

ZPRÁVA ZE ZAHRANIČNÍ PRACOVNÍ CESTY

Země, místo: **Indie, Dillí**

Datum konání: **25.-30. května**

Podmínky cesty: Účast na **Plenárním zasedání ISO COPOLCO** a na příslušných akcích

Účel úkolu (úkoly, zadání): Zastoupení národního členy ISO COPOLCO na uvedené akci;

I. Všeobecné údaje:

a) Účastníci cesty: Ing. Libor Dupal, předseda SČS

b) Doprava: Letecky

c) Ubytování: LeMeridien

Datum: 2009-05-31

Vypracoval: Dupal

Podpis:

Rozdávající: představenstvo SČS
ÚNMZ, Dr. Burešová

II. Věcná zpráva (dle lit podle oborů, problémů, otázek)

Zpráva z Plenárního zasedání ISO COPOLCO a p ípojených akcí, Dillí, Indie, 25.-30.5.2008

Úvod

1. ISO COPOLCO - Výbor pro spotebitelské politiky je důležitou součástí činnosti mezinárodní normalizační organizace ISO. Jeho členy jsou národní normalizační orgány, za které tedy od 1. 1. 2009 Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a zkušebnictví (ÚNMZ).
2. S cílem efektivnějšího zapojení ČR do tohoto výboru realizuje v roce 2009 SCS pro ÚNMZ pilotní projekt. Má zajistit komunikaci mezi spotebitelskými a dalšími zainteresovanými osobami a koordinaci příprav stanovisek, podnětů apod. Plenární zasedání spojené s doprovodnými akcemi (zasedání pracovních skupin, workshop) je zásadní každoroční akcí ISO COPOLCO, k níž se soustřeďuje výstup s potřebou jejich vyhodnocení, přípravy postojů atp.
3. V rámci zmíněného pilotního projektu SCS připravilo konzultační dokument s cílem koordinace přípravy pro národního člena ISO COPOLCO. ÚNMZ na zasedání svého vlastního pracovníka jako zástupce nevyhlásilo. Zastoupení proto zajistilo SCS v osobě autora zprávy.
4. Zmíněný konzultační dokument byl připraven na základě analýzy téměř 300 stránek tisku, které byly k dispozici jen v angličtině; cílem bylo usnadnit partnerům orientaci a připravit případné reakce a vyjádření. Někteří partneři si vyžádali úplnou dokumentaci, která jim byla poskytnuta.
5. SCS nabídlo ostatní spotebitelská sdružení utvoření Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO za účelem pro tuto i pro další příležitosti projednávat a koordinovat přípravy stanovisek, výměnu informací atp.
6. Příprava byla přibližně konzultována s ÚNMZ, národním členem ISO COPOLCO (JUDr. Zdeněk Burešová).

Program

7. Dne 25. 5. se konala zasedání pracovních skupin. Autor zprávy se zúčastnil zasedání pracovní skupiny pro bezpečnost výrobků.
8. Dne 26.5. se konal workshop na téma „Standards and interoperability“. Program workshopu viz příloha 1.
9. Program plenárního zasedání – viz příloha 2. Předmětem jednání byla mj. strategie pro rozsah působnosti ISO COPOLCO, projednání výstupů pracovních skupin Ochrana spotřebitele na globálním trhu, Zapojení spotřebitelů, Vzdělávání, Bezpečnost výrobků anebo Priority spotřebitelů. Podány byly informace o činnostech jiných výborů ISO i různých mezinárodních a regionálních organizací souvisejících s tématem.

Účast:

Zasedání se účastnili zástupci 30 členů, cca 70 osob – bez indického NNO (ten vykazoval až 25 osob na akcích), dále 3 osoby z mezinárodních organizací, 3 osoby se sekretariátu ISO Copolco.

Nejsilnější reprezentace (bez Indie) měla například Jižní Korea, Čína, Indonésie, USA, Kanada, Německo, UK (min. 4 členové v delegaci).

