

Vážení,

nabízíme vaši pozornosti další vydání e-zpravodaje, poslední ještě z roku 2016. Touto ediční řadou se snažíme šířit informace o některých novinkách v oblasti technické normalizace a dalších standardizačních procesech ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků a služeb. Zejména se při tom zaměřujeme na aktivity a výstupy, které se týkají podpory zapojení spotřebitelů do těchto procesů, kde se svým zapojením spotřebitelé významněji na výsledku podíleli a ovlivnili ho, anebo kde výstupy mají pro některé skupiny spotřebitelů zvláštní význam.

V nadcházejícím roce bychom Vám rádi popřáli hodně zdraví, štěstí a pracovních úspěchů!

Vaše připomínky a náměty, případně vyřazení z adresáře na zasílání tohoto e-zpravodaje, prosím, sdělte na adresu normy@regio.cz. Děkujeme.

Ing. Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro standardizaci



POLITIKY, PROCESY, PLÁNOVÁNÍ ...

Vývoj v normalizaci

- **Koncepce technické normalizace**

Technická normalizace je jedním z prioritních témat **Sdružení českých spotřebitelů (SČS) a Kabinetu pro standardizaci** (Kabinet) na národní, evropské i mezinárodní úrovni. Mají k tomu ostatně vytvořený národní program pro zapojení spotřebitelů do normalizace, aktualizovaný ve spolupráci s partnery v březnu 2016 a zohledňující vývoj a aktuální priority např. v ISO COPOLCO, v ANEC či v EU. Informace k tomu na stránkách [zde](#).

Naše organizace přivítaly, že **Hospodářská komora ČR** v osobě prezidenta HK ČR Vladimíra Dlouhého dojednala na půdě MPO s šéfem resortu Janem Mládkem potřebu zpracovat **národní koncepci technické normalizace** včetně problematiky postavení národního normalizačního orgánu a financování tvorby a vydávání ČSN (k tomu tisková zpráva [zde](#)). V prosinci se za účasti našeho zastoupení konalo zasedání pracovní skupiny při ÚNMZ pro přípravu návrhu koncepce. Ve vyžádaném termínu do konce r. 2016 SČS a Kabinet předložily ÚNMZ podklady pro zahrnutí pohledu spotřebitelů do návrhu. Na pracích se budeme dále podílet, příští schůzka je v lednu nového roku.

- **Návrh postupového plánu pro normalizaci v oblasti ITC 2017**

V závěru roku 2016 byl projednán mezi zainteresovanými stranami Plán standardizace pro oblast ITC. Pro rok 2017 navrhla Komise věnovat se novým aktivitám, stejně tak, jako aktualizaci dosavadních priorit. Jedná se zejména o aktivity k e-zdraví, přístupnosti ITC produktů a služeb, inteligentních sítí a inteligentního měření, atd. Spotřebitelé se prostřednictvím ANEC do projednávání také zapojili – viz [zde](#).

Mezinárodní aspekty trhu a zapojení

- **Moldavsko do EU (2)**

Již v minulém vydání e-žurnálu jsme informovali, že Asociace pro malé a střední podniky a živnostníky zajišťuje realizaci projektu technické pomoci Moldavsku v oblasti usnadňování ochodu, dozoru nad trhem a ochrany spotřebitele. Poté, co se SČS podílelo na naplňování programu pracovní návštěvy hostů z Moldavska v Praze, v listopadu jsme byli požádáni o účast v dvou členné delegaci do Moldavska

k provedení prezentací v Kišiněvu. Účastnili jsme se i provedení kontroly dozoru nad trhem v terénu. Příjemné překvapení se potvrdilo...

- **Informace z US - Ochrana již před prodejem chemických látek**

Ve Spojených státech od nynějška musí být nové chemikálie prokázány jako bezpečné ještě předtím, než mohou být prodávány. Je tomu tedy podobně, jako v Evropě, kde se po zavedení ustanovení REACH – více [zde](#), důkazní břemeno o chemické bezpečnosti přesunulo ze spotřebitelských subjektů a orgánů veřejné moci na společnosti uvádějící výrobek na trh. Spojené státy nyní vyžadují požadavek na nové chemické látky s informací, že jsou bezpečné, než budou moci být prodány na základě principu předběžné opatrnosti – více [zde](#).

- **Akademie ISO**

Ve dnech 5.-9. prosince se ve Vídni konal vzdělávací kurz ISO o zapojení spotřebitelů do normalizace. Kromě lektorů z Consumers International a sekretariátu ISO COLCO se zúčastnil i ředitel SČS/Kabinetu. Účastníci byli zástupci spotřebitelských organizací a národních normalizačních orgánů ze zemí západního Balkánu, východní Evropy, střední Asie ad.

