

Elektronický zpravodaj – NORMY A SPOTŘEBITELÉ

01/2014

Vážení,

obracíme se na Vás s dalším vydáním našeho e-zpravodaje. Zahajujeme druhý rok této formy komunikace, kterou Vás chceme – a dařilo se naplňovat předpoklad 4x ročně - informovat o některých novinkách v oblasti technické normalizace a dalších standardizačních procesech ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků a služeb. Zaměřujeme se na aktivity a výstupy, které se týkají podpory zapojení spotřebitelů, mají zvláštní význam pro některé skupiny spotřebitelů, nebo kde se svým zapojením do procesu spotřebitelé významněji na výsledku podíleli a ovlivnili ho.

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

Ing. Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro standardizaci

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy.cz



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, O.S.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Nová adresa

Dovolujeme si upozornit, SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ a KABINET PRO STANDARDIZACI se přestěhovaly na novou adresu: Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice ([zde](#)).

Ostatní kontakty zůstávají nezměněny: tel.: +420 261263574, e-mail: spotrebitel@regio.cz.

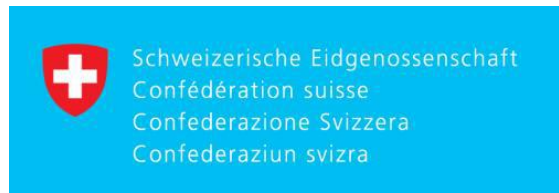
Zastoupení českých spotřebitelů v EU

Předseda SČS je již řadu let členem evropské spotřebitelské organizace ANEC (Consumer Voice in Standardization), v níž exkluzivně zastupuje české spotřebitele (ANEC – viz www.anec.eu). Průběžné informace k tomu na našich webových stránkách [zde](#). V březnu se konalo zasedání Steering Committee ANEC, na kterém byl projednáván zejména akční plán roku 2014 a zajištění financování pro příští roky.

Předseda SČS se rovněž v březnu zúčastnil zasedání Koordinační skupiny evropských spotřebitelů při Evropské komisi, DG SANCO (ECCG), do níž je na tři roky nominován k výlučné národní reprezentaci. Průběžné informace k tomu na našich webových stránkách [zde](#).

Projekt švýcarsko-české spolupráce k posílení zapojení spotřebitelů do normalizace

SČS v minulém roce zahájilo realizaci nového projektu, financovaného švýcarskou vládou, pod názvem *Zapojení spotřebitelů do technické normalizace – klíč ke kvalitě a bezpečnosti výrobků a služeb v důležitých oblastech zájmu spotřebitelů, zejména s ohledem na bezpečnost dětí a jiných více zranitelných skupin.*



Projektovým partnerem při přenosu know-how je švýcarské spotřebitelské sdružení **Fédération romande des consommateurs (FRC)**.

Ještě v závěru roku byla realizována studijní

cesta do Švýcarska a upevněny vztahy pro další spolupráci. V současnosti probíhají regionální semináře o bezpečnosti dětských hřišť a připravujeme mezinárodní seminář o dětské obuvi ve Zlíně.

Součástí zviditelnění významu norem v konkrétních oblastech je vydání dvou tiskovin – dětská obuv již realizována, nyní v přípravě metodika pro provoz dětských hřišť a sportovišť. Podrobnosti k projektu [zde](#).

Působení v ANEC

Jak již uvedeno výše, předseda SČS je členem spotřebitelské organizace ANEC (Consumer Voice in Standardization) a je tak zapojen do řady aktivit této bruselské platformy. Zde uvedeme několik významných výstupů či aktivit posledních měsíců:

Spotřebitelé jsou pouze lidé

ANEC dlouhodobě lobuje za to, aby v právních předpisech EU ve vztahu k bezpečnosti výrobků byl důsledně uplatněn koncept ‚předvídatelného použití‘. Spotřebitelé mohou být účinně chráněni pouze tehdy, pokud s jejich předvídatelným chováním výrobce počítá již při konstrukci výrobku. Pokud bude výrobcům umožněno spoléhat se a odvolávat se pouze na ‚zamýšlené použití‘, jak je obvykle stanoveno v návodu výrobku, zvyšuje se riziko zranění těch spotřebitelů, kteří jsou moc mladí na přečtení manuálu nebo trpí postižením, které jim čtení znemožňuje.