Poznámka:

Z více stran od členů ISO COPOLCO zaznělo ocenění, že se zúčastnil zástupce RÚNMZ jako jediný ze zemí nových členských států EU, resp. ze střední a východní Evropy. Členové věří, že je tak zajištěna jistá reprezentace těchto států s obdobnou historickou zkušeností (by se samozřejmě neokládá nějaká oficiální koordinace postojů mezi těmito státy). Zastoupení na zasedáních ISO COPOLCO je nepochybně vhodným způsobem ke zviditelnění ÚNMZ a RÚNMZ jako pro myslivost rozvinuté země s vysokou úrovní standardizace a vyjádřením zájmu sdílet své zkušenosti na mezinárodní úrovni. Přerušování zastupování na zasedáních po penzionování Ing. Berounského je vnímáno s lítostí a jako ztráta.

Samostatným problémem k řešení ovšem zůstává posilování zapojení spotřebitelů do standardizace na národní úrovni s následným cílem širšího zapojení na evropské i mezinárodní úrovni (pracovní skupiny atd.). Nelze proto problém zjednodušit jen na otázku 1x za rok zajistit účast na plenárním zasedání.

Z jednání

Ad pracovní skupina pro bezpečnost výrobků

10. Byla podána informace o výsledcích činnosti Pracovní skupiny pro bezpečnost výrobků; autor této přípravy je jejím členem.
11. Výsledky dotazníkové akce ve věci bezpečnosti hraček; slabá odezva z rozvojových zemí; Závěr: existují problémy obchodu.
12. Revize ISO/IEC Guide 51 (bezpečnostní hlediska v normách) probíhá; diskuze o revizi ISO/IEC Guide 37 (spotřebitelské návody) v zásadě podpořena.
13. Další témata: nanotechnologie, stahování výrobků z trhu.

Ad workshop (Interoperability)

14. „Interoperabilita“ výrobků je velmi důležitým aspektem z hlediska spotřebitelů. Jaké hlavní problémy, mohou pomoci normy, priority na řešení standardizací?
15. Nejvíce diskutované jsou: zástrčky/zásuvky, kabely a nabíječky k mobilům a notebookům, softwarové produkty. Téma je ale širší (sáčky do vysavače, různé náhradní/výměnné součásti jako filtry, tonery aj. náplně do tiskáren atp.). Diskutovány byly dále různé „dálkové“ pro domácí elektrotechniku, platební karty, karty pro platbu v dopravě (unifikace pro různé újevy – metro, vlaky, MHD, dálnice, parkovné), aj.

16. Ze závěrů:

- a. Z hlediska funkčnosti výrobků se jedná o zcela zásadní aspekt, který bude ISO COPOLCO považován za jednu z hlavních priorit. Bude navrženo vypracování ISO norem na ně které oblasti a to zejména na multifunkční zásuvku (akceptující všechny možné varianty zástrčky). S užitím těchto zásuvek se počítá v hotelích, na letištích atp. Rovněž bude snaha řešit otázku baterií, na něž sice existují normy, ale je používáno obrovské množství rozdílných variant, někdy bez zjevného důvodu. Spotřebitelé to komplikuje orientace a využívání výrobků.
- b. Práv z hlediska Interoperability je daleko větší a silnější zapojení spotřebitelů nezbytné; existují i argumenty proti posilování interoperability v jednotlivých případech (regulativní zasahování do konstrukce, ...).
- c. Bude navrženo zpracování Guide na toto téma.

Ad plenární zasedání

17. Dne 27. 5. Proběhla mezi 10. a 11. hodinou vsoce slavnostní inaugurace Plenárního zasedání. Zahájení se totiž zúčastnila Prezidentka Indie Shrimati Pratibha Devisingh Patil. Úvodní slova pronesli též členové vlády zodpovědní za otázky spotřebitelů.