- **Srbové na návštěvě u nás**

Pracovníci ze srbského ministerstva hospodářství a dalších orgánů přijeli na pracovní misi, kterou pro ně připravil a organizoval ÚNMZ. O spolupráci bylo požádáno i SČS a dne 14. prosince byla provedena přednáška o spotřebitelských politikách a o zapojení spotřebitelů do normalizace.

Koordinace zapojení českých spotřebitelů v ISO COPOLCO

SČS a Kabinet pro standardizaci i v roce 2016 realizovaly pro ÚNMZ úkol Koordinace zapojení českých spotřebitelů v ISO COPOLCO s podporou Plánu standardizace – Programu rozvoje technické normalizace. Součástí úkolu je o aktivitách ISO informovat v tomto žurnálu, čtenáři jsou tedy průběžně informováni. O konkrétních aktivitách ISO vždy informujeme i v tomto žurnálu a na stránkách [zde](#).

- **Pokyn CEN-CENELEC 11 v češtině**

Pokyn se týká informací o výrobku určených spotřebitelům. Jedná se o směrnici pro zpracovatele norem a práce jsou v poslední fázi přípravy. Kabinet pro standardizaci překlad zajišťuje pro ÚNMZ formou rozborového úkolu.

- **Pokyn CEN 15 v češtině**

Pokyn je návodem pro zpracování norem pro služby a prochází v této chvíli finální fázi připomínkovacího řízení. I tento překlad formou rozborového úkolu zajišťuje pro ÚNMZ Kabinet pro standardizaci.

- **Mezinárodní zapojení Kabinetu ve spolupráci s ÚNMZ:**

ISO/PC 245 Projektová komise – Přeshraniční obchod s použitým zbožím

ISO/ PC 294 Návod pro jednotkovou cenu

ISO/ PC 303 Směrnice o spotřebitelských zárukách

V rámci těchto skupin byly započaty práce a v případě, že máte zájem pro bližší informace k jednotlivým skupinám, své dotazy prosím směrujte na stránky normy@regio.cz.

- **Mezinárodní zviditelnění zapojení spotřebitelů do standardizace v ČR**

Kabinet pro standardizaci a Sdružení českých spotřebitelů přispívají informacemi o svých aktivitách do vydání news letters ISO COPOLCO a ANEC. V uplynulém roce jsme např. informovali o konání konference Zranitelného spotřebitele. Na tato média odkazujeme v úvodu našich stránek [zde](#).

CHOVÁNÍ TRHU

Ochrana spotřebitele - obecně

- **CI publikuje "Všichni jsme spotřebitelé"**

V říjnu vydala **Consumers International (CI)** – více [zde](#) dvě nové publikace: brožuru "Ochrana spotřebitele: proč se vás týká" - [zde](#), která nastiňuje význam pokynů OSN pro ochranu spotřebitelů a krátký film "Všichni jsme spotřebitelé" - [zde](#), s jasným a srozumitelným sdělením.

- **ANEC na setkání připraveném sekretariátem CEN-CENELEC**

CEN-CENELEC připravil seminář, který se konal v září 2016. Dvoudenní zasedání bylo zaměřené zejména na nově přichozí členy do evropské normalizace, případně také pro ty, kteří chtějí lépe porozumět systémům CEN a CENELEC. Spotřebitelé na setkání hovořili prostřednictvím ANEC o používání norem pro zvýšení ochrany spotřebitele, zejména s ohledem na to, jak mohou normy pomoci spotřebitelům, zaměstnavatelům s ohledem mimo jiné na oblast environmentálních zájmů.

Ochrana spotřebitele - aktuality z ANEC

- **ANEC podepsal memorandum se „sestrami“**

Dne 11. října se generální tajemník ANEC setkal se svými partnery z BEUC (The European Consumer Organisation), Consumers International (CI) a ICRT (International Consumer Research & Testing Ltd), aby podepsali memorandum o porozumění mezi čtyřmi „sesterskými“ organizacemi.

Memorandum o porozumění si klade za cíl prohloubení spolupráce s cílem znásobit pozitivní dopad, zabránit překrývání a tam, kde je to možné, zajistit další zdroje příjmů. Generální tajemník ANEC vnímal podepsané memorandum jako zdroj síly pro čtyři asociace a těší se podávání zpráv o hmatatelném pokroku členům Valného shromáždění ANEC.

Přístupnost zranitelných spotřebitelů ke službám a výrobkům (design 4 all)

- **3. mezinárodní konference o univerzálním designu**

ANEC se podílel na 3. mezinárodní konferenci zaměřené na Univerzální design, který se konal ve Velké Británii. Cílem konference bylo umožnit diskuzi mezi zainteresovanými stranami včetně výzkumníků a konstruktérů o univerzálním designu, z praktických i teoretických hledisek.

