti v jednotce času anebo v cyklech používání nebo formou náhradního vyjádření životnosti

- **Srozumitelnost a transparentnost podmínek deklarované životnosti (2)**

- **Související informace výrobce o výrobku (3)**

např. formou dobrovolných značek kvality

- **Pohled a názory spotřebitele (4)**

- **Postavení výrobce na trhu**

Dlouhodobost působení, dosažená kredibilita, chování vůči spotřebiteli, např. při vyřizování reklamací aj.

- **Dostupné názory spotřebitelů na výrobek**

Zejména ve vztahu k životnosti a dalším znakům kvality - srovnávací aplikace, on-line diskuze, atd.

Vyhodnocení splnění kritérií provádí nezávislá hodnotitelská komise (viz. čl. 5.9). Komise rovněž schvaluje sektorové metodické postupy včetně specifických kritérií pro danou skupinu výrobků, pokud nestačí obecná kritéria a postupy. Výrobce výrobku projednávaného v hodnotitelské komisi se zasedání neúčastní.

5.6.4. Konkrétní požadavky pro přiznání značky kvality a metodický postup pro jejich aplikaci

5.6.4.1. Výrobek navržený pro přiznání značky kvality posuzuje podle kritérií (v souhrnu 5.6.3, podrobněji v následujícím) nezávislá hodnotící komise (5.9).

5.6.4.2. Správce značky připravuje ke každému navrženému výrobku strukturovaný podklad, který umožní hodnotitelské komisi provést vyhodnocení a na tom

základě připravit návrh k rozhodnutí o přiznání či zamítnutí přiznání značky).

5.6.4.3. V případě potřeby připraví správce značky pro hodnotitelskou komisi návrh metodického postupu s kritérii pro daný výrobek či skupinu výrobků. Je zřejmé, že nelze stanovit společná kritéria pro všechny spotřebitelské výrobky a bude tedy nutno pro jednotlivé segmenty postupovat vždy individuálně. Hodnotitelská komise se prioritně vyjádří k návrhu metodického postupu a po dosažení konsensu provede vyhodnocení splnění kritérií.

5.6.4.4. V tomto článku je nyní blíže popsána a rozvedena podstata jednotlivých všeobecných kritérií.

1. Deklarovaná životnost

Deklarace životnosti může být provedena „přímou deklarací“, anebo náhradním vyjádřením.

a) Přímá deklarace

Tímto se rozumí, že výrobce jednoznačně a výslovně deklaruje životnost výrobku, a sice

- V jednotce času; obecně nejméně 7 let,
s výhradou postupu dle čl, 5.6.4.3 – stanovení specifických kritérií, tedy, že hodnotitelská komise může pro hodnocený výrobek (skupinu výrobků) uvážit a stanovit odlišnou dobu, v závislosti na charakteru výrobku a očekávání spotřebitele.
- V cyklech používání,
zde jedině dle postupu dle čl, 5.6.4.3 – stanovení specifických kritérií, stanovených v závislosti na charakteru výrobku a očekávání spotřebitele.

b) Náhradní vyjádření k životnosti

Za toto se považuje forma *prodlouženého práva z vady* či *záruky za jakost*; obojí je spojeno s garancí záručních oprav zdarma. Pro účely přiznání značky kvality se považuje taková garantovaná záruka minimálně

- Nejméně 5 let,
Opět s výhradou postupu dle čl, 5.6.4.3 – stanovení specifických kritérií, tedy, že hodnotitelská komise může pro hodnocený výrobek (skupinu výrobků) uvážit a stanovit odlišnou dobu, v závislosti na charakteru výrobku a očekávání spotřebitele.

Prodloužená „záruka“ **nesmí** být **obecně** spojena s **poplatky** ze strany spotřebitele nad rámec ceny výrobků prodávaných bez této záruky.

Pozn.: Hodnotitelská komise může ale citlivě uvážit a připustit poplatek, který by byl přiměřený výši určitého „správního“ poplatku, ve zřejmém kontrastu s případy, kdy se jedná o prodej/kupování pojistky na delší záruku.

2. Srozumitelnost a transparentnost podmínek deklarované životnosti

Posuzovatel z pohledu spotřebitele vyhodnotí, jak jsou formulovány související podmínky pro deklaraci životnosti přímou či náhradní formou, např.

- a) informace o podmínkách deklarované životnosti s ohledem na používání výrobku, tedy v jakých případech, na jaké součásti atd. se deklarovaná prodloužená záruka neposkytuje, atp.,
- b) je-li nějakou formou deklarována cena pozáručních oprav, dostupnost náhradních dílů po dobu předpokládané životnosti, případně i jejich cenová relevance, totiž přiměřenost ceně nakupovaného výrobku aj. související relevantní informace;
nedostupnost takových informací není důvodem k automatickému vyloučení posuzovaného výrobku, cílem ale je motivovat výrobce k poskytování takových informací; a tedy naopak, poskytnutí takových informací by mělo být hodnoceno výrazně pozitivně;

atp. – vždy dle charakteru dané komodity.

3. Související informace výrobce o výrobku

např. formou dobrovolných značek kvality.

Některé informace uváděné výrobcem na výrobku, v reklamě, na webu a jinými prostředky mohou mít jistý vztah ke kvalitě výrobku, jeho spolehlivosti a životnosti. Toto může být vyjádřeno např. formou dobrovolné značky kvality.