18. K bodu 6.1 agendy: **Právní síla ISO COPOLCO**

- V rámci COPOLCO probíhá diskuse, jak posílit zastoupení zájmů spotřebitelů a zefektivnit práci výboru;
- Výsledky dotazníkové akce, méně než 50% odpovědí - jsou různé pohledy na věci, některé členové žádají výrazné změny se silným zastoupením mezinárodních veřejných společností v systému, přes umírněné změny až po zásadní odmítnutí;
 - o Argumenty pro: obohacení činnosti výboru, umožnění širšího základny pro členství v nevládním sektoru, pomůže určit oblasti pro standardizaci aj.
 - o Argumenty proti: účast veřejných společností nemusí být nezbytným hlasem spotřebitelů, systém by byl těžko udržitelný, příliš mnoho neznámých, bylo by nutno nejdříve splnit mnoho podmínek aj.
- Zároveň bylo konstatováno, že činnost výboru by neměla být rozmlouvána a zároveň proto podporuje taková opatření / doporučení, která povedou
 - o K podpoře ústí zástupců spotřebitelských organizací k širší ústí v delegacích na Plenárním zasedání ISO COPOLCO;
 - o K systematické podpoře zapojení spotřebitelů do standardizace na národních, regionálních i mezinárodních úrovních.
- Tento postoj byl v souladu s postoji DIN i BSI. Byl zohledněn v úpravě formulace v přijatém usnesení.

19. K bodu 6.2 agendy: **Strategický plán ISO COPOLCO 2005 - 2010**

- Plán strategie je v poslední fázi; byla podána informace o jeho naplňování;
- Do srpna 09 se sbírají podklady pro vytvoření plánu na další období, členové byli vyzváni k dodání podkladů.

20. K bodu 7 agendy: **Ochrana spotřebitele na globálním trhu**

- Byly zdůrazněny 3 oblasti, kde byly dosaženy výrazné úspěchy, vesměs v podobě vydaných ISO norem: 10001 – Codes of Conduct, 10002 Guidelines for complaints handling, 10003 – External dispute resolutions.

- Norma ISO 26000 Social responsibility je v přípravě.
- Byla podána informace o výsledcích inštituce Task Group pro trvalou udržitelnost (přehled doporučení z různých skupin ISO, prošetřované stávající aktivity ISO, zvážení dalších možností zejména z oblastí spojených s energiemi a službami spojenými s poskytováním služeb dodání energií); v globálním měřítku jsou tyto služby provázány řadou nedostatků, například:
 - o Svévolné a nepravdělné přerušování dodávek,
 - o Neúplné informace o rozvoji služeb,
 - o Nekalé smluvní podmínky, absence opatření pro řešení sporů,
 - o Nevýhodné způsobů placení, atd.
- Jako zásadní téma byla otevřená otázka „call center“ (Consumer contact points atp.); spotřebitelé se mohou dostávat nekorektní informace, přičemž si neuvědomují, že dostávají informaci od komerčního subjektu mnohdy placeného subjektem na který se případně stěžuje. Výbor přijímá usnesení, jak v této věci pokračovat (guide, ...).

21. K bodu 8 agendy: **Zapojení spotřebitelů do standardizace**

- Byla podána informace o výsledcích inštituce Pracovní skupiny Zapojení spotřebitelů;
 - Byl rozeslán dotazník o zapojení spotřebitelů (SŠ ho dostalo ke zpracování v dubnu 2009, a obratem připravilo pro ÚNMZ podklad), byla podána informace o vyhodnocení odpovědí;
 - Výbor připravuje pro nejbližší týden otevření on-line databáze o úřadích zapojení spotřebitelů v rámci jednotlivých technických komisí ISO;
 - Byl zpracováván a předán zatím v tisku návod na zastoupení spotřebitelů, zahrnující osvětlení, způsob financování, zkušenosti atd.; (teze viz příloha 3);
 - Byly zpracovány a představeny indikátory na vyhodnocení efektivity výboru z hlediska zapojení spotřebitelů (viz příloha 4);
 - Výbor přijal usnesením potvrdit kroky;
 - SŠ využije podklad při vývoji modelu zapojení spotřebitelů do standardizace, na němž nyní pracuje; Sekretariát výboru byl neformálně informován o vlastních zkušenostech R, ANEC);
- (Na toto zásadní téma vybylo na konci 1. dne zasedání bohužel minimum času k diskusi).

22. K bodu 9 agendy: **Zpráva pracovní skupiny pro školení (training)**

- Podána informace o akcích zaměřených zejména na rozvojové země. Bez zásadních rozhodnutí i opatření.

23. K bodu 10 agendy: **Workshop - Interoperabilita**

Viz informace z jednání z Workshopu výše (odst. 14 a násled.).

24. K bodu 11 agendy: **Bezpečnost výrobků**

Viz informace z jednání z pracovní skupiny výše (odst. 10 a násled.).