Všechny příspěvky prezentované na konferenci lze nalézt v publikaci „Ebook: Universal Design 2016: Learning from the past, Designing for the Future“ – [zde](#).

- **Seminář o právech osob se zdravotním postižením**

Spotřebitelé se prostřednictvím ANEC aktivně zúčastnili semináře o Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením, konaného v říjnu v německém Trevíru. Cílem semináře bylo poskytnout účastníkům potřebné znalosti a právní nástroje, aby mohli plně využívat Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením (UNCRPD) a příslušnými právními předpisy EU. Seminář pořádala Akademie evropského práva (ERA) v součinnosti s EFC a Evropského fóra zdravotně postižených.

- **Výtahy - revize normy – je zajištěna přístupnost?**

V etapě hlasování je revize normy EN 81-70 - **Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů** - Zvláštní úpravy pro dopravu osob a osobních výtahů - Část 70: Přístupnost výtahů pro osoby včetně osob se zdravotním postižením. Spotřebitelé prostřednictvím ANEC revizi iniciovali a uplatnili též návrhy na změny požadavků na symboly u tlačítek s vlivem na přístupnost výtahů pro osoby s vadami zraku, ty však zatím nebyly zohledněny. ANEC lituje, že nebyl učiněn žádný pokus o nalezení kompromisu a nebude podporovat zahájení formálního hlasování normy. Vyzývá proto členy a partnery nesouhlasit s touto revizí a podporovat rozvoj normy, která bude myslet na potřeby spotřebitelů se

zrakovým postižením. ÚNMZ se při prvním hlasování v říjnu zdržel hlasování. SČS a Kabinet nyní ověřují situaci v ČR a hledají podporu pro zamítavé stanovisko k přijetí normy v navrženém znění.

Environment a udržitelná společnost

• Nová norma pro označování paliv

Se zvyšujícím se počtem dostupných alternativních paliv jsou spotřebitelé někdy zmatení, pokud jde o výběr a použití správného druhu toho správného paliva ve svých vozech. CEN byl proto požádán, aby vytvořil evropskou normu pro označování paliv, s přihlédnutím ke směrnici o využití alternativních paliv infrastruktury (2014/94 /EU) – Směrnice o zavádění infrastruktury pro alternativní paliva. Spotřebitelé prostřednictvím ANEC spolupracovali na tomto tématu od počátku.

Norma EN 16942 byla nyní přijata a obsahuje podrobné harmonizované symboly pro kapalná a plynná paliva. Poskytne spotřebitelům v celé Evropě informace o kompatibilitě mezi vozidly a palivy dostupných v čerpacích stanicích, jak je stanoveno v článku 7 směrnice 2014/94 / EU. Další informace naleznete v tiskové zprávě CEN - [zde](#).

• Úspory, které přináší ekodesign

Nová studie ANEC a BEUC potvrzuje, jak je důležité chránit ekodesign. Prokazuje, že typická domácnost značně ušetří díky ekodesignu, a nestojí to téměř žádné úsilí! Důvodem je mimo jiné také to, že zákony, týkající se ekodesignu, motivovaly výrobce konstruovat méně energeticky náročné produkty. A pokud si spotřebitelé zvolí nejvyšší třídu dle energetického štítku, jejich úspory můžou ročně činit více než 450 € ročně.

Kromě ekonomických přínosů ekodesign přináší i další výhody pro spotřebitele, jako jsou například tišší vysavače. Studie také upozorňuje na to, že úspory pro spotřebitele by mohly být daleko vyšší, pokud požadavky na ekodesign budou ještě ambicióznější.

• Nová značka kvality: ŽIVOTNOST VÝROBKŮ

V prosinci 2016 SČS mediálně zveřejnilo existenci nové značky kvality těm výrobkům, pro které výrobce deklaruje životnost v jednotce času anebo v cyklech používání, která je přiměřená reálným očekáváním spotřebitele. Značka se nazývá ŽIVOTNOST PLUS. Její vývoj, stanovení podmínek, příprava webu atd. zabraly téměř rok a mohlo se to podařit jen díky grantu Ministerstva průmyslu a obchodu a spolupráci s více partnery, např. Hospodářskou komorou ČR.

	Značka kvality ŽIVOTNOST PLUS je přiznávána výrobkům, pro které výrobce deklaruje životnost, která je přiměřená reálným očekáváním spotřebitele. Vyžadujeme - my spotřebitelé - takovou informaci! Vyžadujeme - my spotřebitelé - od svého výrobce pro jeho výrobky značku kvality ŽIVOTNOST PLUS!
---	---

Více informací ke značce, prvním výrobkům, kterým byla přiznána, k publikacím k věci atd. na adrese www.zivotnost-plus.cz.