Na trhu existuje mnoho značek kvality, které SČS považuje za velmi netransparentní z hlediska obsahu a přidané hodnoty pro spotřebitele. Posuzovatel proto zvažuje kredibilitu takové případné značky a zejména její obsah ve vztahu k předmětu značky kvality Životnost PLUS.

V principu je toto kritérium velmi subjektivní a vyhodnocení může být i předmětem kolektivní diskuze mezi jednotlivými posuzovateli - členy nezávislé hodnotitelské komise.

Doporučuje se brát v úvahu statistiky spolehlivosti a úrazů apod., pokud jsou takové informace k dispozici.

4. Pohled a názory spotřebitele

Správce značky kvality považuje za potřebné vyhodnotit dostupné zdroje s informacemi o vnímání spotřebitelů výrobce samého a zejména kvality a dalších aspektů ve vztahu k životnosti výrobku navrhovaného pro přiznání značky kvality. Tyto informace bude správce značky aktivně vyhledávat na webu (on-line diskuze, srovnávací aplikace s komentáři spotřebitelů atd.).

a) Postavení výrobce na trhu

Dlouhodobost působení výrobce na trhu, jak je vnímána jeho kredibilita, chování vůči spotřebiteli, např. při vyřizování reklamací, přístupy k inovacím, aj.

Správce značky nestanovuje pro hodnotitele konkrétní kritéria, případně se tato teprve pro jednotlivé kategorie výrobků vyvinou (např. s přihlédnutím k postupu dle čl. 5.6.4.3) a ustálí. Je věcí hodnotitele citlivě posoudit jemu dostupné informace. Je zřejmé, že zcela nový výrobce na trhu by neměl získat pro svůj výrobek přiznání značky. Na druhé straně jeho kredibilita může být prokázána na zahraničních trzích, kde dosud působil, dále např. inovací ve prospěch spotřebitelů, aj.

V principu je i toto kritérium subjektivní a vyhodnocení a dosažení konsenzu může být i předmětem kolektivní diskuze mezi jednotlivými posuzovateli.

b) Dostupné názory spotřebitelů na výrobek

Zejména ve vztahu k životnosti a dalším znakům kvality - srovnávací aplikace, on-line diskuze.

- Podklad pro toto hodnocení provádí nezávisle dva pracovníci správce značky;
- Hodnotitel z nezávislé komise se k podkladu správce značky ve svém stanovisku vyjádří a může doplnit informace o další zdroje a odkazy.

Předmět sledovaných a vyhodnocovaných informací, např.:

- Aspekty kvality, zejména ve vztahu ke spolehlivosti a životnosti výrobku, zkušenosti uživatelů s poruchovostí, životností, užitnou hodnotou a další
- Chování výrobce/poskytovatele služby/prodejce při vyřizování reklamací.

Hodnocení tohoto kritéria musí vyznívat výrazně pozitivně (samozřejmě s přihlédnutím, že v diskuzních fórech je prostor z různých důvodů pro veliký rozptýl názorů).

Vyhodnocení splnění kritérií provádí nezávislá hodnotitelská komise (viz. čl. 5.9). Komise rovněž schvaluje sektorové metodické postupy včetně specifických kritérií pro danou skupinu výrobků, pokud nestačí obecná kritéria a postupy.

5.6.5. Podmínky a pravidla pro odebrání značky

Povinností správce značky je sledovat a vyhodnocovat každou přiznanou značku ve vztahu k podmínkám, za kterých byla přiznána. Toto provádí správce značky aktivně i prostřednictvím nástrojů, které mu umožňují shromažďovat názory spotřebitelů. Partneři projektu na tom spolupracují.

Aktivní přístup

- Nejméně 1x za rok pracovník správce značky prověří na webu, případně z dalších zdrojů, jsou-li nadále stejné (anebo lepší) podmínky, za kterých byl výrobek vyhodnocen k přiznání značky kvality.

Nástroje pro vyhodnocení spokojenosti

- Webová aplikace k vyhodnocení spokojenosti spotřebitelů ve vztahu ke značce kvality.

K odebrání značky kvality se přistoupí v případě

- Změněných podmínek (v neprospěch spotřebitele), za kterých byl výrobek vyhodnocen k přiznání značky kvality, zejména při změně přístupu výrobce k deklarované životnosti
- Při změně podmínek plnění dalších kritérií (2 – 4), např.
 - Opakované stížnosti spotřebitelů na kvalitu výrobku, funkčnost, spolehlivost apod.
 - Opakované stížnosti spotřebitelů na zacházení při vyřizování reklamací, mimosoudním urovnání sporů, atd.

Kroky k odebrání značky kvality

- Pokud není výrobce držitelem licence na komerční užívání značky (viz dále), je proces odebrání / zrušení značky velmi jednoduchý:
 - Příprava návrhu na odejmutí značky pro daný výrobek – provede Správce značky; věc je konzultována s výrobcem (aby případně mohl reagovat a přístup opravit, obnovit);
 - Projednání návrhu na odejmutí značky pro daný výrobek v hodnotitelské komisi;
 - V případě odsouhlasení postupu v hodnotitelské komisi je staženo oznámení o přiznání značky pro daný výrobek z webu;
 - Podle charakteru případu je podána informace médiím.
- V případě licenčního poskytnutí užívání značky
 - Postupuje se přiměřeně obdobně, přičemž vazba na zrušení licence probíhá v závislosti na konkrétních ujednáních příslušné licenční smlouvy.

Listopad 2016

Převzato z PŘÍRUČKY pro zavedení, přiznávání a správu značky kvality ŽIVOTNOST PLUS