V únoru přijal Evropský parlament v rámci revize několika směrnic o bezpečnosti výrobků nová znění směrnic o nízkém napětí a pro výtahy, kde je požadavek spotřebitelů na předvídatelné použití zahrnut. Je potěšující, že poslanci vzali v úvahu naši výzvu k zahrnutí skutečného spotřebitelského chování při stanovování požadavků na bezpečnost.

Jak mohou spotřebitelé lépe cestovat v rámci EU?

Cestování po Evropě není vždy snadné a právě spotřebitelské stížnosti, které se týkají evropského přeshraničního cestovního ruchu, byly analyzovány v nedávno zveřejněné výzkumné studii ANEC.

V průzkumu odpovídalo téměř 6 000 spotřebitelů a 27% uvedlo, že čelili problémům při využívání služeb přeshraničního cestování v Evropě. Největší problémy způsobují autopůjčovny - negativní zkušenost s nimi hlásila skoro čtvrtina nespokojených spotřebitelů. 16% se potýkalo s problémy v letecké dopravě a 15% ve vlakové.

Nejčastějšími příčinami stížností byla nízká kvalita (29%), neočekávané navýšení o poplatky (19%), nesrozumitelné informace (17%). 54% stěžujících si nebylo spokojeno s vyřízením. Nespokojení zákazníci mají tendenci spíše šířit své negativní zkušenosti mezi známými (38%) nebo na internetu (20%), než aby si stěžovali oficiální cestou. Pro 16% bylo podání stížnosti příliš těžké či komplikované.

7% z celkového počtu respondentů bylo handicapovaných. 23% z nich poukazovalo na problémy při cestování po Evropě, což je o trochu méně než u ostatních (27%). Nicméně na prvním místě mezi stížnostmi byly opět uváděny půjčovny aut a problém s nimi mělo 26% handicapovaných.

Po zveřejnění studie ([zde](#) a klíčová fakta [zde](#)) následovalo stanovisko ANEC: „Jak můžeme pro spotřebitele zlepšit cestování po Evropě?“, které bylo publikováno v polovině února a přináší soubor doporučení, vycházejících z poznatků studie ([zde](#)) Studie i stanovisko byly předány Evropské komisi, protože neustále probíhají konzultace o budoucnosti evropského turismu a administrativní zátěži odvětví cestovního ruchu.

Nový projektový tým ANEC pro oblast chemikálií

V ANEC byl ustaven nový projektový tým pro oblast chemikálií. Proces je výsledkem sloučení odborníků z chemické skupiny a nanotechnologického projektového týmu a bude spolupracovat i s odborníky z pracovní skupiny pro udržitelný rozvoj. Nový tým bude mít mimo jiné i poradní roli a bude poskytovat konzultace, pokud se objeví problém s chemickými látkami ve výrobcích.

Úkolem nového týmu je definovat požadavky spotřebitelů v oblasti nebezpečných chemických látek a nanomateriálů a poskytnout technické odborné znalosti a poradenství v příslušných normalizačních komisích a diskuzích o regulaci. Zejména nanomateriály použité ve spotřebitelských výrobcích (ale i obecně), jsou zdrojem obav ANEC, neboť spolu s jejich rostoucím využitím se zvyšují i rizika pro zdraví spotřebitelů i pro životní prostředí. ANEC se

na evropském fóru pro aplikaci nanomateriálů poměrně ostře vyhrazuje, zejména s ohledem na princip předběžné opatrnosti. Čeští spotřebitelé na platformách Sdružení českých spotřebitelů či Kabinetu pro standardizaci takto ostře vymezené názory nezaujímají. Odkazujeme např. na naši publikaci o nanomateriálech v potravinách [zde](#).

Přísnější evropské normy pro žaluzie

Rolety a žaluzie se nacházejí v mnoha domácnostech. Bohužel ale představují pro děti určité riziko zranění a v nejhorších případech i uškrcení šňůrami, které slouží k ovládání žaluzií. Takové nehody se již v minulosti staly. Již před několika lety byla evropská norma EN 13120 částečně revidována poté, co ve Velké Británii došlo k uškrcení dítěte.

Navzdory této revizi existovaly nadále obavy, neboť některé rolety (například římské) nejsou normou dotčeny. Konečně dochází k naplnění několikaletého úsilí, do něhož se zapojili v komisi při CEN i experti ANEC. Série několika evropských norem pro žaluzie (funkční a bezpečnostní požadavky, ochrana před nebezpečím uškrcení – požadavky a zkušební metody pro bezpečnostní zařízení, či ochrana před nebezpečím uškrcení – zkušební metody) je zveřejněna v těchto dnech.