ZA BEZPEČNOSTÍ, KVALITOU A SPOLEHLIVOSTÍ VÝROBKŮ

Všeobecně

• Dozor nad trhem a vymáhání

Evropská komise provedla veřejnou konzultaci – více [zde](#) týkající se vymáhání práva a dozorem nad trhem v rámci strategie jednotného trhu. Termín pro podání podnětů byl k 31. říjnu. Cílem bylo shromáždit názory ohledně problému nevyhovujících výrobků na trhu a možnostech řešení.

Spotřebitelé prostřednictvím ANEC a BEUC reagovali a obě organizace připravily společnou odpověď, kde zdůraznily své obavy z nedostatečného pokroku na revizi stávajícího právního rámce pro bezpečnost výrobků a dohled nad trhem. O tom, že příprava nových regulativních opatření v této oblasti byla již před více lety zastavena, jsme na stránkách našeho žurnálu několikrát informovali. Lépe za stávající Komise nebude.

Bezpečnost výrobků pro děti

- **Limity formaldehydu ve směrnici pro bezpečnost hraček**

Již v předešlém e- žurnálu jsme Vás informovali o tom, že ANEC vydal poziční dokument, týkající se limitů formaldehydu v hračkách. Pojednával o možných limitech této látky pro hračky, s kterými si hrají děti ve věku do 36-ti měsíců, případně pro hračky, určené ke vkládání do úst. V září byla aktualizována elektronická verze – více [zde](#), která zahrnuje doporučení pro kožené komponenty hraček.

ANEC se domnívá, že pro tyto složky je vhodné stanovit požadavek v souladu s ustanoveními normy EN 71-9 (Bezpečnost hraček - Část 9: Organické chemické sloučeniny – Požadavky), týkající se formaldehydu v papírových a textilních výrobcích (tj hranice 30 mg / kg) s použitím normy EN ISO 17226-1 "Kůže - chemické stanovení obsahu formaldehydu - Část 1: Metoda s použitím vysokoúčinné kapalinové chromatografie "pro testování.

SČS a Kabinet jsou zapojeny do pracovní skupiny / technické komise pro hračky při ÚNMZ. Zde jsme se věnovali projednávání kritérií - migračních limitů pro olovo v hračkách. Uplatnili jsme námět na užší spolupráci ÚNMZ zejména s ČOI v podobných případech do budoucna, ale též, aby potenciální čeští výrobci podstatně prokazatelněji dokládali oprávněnost svých deklarovaných zájmů (např. testy provedené autorizovanými osobami ad. Daný případ je příkladem, kdy zapojení ČOI je žádné (prosím, to není vina ČOI, nikdo ji o zapojení nepožádal) a zástupce výrobce se na jednání pracovního orgánu vůbec nedostavil a žádné podpůrné podklady pro svá stanoviska nedodal. Pokládáme za nepřipustné, aby český veřejný orgán za takovýchto podmínek vystupoval na evropských platformách s konkrétním postojem a stanoviskem, přejímajícím *bianco* postoj výrobce. SČS a Kabinet se budou tímto napříště více a více zabývat.

- **Autosedačky - více přátelské vůči spotřebitelům**

ANEC a Consumers International (CI) uvítaly (více [zde](#)) přijetí druhé fáze nařízení R 129 o posílených dětských zádržných systémech podle Evropské hospodářské komise OSN. Toto nařízení bylo přijato v Ženevě v listopadu 2016. Druhá fáze směrnice zahrnuje neintegrální rozšíření dětských zádržných systémů, tj dětské sedačky, v nichž jsou děti v autohjmobilu zajištěny bezpečnostním pásem. Děti s tělesnou výškou větší než 100 cm budou lépe chráněni před čelním nárazem, a to zejména při bočním nárazu, protože širší sedadla budou muset být vybavena opěradly pro děti o výšce minimálně 135cm. Podstatné naleznete v tiskové zprávě ANEC – [zde](#).

Na citovaném zasedání byl také přijat návrh ANEC a CI vyjmout ISOFIX z nařízení 44 (R 44) s cílem snížit překrývání s R129 a vyhnout se prodeji výrobků, které nabízejí různé úrovně bezpečnosti. Z toho důvodu od 1. září 2017 dětské sedačky již nebudou schvalovány podle R44. Jedná se o velmi pozitivní krok směrem k postupnému vyřazení starého nařízení do doby, než bude k dispozici kompletní – R129.

Odkazujeme na naši publikaci, která podrobně reflektovala skutečnost v roce 2016 a která popisuje podstatu obou paralelně fungujících předpisů – nového R 129 a starého, ale zatím též platného R 44 – [zde](#).