25. K bodu 12 agendy: **Rozvojové země**

Pracovní skupinu vedl a prezentaci provedl zástupce Trinidad a Tobago (Mr. Williams). Bez komentáře.

26. K bodu 13 agendy: **Priority spotřebitelů**

- Byla podána informace o výsledcích činnosti Pracovní skupiny pro priority spotřebitelů;
- Aktuální seznam priorit je přiložen (příloha 5).

27. K dalším bodům jednání

- V dalších bodech jednání byly podány informace / zprávy z nichž některých orgánů ISO (např. CASCO) a některých mezinárodních (např. IEC a Consumer International) i regionálních (např. ANEC, Pan COPOLCO Committee - americký kontinent) organizací a institucí. Zprávy jsou k dispozici na vyžádání.

28. K bodu 17 agendy Review of the COPOLCO Work Programme – viz příloha 6.

29. K bodu 18 agendy – viz poznámky:

- Indonésie pozvala ISO COPOLCO na příští plenární zasedání na Bali nebo do Jakarta
 - o Většina diskutujících Indonésii podpořila a jako místo Bali;
 - o Požadované doporučení termínu října 2010, ten ale je zcela otevřený;
 - o Plenové mohou poslat návrhy pro ústřední téma zasedání do sekretariátu. V diskusi zaznamenala velká podpora oblasti finančních produktů a služeb.
- UK pozvalo ISO COPOLCO do Londýna na rok 2011.
- Plenové přijali k nadále diskutovaným bodům usnesení k zajištění dalších potřebných kroků.

III. Všeobecné vyhodnocení cesty

Účel cesty spotřebujících v zastoupení na zasedání plenárního zasedání ISO COPOLCO byl naplněn.

IV. Návěty vyplývající z výsledků cesty

- SŠ bude o výsledcích plenárního zasedání ISO COPOLCO informovat ÚNMZ a členy PS pro ISO COPOLCO, resp. všechny spotřebitelské organizace;
- SŠ projedná s národním normalizačním orgánem, členem ISO COPOLCO zastoupením na příštím/příštích zasedáních ISO COPOLCO; preferuje se zastoupení jak národního orgánu, tak spotřebitelské organizace, ale je to v obou možnostech zajištění finančního krytí;
- Samostatným a klíčovým problémem k dalšímu řešení zůstává finanční zajištění k posilování zapojení spotřebitelů do standardizace na národní úrovni s cílem širšího zapojení v ISO COPOLCO (pracovní skupiny atd.) a samozřejmě na evropské úrovni (ANEC, CEN, CLC). SŠ bude pokračovat ve vývoji modelu zapojení spotřebitelů do standardizace; k tomu využije podklad vypracovaných výborem ve věci zapojení spotřebitele.

Annex 1 ISO/COPOLCO WORKSHOP

**Interoperability – Does it fit, will it work, and can standards help?
New Delhi, India – 26 May 2009****TIME TOPICS SPEAKERS****09:30-10:00 Registration**, Opening ceremony**Mr. Y.S. Bhawe**, Secretary, Department of Consumer Affairs, Government of India**Mr. Sharad Gupta**, Director-General, Bureau of Indian Standards (BIS)**Ms. Jai Ok Kim**, Chair of ISO/COPOLCO**Mr. Alinda Chandra**, Additional Director General, BIS**10:00-10:30**Welcome **Ms. Jai Ok Kim**, Chair of ISO/COPOLCO**10:30-10:50** Interoperability issues in consumer products from an Indian perspective**Mr. S. V. Subrahmanya**, Vice-President, Infosys Tech Ltd, (India)**10:50-11:10** What is "interoperability" ? Scope and overall perspective**Mr. Allan Asher**, Chair, Consumer and Public Interest Network, British Standards Institution (BSI), United Kingdom**11:10-11:30** The impact of counterfeiting on interoperability of products**Mr. R.A. Venkitachalam**, Vice-President and General Manager (India), Underwriters Laboratories**11:30-11:40 Questions and answers****11:40-12:00 Coffee/tea break****12:00-12:20** Interoperability in the ICT world – Challenges, tools and policy implications**Mr. Steve Mutkoski**, Senior Standards Strategist, Corporate Interoperability and Standards Group, Microsoft (USA)**12:20-12:40**