Normalizace služeb zdravotní péče (1)

Je potřeba více norem v oblasti zdravotní péče? To byla hlavní otázka, kterou projednávali účastníci akce pořádané CEN v polovině prosince 2013.

Normy nepochybně nabízí potenciální výhody pro spotřebitele, především co se týče vyšší úrovně bezpečnosti, kvality a zejména transparentnosti služeb. Normy jsou proto nejužitečnější v situacích, kdy spotřebitel vyhledává lékařskou službu např. chirurgický zákrok, v zahraničí. Zároveň normy podporují vytváření spravedlivějšího a konkurenceschopnějšího prostředí, kde pověst a tím i dobrou reklamu získávají instituce s nejlepšími službami a cenami.

Objevilo se samozřejmě i znepokojení některých lékařských odborníků z rozšíření normalizace např. na chirurgické zákroky. Nicméně závěrečná debata obecně zdůraznila, že nejdříve je potřeba „normalizovat metodu pro normalizaci služeb zdravotní péče“ a do celého procesu zahrnou všechny zainteresované strany zastupující zdravotnické pracovníky, pacienty a spotřebitele. Podle našich zkušeností se české orgány, zejména ministerstvo zdravotnictví, proti normalizaci zdravotnických a sociálních služeb ostře vymezují.

Normalizace služeb zdravotní péče (2)

Prostřednictvím ANEC reagovali spotřebitelé na podnět Evropské komise „Veřejná konzultace na úrovni EU o bezpečnosti pacientů a kvalitě péče“. Konzultace žádá stanoviska občanských společností, zda opatření, obsažená v „doporučení pro bezpečnost pacientů“ jsou účinně prováděna a co je třeba dále učinit na úrovni EU. Výsledky této konzultace budou zohledněny v budoucích politikách EU v oblasti bezpečnosti a kvality péče o pacienty.

Odpověď ANEC se zaměřila na očekávání ohledně budoucích politických opatření a to zejména v oblasti rozšíření kvality domácí péče. Je třeba prošetřit, zda vývoj evropských norem bude přínosem pro spotřebitele, pokud jde o:

- Potřeby poskytovat příslušné informace, zejména co se týče rizik
- Vyjasnění odpovědnosti jednotlivých poskytovatelů zdravotní péče
- Umožnění zaznamenání a publikování výsledků klinického zásahu
- Řešení potřeb v návaznosti na lékařský zásah
- Souhlas pacientů k léčbě, včetně zranitelných spotřebitelů (důchodce, invalida,...)
- Lékařské záznamy
- Podporu členských států při sdílení znalostí, zkušeností a osvědčených postupů

Konečně univerzální mobilní nabíječka?

Spotřebitelé přivítali nedávné hlasování v Radě ministrů a Evropském parlamentu, kterým se potvrzuje revize směrnice R&TTE (Radio & Telecommunications Terminal Equipment). Zákodáři se shodli na možnosti, že po výrobcích mobilních telefonů bude požadováno, aby nabíječky a další vybavení mobilních telefonů byly plně kompatibilní. Dosavadní dobrovolné ujednání se zástupci průmyslu totiž nepřineslo kýžený efekt. Evropská komise dále určí, která zařízení budou spadat pod tento závazek.

Evropští zákonodáři dále odhlasovali dodatečná opatření k posílení dozoru nad trhem, aby bylo možné lépe vysledovat výrobky, které nejsou v souladu se základními požadavky.

Obě tato témata jsou diskutována za podpory ANEC i českých spotřebitelů.

K dispozici je nový „toolbox“ pro společenské subjekty

V lednu 2014 evropské normalizační organizace CEN-CENELEC spustily společně nový online projekt, který se zaměřuje na vysvětlení procesu evropské normalizace spotřebitelům a dalším společenským subjektům a možnosti jejich přímého zapojení ([zde](#)).

ANEC spuštění projektu spolu s dalšími partnery přivítalo jako krok v posilování vazeb mezi spotřebitelským hnutím a procesem vývoje norem a to zejména při identifikaci nových expertů, kteří budou schopní se podílet na normalizaci na státní nebo evropské úrovni.