- **Nástroj MOOC**

Od roku 2015, byl ANEC jedním z pěti členů konsorcia, který obdržel finanční prostředky v rámci programu Erasmus +, aby vyvinul školení o hodnocení a řízení bezpečnosti nových a inovativních výrobků pro děti (SAMNIC). MOOC je online kurz s neomezenou účastí a s otevřeným a volným

přístupem, slouží jako inovativní nástroj a na webových stránkách kurzu, www.samnicmooc.com je k dispozici pro uživatele v angličtině, francouzštině, španělštině, italštině, portugalštině a češtině.

MOOC byl oficiálně spuštěn na závěrečném setkání partnerů projektu ve Španělsku dne 20. října 2016.

- **Národní konference pro bezpečný provoz herních a sportovních zařízení**

V Praze dne 18. října byla pořádána konference k druhému vydání **Příručky správné praxe pro bezpečný provoz dětských hřišť, tělocvičen a sportovišť** v České republice. Na konferenci vystoupili **Zdeňka Houžvičková** – předsedkyně komory Sotkvo, **Ing. Libor Dupal** – ředitel Sdružení českých spotřebitelů a ředitel Kabinetu pro standardizaci, **Mgr. Jana Hamanová** - Výzkum radnic – výběr služeb pro odborné kontroly bezpečného provozu.

Setkání se zúčastnilo více než 70 lidí. Na místě byly diskutovány aktuální problémy týkající se bezpečnosti dětských hřišť a sportovišť a představení druhého vydání Příručky správné praxe, konkrétně: Jak pomůže příručka? Jak pomůže značka kvality pro ověřený provoz? Představení nového nositele značky kvality pro ověřený provoz. Zmíněnou příručku naleznete [Zde](#).

ZA BEZPEČNOSTÍ, KVALITOU A SPOLEHLIVOSTÍ SLUŽEB

Obecně

- **Seminář CEN "Od produktů ke službám"**

V říjnu se uskutečnil seminář o evropských normách „Od výrobků ke službám“ - měnící se úloha norem, kterou organizoval CEN v Bruselu.

Workshop byl zaměřen na diskusi o úloze standardizace v oblasti služeb jako podpora při přechodu zaměření se od produktů právě na služby, např. s ohledem na vliv digitalizace na tradiční služby či na sdílenou ekonomiku. To je také považováno za jednu z možností, jak implementovat plán společné iniciativy pro normalizaci (JIS) na podporu rozvoje evropských norem pro služby.

- **Projekt SATORI**

SATORI je víceletý projekt CEN zaměřený na dodržování etických principů a zákonů v oblasti výzkumu a inovací. Je do něj zapojeno 17 partnerů z 12 zemí, včetně organizací. V rámci projektu byly zpracovány dvě části CWA (CEN Workshop Agreement), které byly do listopadu podrobeny veřejné diskusi. Spotřebitelé jsou součástí projektu prostřednictvím ANEC. Více [zde](#).

Získané připomínky budou projednány na schůzi SATORI CWA v Lublani v lednu 2017, poté bude dokument zveřejněn.

- **Strategie pro oblast normalizace služeb**

ISO vypracovala svou strategii pro oblast normalizace služeb "ISO Strategy for services" a vydala i několik případových studií o aplikaci některých norem z oblasti služeb. Strategie a publikace jsou veřejně dostupné na webu ISO zde: http://www.iso.org/iso/home/store/services_publications.htm.

Finanční služby

- **Program workshopu CASCO**

Detailní program workshopu CASCO, který se zaměřil na redukci ztrát u pojištění – s ohledem na role norem v této věci, proběhl v listopadu a je dostupný online – [zde](#). Akce se zaměřila na roli a hodnotu posuzování shody a dobrovolných norem pro pojišťovnictví, včetně témat, jako jsou přírodní katastrofy, řízení rizik či plánování kontinuity podnikání.

- **Nová norma ISO na mobilní bankovníctví**

Mobilní bankovníctví je stále více využívané spotřebiteli, což vyvolává potřebu lepší ochrany v této rychle se rozvíjející službě. Pod záštitou ISO byla vyvinuta norma **ISO 12812** – Mobilní bankovníctví/Platby, která definuje obecné podmínky a požadavky, které podporují mobilní platby.

- **Sdružení Českých spotřebitelů a finanční gramotnost**

SČS tento rok opět zorganizovalo semináře pro seniory na téma finanční gramotnost a vybraná spotřebitelská rizika. Aktivita slouží jako prevence před různými nevhodnými akcemi, které mohou velmi poškodit spotřebitele - např. různé nabídkové akce. Na seminářích vystoupili zástupci SČS a Poradny při finanční tísni; konaly se s podporou dotace MPSV a Městské části Praha 10.