Harmonised standards for interfaces of external power supplies, battery chargers and mobile electronic devices – a challenge and opportunity for consumers

Ms. Gabriela Fleischer, Project Manager, DIN (Germany)**12:40-13:00** How interoperability impacts on consumers' access to knowledge**Ms. Indrani Thuraisingham**, Head, Consumers International KL Office for Asia - Pacific and the Middle East (Malaysia)**13:00-13:10 Questions and answers****13:10-14:15 Lunch break****14:15-14:45 Panel discussion, Questions and answers****Panel moderator:****Ms. Anne Ferguson**, Manager, Consumer and Public Interest Standardization, BSI*Other panellists: to be confirmed***14:45-16:00 Break-out groups Moderators and rapporteurs****Topic 1:**

Household appliances and consumer goods other than information and communications technology (ICT)

Topic 2:

Electronic goods and ICT issues including software

Discussion questions (all groups):

- What are three areas where problems of inter operability of goods and services are apparent, in your view?
- Can standards help in one or more of these areas?
- If standards can help, which area(s) most urgently need(s) solutions, and in which specific ways?

Moderators:**Ms. Karin Both**, Secretary of the Consumer Council, DIN, Germany**Ms. Sondra Bruni**, Chair, Canadian Advisory Committee, SCC**Mr. Jens Henriksson**, International Officer, Swedish Consumers' Association**Ms. Ratna Devi Nadarajan**, Chief Executive Officer, Malaysian Association of Standards Use rs**Rapporteurs:****Mr. Guillermo Zucal**, Executive Director, Consumidores Argentinos, Argentina

Ms. Mohana Priya, Information, Standards and Quality Executive; DSM, Malaysia

Other rapporteurs: to be confirmed

16:00-16:30 Coffee/tea break

16:30-17:00 Reports back from break out groups Rapporteurs

17:00-17:15 Questions and answers

17:15-17:30 Conclusions

17:30 CLOSURE

Annex 2: DRAFT AGENDA FOR THE 31st MEETING OF COPOLCO

27-28 May 2009, New Delhi, India, starting at 10:00

The plenary meeting will commence with an inaugural ceremony

1. Opening of the meeting
2. Adoption of the agenda; COPOLCO 12/2009

3. Address by the ISO President

4. Tabling of the minutes of the 30th COPOLCO meeting held in Seoul on 28 -29 May 2008; COPOLCO 33/2008 (Rev.2)

5. Chair's and Secretary's reports on items not otherwise covered in the agenda; COPOLCO 13/2009

New work items and issues

6. Strategic issues

6.1 Discussion of the scope of COPOLCO, assessment and recommendations; COPOLCO 14/2009

6.2 *ISO Strategic Plan 2005-2010: Lessons learned and future challenges*; COPOLCO 15/2009

7. Working group, *Consumer protection in the global marketplace*; COPOLCO 16/2009

7.1 Recommendations for standardization of energy, efficiency and renewable energy sources

7.2 Proposal on guarantees and warranties; COPOLCO 17/2009

7.3 Actions to support NWI on assessment and improvement of energy services to users

8. Working group on *Consumer participation*; COPOLCO 18/2009

9. Training Group COPOLCO 19/2009 Induction package for new COPOLCO members

10. Results and follow-up actions – COPOLCO Workshop; COPOLCO 20/2009

Items for approval or information

11. Working group on *Product safety*; COPOLCO 21/2009

12. Enhancement of consumer participation in standards work, including within developing countries – Report of the Developing Countries COPOLCO Group (DCCG); *Oral report*

13. Working group, *Priorities from the consumer's point of view* ; COPOLCO 22/2009 Priority Programme and Annual Report

14. Activities of consumer interest under ISO and IEC bodies other than COPOLCO

14.1 ISO and ISO/IEC groups reporting to the TMB ISO/IEC/ITU -T Strategic Advisory Group on Security (SAG-S); ISO Strategic Advisory Group on Energy (SAG -E); and others; COPOLCO 23/2009

14.2 Conformity assessment (CASCO); COPOLCO 24/2009

14.3 Developing country matters (DEVCO); COPOLCO 25/2009

14.4 International Electrotechnical Commission (IEC); COPOLCO 26/2009

15. Activities of consumer interest within organizations other than ISO and IEC

15.1 Activities of Consumers International with respect to standardization – Report by a CI representative; COPOLCO 27/2009