Inteligentní komunita

- **Soukromí a bezpečnost - inteligentní měření**

Skupina CEN-CENELEC-ETSI, zabývající se inteligentním měřením, publikovala již čtvrtou zprávu v pořadí – týkající se bezpečnosti a zabezpečení. Obsahuje souhrn minimálních bezpečnostních požadavků, aktuální informace o práci Evropské komise v této oblasti a aktualizace stavu normalizace evropského zabezpečení. Skupina dále připravila ke zveřejnění "Zprávu o minimálních požadavcích na zabezpečení pro inteligentní měření" – více [zde](#).

Služby ITC

- **Směrnice o přístupnosti webu přijata**

Dne 26. října přijal Evropský parlament směrnici o přístupnosti webových stránek a aplikací ve veřejném sektoru. Návrh se připravoval po několik let s ambicí, aby byla zajištěna webová přístupnost pro všechny.

Evropský parlament, po dohodě s Radou, učinil významné zlepšení oproti původnímu návrhu Komise, např. ohledně přístupu k stránkám z mobilních zařízení. ANEC vydal tiskové prohlášení, ve kterém vítá přijetí směrnice – více [zde](#).

- **Poštovní služby – kampaň EU**

Na zářijovém plenárním zasedání přijal Evropský parlament zprávu o uplatňování směrnice o poštovních službách, zpracovanou na základě vlastního podnětu. Zpráva zahrnuje přijaté stanovisko výboru – IMCO – více [zde](#).

ANEC vítá tuto kampaň, zaměřenou na přeshraniční balíkové zásilky a jejímž cílem je mimo jiné rozpoznat změny v očekávání zákazníků. Zpráva rovněž zahrnuje aspekty zásadního významu pro ANEC. Vyzývá Evropskou komisi a členské státy ke zlepšení transparentnosti v oblasti veřejných cen a provedení služeb. Zdůrazňuje důležitost zlepšování kvality služeb a ochrany práv spotřebitelů, upozorňuje na potřebu jednoduchého, efektivního přeshraničního postupu stížností a mechanismů řešení sporů. Zpráva také podporuje používání evropských norem pro integraci sledovacích systémů, s ohledem na zlepšení interoperability. Tisková zpráva ANEC k věci [zde](#).

- **Definování ochrany spotřebitelů v digitálním věku**

Tématu digitálních inovací v hospodářství a sociálního růstu a prosperitě se věnovalo zasedání ministrů OECD v mexickém Cancúnu. Vystoupil spotřebitelů (CI) vystoupil s příspěvkem ohledně důvěry spotřebitelů a jejich ochrany, která je nedílnou součástí zvýšení spotřebitelského vnímání při použití digitálních peněžních služeb v celosvětovém měřítku – více [zde](#).

- **ICPEN - Mezinárodní organizace na ochranu spotřebitele a prosazování práva**

Tato organizace vydala publikaci pro účastníky trhu v oblasti sběru, moderace a publikování online přehledů a informací o vymáhání. Seriózní online přehledy jsou přínosné pro spotřebitele, například při rezervaci ubytování a dalších služeb a produktů v souvislosti s cestováním. Je nesmírně důležité, aby mohli spotřebitelé důvěřovat přehledům a mohli tak učinit vhodné rozhodnutí při nákupu – více [zde](#).

KVALITA

- **Měsíc kvality - listopad**

V listopadu proběhl **Galavečer s Českou kvalitou**, kterou pořádalo Národní středisko podpory kvality. Dne 8. listopadu otevřel večer předseda Řídícího výboru pro Program České kvality. Jedná se o společenský večer, v rámci něhož se předávají ocenění v Programu Česká kvalita- programu na podporu kvalitních výrobků a služeb.

Program je zaštitěn usnesením vlády a jeho cílem je přispět k orientaci spotřebitelů na trhu, zvýšit nabídku kvalitního zboží a služeb a pomoci našim výrobcům uspět v konkurenčním boji. Sdružení českých spotřebitelů opět slavnostně předalo dvě nové značky kvality v rámci programu „**Hřiště-sportoviště-tělocvična – OVĚŘENÝ PROVOZ**“, konkrétně **Zoologické zahrady v Plzni** a **Základní škola EDEN v Praze**.

V rámci Měsíce kvality probíhala ovšem řada akcí – obvykle pod odbornou záštitou České společnosti pro jakost a Sdružení pro oceňování kvality, včetně předání národních cen za kvalitu a za společenskou odpovědnost na pražském Hradě.

Vše na webových stránkách Národní politiky kvality (www.npj.cz).

- **Průzkum Senior a neotevratelný obal**

Jednou z akcí, kterým se SČS nedávno věnovalo, byl průzkum, zda má skupina spotřebitelů seniorského věku významnější problémy s otevíráním výrobků. Průzkum se uskutečnil v rámci projektu „Senior ombudsman chrání a pomáhá“ dotovaného v roce 2016 Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Co se týká výsledků průzkumu - mezi nejvíce problematický výrobek, u kterého se senioři setkávají s potížemi, patří plechové konzervy, ale těsně je následují výrobky zatavené v plastových obalech, nápojové láhve a další.

Ze shromážděných dat vyplynulo, že ke zlepšení situace na trhu ve vztahu „senior-obaly“ je nutný inovativní proces, který pojme obaly jako celek.

Bližší informace k průzkumu naleznete na stránkách Senior ombudsman [zde](#), anebo přímo v tiskové zprávě [zde](#).

- **Životnost výrobků**

Jednou z klíčových aktivit SČS v roce 2016 byl vývoj nové značky kvality. K tomu více výš v čl. Environment a udržitelná společnost.

- **Kvalita a cena kontrol dětských hřišť**

V rámci řešení úkolu odborné sekce Kvalita při Hospodářské komoře ČR, zaměřeného na „bezpečnou cenu“ a kvalitu technických kontrol dětských hřišť, byl realizován průzkum radnic. Základním principem aplikace evropských norem je zajištění řádného kontrolního systému, který má zaručit, že při převzetí a v průběhu používání je veřejné zařízení v souladu s požadavky norem. Principiální je zahrnutí ročních nezávislých kontrol do těchto vnitřních kontrolních mechanismů a do procesu provozu obecně.

Jejich správné provádění závisí mj. i na správném zadání a výběru osoby, která kontrolu provede. A tom všem byl výzkum prováděný agenturou SCaC - „**jak radnice zajišťují revize dětských hřišť a sportovišť**“. Odkazujeme na naše stránky [zde](#). Akci podpořila Rada kvality ČR.

DALŠÍ INFORMACE (NEJEN) PRO SPOTŘEBITELE

- **Informace z ÚNMZ – aktualizace Informačního portálu**

Průběžné informace o aktualizacích ohledně technických předpisů a o normách naleznete na stránkách [Informačního portálu](#) ÚNMZ – předpisy a normy. Informace o všech měsíčních aktualizacích jsou nadále uloženy na portálu v souboru: [Archiv aktualizací](#).

Informace o normách zajímavých z pohledu spotřebitelů najdete i na facebooku ÚNMZ: <https://www.facebook.com/normy.unmz>

- **Nové ČSN důležité pro spotřebitele:**

- ČSN 76 1110 Služby cestovního ruchu - Klasifikace ubytovacích zařízení - Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel (vydána v říjnu 2016)
- ČSN EN 14516 Koupací vany pro domácí použití (vydána v říjnu 2016)
- ČSN EN 60320-1 ed. 4 Nástrčky a přívodky na spotřebiče pro domácnost a podobné všeobecné použití - Část 1: Obecné požadavky (vydána v říjnu 2016)

- Na web ÚNMZ byl umístěn český překlad Strategie ISO pro období 2016-2020 a text anglického znění, zde: <http://www.unmz.cz/urad/mezinarodni-organizace>.

Překlad ve spolupráci s ÚNMZ zajišťovaly SČS a Kabinet. Připravili jsme i analýzu strategie zahrnující doporučení pro ÚNMZ k jejímu naplňování na národní úrovni. [Zde](#).

- **Publikační a mediální zviditelnění SČS**

V minulých měsících publikovaly SČS/Kabinet několik **tiskových zpráv**, konkrétně:

- Pověření SČS k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů - [ZDE](#)
- Nová značka kvality ŽIVOTNOST PLUS – [ZDE](#).
- Tisková zpráva k průzkumu Senior a neotevíratelný obal – [ZDE](#).
- Cena "SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK" nachází dostatek příkladů férových služeb – [ZDE](#).
- Přístupnost webových stránek pro zvlášť zranitelné spotřebitele bude posílena – [ZDE](#).
- PŮJČKY A ÚVĚRY - obezřetně a uvážlivě i s novým zákonem o spotřebitelském úvěru – [ZDE](#).
- Spotřebitel a nepravdivé informace o potravinách: Jak se bránit? – [ZDE](#).
- Umí radnice ochránit děti a mládež před úrazy na hřištích a sportovištích? – více [ZDE](#).
- Senioři, nejste na to sami! – více [ZDE](#).
- Spotřebitelské informace pro neslyšící a nevidomé – [ZDE](#).
- Metodika k bezpečnému provozu dětských hřišť a sportovišť – [ZDE](#).
- Edukace mládeže ve věcech spotřebitelských zájmů v roce 2016 – [ZDE](#).