15.2 Recent activities of the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Committee on Consumer Policy (CCP): Report by an OECD representative; COPOLCO 28/2009

16. Regional developments and initiatives

16.1 Developments of consumer interest in European standardization: Report by an ANEC representative; COPOLCO 29/2009

16.2 Developments of consumer interest in the Asia-Pacific: Report by a representative of the Asia-Pacific members of COPOLCO; COPOLCO 30/2009

16.3 Developments of consumer interest in the Latin American region: report by a representative of COPANT CT 153; COPOLCO 31/2009

17. Review of the COPOLCO work programme; COPOLCO 32/2009

18. Any other business

Příloha 3: OUTLINE: GUIDANCE ON ACHIEVING CONSUMER REPRESENTATION IN STANDARDIZATION

1. INTRODUCTION

Purpose is to provide ISO members and related standards bodies guidance on the importance and means for achieving consumer representation in standardization

2. THE VALUE OF THE CONSUMER PERSPECTIVE IN STANDARDIZATION

3. WHAT IS MEANT BY CONSUMER REPRESENTATION?

4. HOW CONSUMER REPRESENTATION IS ORGANIZED

5. ANNEX: MODELS FOR CONSUMER PARTICIPATION AROUND THE GLOBE

Drawing from the experience of developed and developing countries around the globe, this section will include national and regional examples addressing:

- a) Outreach / Awareness Raising to Consumer Reps
- b) Coordination between Consumer Reps and NSB (or parent SDO / organization)
- c) Interface with COPOLCO
- d) Training / Educational Resources for Consumer Reps
- e) Funding of Consumer Reps
- f) Case Studies of Consumer Reps Adding Value

National Examples: ANSI (USA); BSI (United Kingdom); DIN (Germany); Consumer's Voice (India); DSM (Malaysia); CFA (Consumers' Federation of Australia); ICONTEC (Colombia); SCC and CSA (Canada); IRAM (Argentina)

Regional / International Networks: Asian Network for Consumer Participation (ANCO) and CT 153 PAN-COPOLCO

National Examples: JISC (Japan); KATS (Korea); Underwriters Laboratories, Inc. (USA), Consumer Interest Council of Sweden Website (www.ssrkonsument.se), and with outreach assistance from Consumers International examples could include Ghana, Kenya, Uganda and Zimbabwe as well as Egypt, Libya and Pakistan

Regional / International Networks: ANEC and the Developing Countries COPOLCO Group (DCCG)

6. ANNEX: RESOURCES

- COPOLCO CD-ROM and distance learning module Consumers and standards: partnership for a better world
- CI's First Steps in Standards Representation (w/link)
- Your Voice Matters (w/link)
- The Consumer and Standards: Guidance and principles for consumer participation in standards development (w/link)
- ISO/IEC Statement Consumer Participation in Standardization Work (w/link).

Příloha 4: KEY PERFORMANCE INDICATORS ON CONSUMER PARTICIPATION AND THE EFFECTIVENESS OF COPOLCO

1. Number of COPOLCO members
2. Percentage of ISO members that are COPOLCO members
3. Number of COPOLCO member delegations attending annual plenary meeting
4. Number of COPOLCO plenary delegations that include a consumer representative
5. Composition of and participation in COPOLCO working groups
6. Number of responses to COPOLCO consultations circulated by ISO/CS
7. Number of COPOLCO members using the COPOLCO Online Directory
8. Number of consumer representatives identified in COPOLCO Online Directory, in the priority areas, by ISO/IEC TC/SC or regional committee.
9. ISO Online: Number of "hits" on COPOLCO distance learning module
10. ISO Online: Number of "hits" on COPOLCO workshop presentations page
11. ISO Online: Number of "hits" on COPOLCO informative publications
12. Evaluation of COPOLCO distance learning training
13. Evaluation of COPOLCO train-the-trainer events
14. Number of COPOLCO initiated new work item proposals accepted
15. Number of COPOLCO initiated new work item proposals not accepted