Odraz naší aktivit v **médiích**:

- Nealkoholické nápoje – na ČT 24 [ZDE](#), v Dobrém ránu - [ZDE](#).
- Spotřebitelské rady pro neslyšící ve zprávách v českém znakovém jazyce na ČT2 – [ZDE](#).
- Zpravodajství Českého rozhlasu k bezpečnosti dětských hřišť – [ZDE](#).

Publikační činnost SČS v minulých měsících

- Příručka správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení pro hry a sport dětí a mládeže - [ZDE](#)
- Půjčky a úvěry obezřetně a uvážlivě - s novým zákonem o spotřebitelském úvěru - [ZDE](#)
- DOMÁCÍ CHEMIE – RADY PRO SPOTŘEBITELE - [ZDE](#)
- Životnost výrobku – informace pro spotřebitele - [ZDE](#)

Všechny novinky, přehled vydaných tiskových zpráv, diskusní příspěvky z médií najdete také na stránkách [ZDE](#).

KRÁTCE ZE ZASEDÁNÍ....

- **Rada pro technickou normalizaci** při ÚNMZ se sešla dne 14. prosince.
- Dne 12. prosince se sešli členové **Sdružení pro oceňování kvality**.
- Dne 7. prosince se konalo zasedání Řídicího výboru při **České technologické platformě pro potraviny**.
- Dne 29. listopadu proběhlo zasedání **Odborné sekce pro kvalitu při Hospodářské komoře**.
- Dne 25. listopadu se v Bruselu konalo zasedání **Steering Committe při ANEC**.
- Česká společnost pro technickou normalizaci a ÚNMZ uspořádali 22. listopadu seminář **České normy 2016**. Seminář přinesl aktuální informace z národního normalizačního orgánu, a dále nové poznatky o ČSN-Online z hlediska nových funkcionalit systému.
- Večer 22. listopadu byly na Hradě pod záštitou pana presidenta slavnostně předávány **národní ceny za kvalitu a za společenskou odpovědnost**. Dne 8. listopady proběhlo předávání značek kvality v programu **Česká kvalita** (Národní dům na Vinohradech).
- Dne 1. listopadu se v sídle Českého institutu pro akreditaci se uskutečnilo již 9. zasedání členů **Odborného výboru pro technickou normalizaci ČIA**. Na setkání byly shrnuty hlavní směry činnosti institutu v roce 2016 a jejich vyhodnocení.
- Dne 25. října se konalo zasedání **Odborné sekce pro kvalitu** v ochraně spotřebitele (OsKOS).
- Dne 18. října se v Horních Počernicích konala **národní konference k prezentaci nové verze Příručky správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení** (hřiště, sportoviště). Součástí byla také tisková konference a související vystoupení v médiích.
- V termínu 21. října se uskutečnilo již 14. zasedání programového výboru **Kabinetu pro standardizaci**.
- 14. října proběhl **Světový den normalizace**. 20. října proběhly v Kongresovém centru Masarykovy koleje ČVUT oslavy **Světového dne technické normalizace** spojené s předáním Ceny a Čestných uznání Vladimíra Lista 2016.

- Dne 12. října se konalo zasedání **Rady kvality ČR**.

AKCE VE VÝHLEDU prvního čtvrtletí roku 2017

- Pracovní skupiny při ÚNMZ k ve vytvoření „národní“ **koncepce pro technickou normalizaci** se sejde dne 17. ledna.
- 18. ledna se koná zasedání **Koordinační skupiny pro bezpečnost potravin** při MZe.
- 19. ledna se koná zasedání **Odborné sekce pro infrastrukturu kvality** při Radě kvality ČR.
- 7. března se koná zasedání Pracovní skupiny **potravin a spotřebitel** při České technologické platformě pro potraviny.
- Na 8. března je svoláno zasedání **Rady kvality ČR**.
- Termín dalšího zasedání **Kabinetu pro standardizaci** je 10. března.
- 14. března se koná zasedání **Odborné sekce pro kvalitu** při Hospodářské komoře
- Ve dnech 16. a 17. března se koná v Bruselu zasedání **Steering Committee** při ANEC.
- Na den 22. března je svoláno zasedání odborné sekce pro **kvalitu v ochraně spotřebitele** při **Radě kvality ČR**.

Uzávěrka vydání Elektronického zpravodaje – NORMY A SPOTŘEBITELÉ 04/2016 – 25. prosince 2016.

Vydávají ve spolupráci: Sdružení českých spotřebitelů z. ú. a Kabinet pro standardizaci, o. p. s.

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.

SČS, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10; +420 261263574, spotřebitel@regio.cz; www.konzument.cz

Kabinet pro standardizaci, o.p.s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem), včetně uplatňování technických předpisů a norem.

KaStan, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10; +420 261263574, normy@regio.cz; www.top-normy.cz