Příloha 5: ISO/COPOLCO's Priority Programme 08/09

Key and Emerging Priorities

- Child related products
- Security
- Product safety
- horizontal issues related to safety & performance
- Water safety
- Safety of toys
- Nanotechnology
- Food safety
- Services
- Tourism and related services
- Water supply & wastewater disposal
- Environmental issues
- Global marketplace
- Network services billing
- Product recalls
- Protection of personal data

- E-commerce
- Social responsibility
- Second-hand goods
- Mechanical contraceptives
- Cosmetics

Watching Brief Priorities *

- Contact lens care products
- Image safety
- Fire safety issues
- Safety of household appliances
- Performance of household appliances
- Health informatics
- Graphical symbols
- Elderly & persons with disabilities
- Products, services and environments for the elderly and people with disabilities (horizontal and vertical aspects)

** Note: these areas are of importance to consumers but are mature areas of work where consumer issues have been addressed to a large extent and/or have been assessed by the WG as having a lesser global priority at present.*

Note - The Priority Programme is focused on work that is underway at the technical committee level in ISO and IEC, or likely to be. COPOLCO's Work Programme also includes several policy initiatives aimed at developing recommendations and proposals for new work. Once the proposals for new work are assigned to a technical committee, these would then come under the monitoring of the Priorities Group.

Příloha 6: ISO/COPOLCO's Working program 2009

1. Current items

- 1.1** Launch of an on-line Directory of consumer interest participation and associated resources for consumer interests, on *ISO Online*.
December 2008
- 1.2** Launch of a newsletter to inform members and other interested parties on consumer - related developments in ISO/IEC and to encourage consumer interest involvement in standardization.
December 2008
- 1.3** Publication of an information brochure on graphical symbols and their relevance to consumers, with reference to ISO/IEC work in this area.
March 2009
- 1.4** Examination of, and reporting on, a possible expansion of the scope of COPOLCO to include organizations representing public interests.
March 2009
- 1.5** Development of an information brochure for ISO members and other interested organizations on ways to promote consumer and public interest participation in their work.
May 2009
- 1.6** Development of key performance indicators of consumer participation in standardization.
May 2009
- 1.7** Publication of the revision of ISO/IEC Guide 37, *Instructions for use of products by consumers*.
May 2009
- 1.8** Development of a programme to encourage the active participation of COPOLCO members in ongoing work and consultations, including an induction package to orient new members.
May 2009
- 1.9** Completion of investigations into product safety issues of priority for COPOLCO.
May 2009
- 1.10** Development of recommendations for possible new work by ISO in the area of renewable energy sources and energy efficiency.
May 2009
- 1.11** Examination of the feasibility of an international standard on consumer product guarantees.
May 2009
- 1.12** Cooperation with the Ethical Trade Fact Finding Group to investigate consumer concerns with claims and labels relating to ethical trade.
May 2009

Standing items

- 2.1** Research, definition and identification of work in new areas of standardization in the field of consumer needs, and monitoring and identifying where COPOLCO members can assist.
Ongoing
- 2.2** Monitoring and actions to promote awareness and use of ISO/IEC Guides dealing with consumer issues.
Ongoing
- 2.3** Information exchange and work in areas of common interest with the ISO Committee on conformity assessment.
Ongoing

- 2.4** Organization of workshops and similar events within the framework of COPOLCO meetings to explore themes of wide concern and propose appropriate actions. Yearly
- 2.5** Information to support and promote consumer representation in national, regional, and international standardization, including:
- 2.5.1** Publication and circulation of an electronic newsletter to inform members and other interested parties on consumer-related developments in ISO/IEC and to encourage consumer interest involvement in standardization. Four issues per year
- 2.5.2** Maintenance and updating of the COPOLCO Directory, according to revised specifications. Ongoing
- 2.5.3** Publication of the Annual Report, *Consumer priorities in international standardization work*. Yearly (May)
- 2.5.4** Promotion of representation of consumer interests in developing countries, including economies in transition, through training seminars and development of management indicators. Ongoing
- 2.5.5** Development of additional training materials to promote consumer interest representation in policy and standardization work. Ongoing
- 2.6** Review implementation of strategic plans to reflect ISO's strategic orientations. Yearly
- 2.7** Advice to the ISO/IEC/TMB Strategic Advisory Group on issues relating to security and privacy aspects in standardization. Ongoing
- 2.8.** Research of particular issues to investigate potential for standardization. Ongoing