Belgický zákaz mobilních telefonů pro malé děti

Belgie zakázala na svém trhu mobilní telefony, které byly navrženy a uvedeny na vnitřní trh EU speciálně pro malé děti. Belgická vláda vydala prohlášení, že pokud takový výrobek vstupuje na trh, je s ním nakládáno jako s hračkou a nelze tedy opomíjet možné problémy, které plynou z vystavení dítěte rádiovým vlnám.

Limity byly na evropské úrovni stanoveny již v roce 1998 za účelem ochrany pracovníků a obyvatelstva před zdravotními riziky radiového vlnění. Evropská směrnice R&TTE (Radio & Telecommunications Terminal Equipment) odkazuje na technické normy, které výrobcům popisují přesný postup, jak prokázat soulad s těmito limity. Legislativní rámec je tedy jasně daný, ale v tomto konkrétním případě bližší pohled odhaluje, že je třeba i uvažovat nad novými okolnostmi.

Členské státy jsou povinovány odstranit výrobek z trhu, pokud výrobek ohrožuje bezpečnost nebo zdraví občanů a informovat Komisi, že tak bylo učiněno. Belgie prostřednictvím oznámení Evropské komisi nastoluje téma revize technických norem pro mobilní telefony ve vztahu ke zkušebním metodám a limitům anebo i celoevropský zákaz mobilů pro malé děti.

Další kroky směrem k přístupnosti webových stránek

Spotřebitelé přivítali přijetí normy na přístupnost elektronických informací (EN 301 549 „Požadavky pro přístupnost“). Norma napomáhá harmonizaci přístupnosti elektronických technologií v rámci vnitřního trhu a je uplatnitelná pro zadávání veřejných zakázek ve vztahu k výrobkům a službám informačních a komunikačních technologií. Její požadavky vytváří pobídky pro výrobce, aby vyvíjeli a nabízeli co nejpřístupnější zařízení, takže těžit z ní budou především spotřebitelé staršího věku nebo se zdravotním postižením.

Dalším krokem vstříc zlepšení přístupnosti k internetu je přijetí návrhu směrnice na přístupnost webových stránek orgánů veřejného sektoru jako právně závazného aktu, který musí být podložen existujícími normami.

Jaké jsou přínosy výzkumu a inovací pro společnost a jak je hodnotit?

Na tyto dvě otázky se snaží odpovědět nový, Evropskou unií sponzorovaný projekt „Zúčastněné strany jednají společně o posouzení etického dopadu výzkumu a inovací“. Tento projekt bude trvat 45 měsíců a bude zahrnovat 16 partnerů ze 13 zemí včetně mezivládních a výzkumných organizací.

Cílem je zlepšit dodržování etiky v oblasti výzkumu a inovací a také přizpůsobení etických zásad aktuálnímu vývoji technologií a společenským problémům. Jedním z výstupů bude analýza proveditelnosti standardizace operačních postupů pro etické posouzení dopadů.

PROSAFE začíná nové aktivity společného dozoru nad trhem

ProSafe (Product Safety Enforcement Forum of Europe) získalo grant od Evropské komise, aby provedlo opatření, která budou zahrnovat kontroly dětských postýlek, hraček, koloběžek, chemikálií v dětském oblečení a detektorů kouře. Za evropské spotřebitele bude na těchto akcích spolupracovat jako jedna ze zainteresovaných stran ANEC. V tomto duchu se ANEC již účastnil aktivit ProSafe například v oblasti nabíječek baterií, ohňostrojí, sekaček na trávu a výrobků dětské péče (kočárky, vaničky na koupání aj).

Krátce ze zasedání ...

- V únoru se konalo zasedání **Rady Kvality ČR**. Je potěšitelné, že se zvýšil rozpočet RK a zejména částka na podporu činnosti odborných sekcí.
- Zástupci SČS a KaStan se v únoru zúčastnili **Dne ÚNMZ**, na kterém úřad tradičně seznamuje zainteresované strany s aktuální situací v oblasti technické normalizace a dalších standardizačních procesů, včetně posuzování shody a akreditace, metrologie atd.
- V březnu se konalo se zasedání **Programového výboru Kabinetu pro standardizaci**, což je fórum partnerů Kabinetu pro komunikaci priorit, plánů, financování atd. S partnery byl diskutován plán aktivit probíhajícího roku, ale i představena Výroční zpráva 2013 – [zde](#) aj.
- V březnu se konalo se zasedání **Odborné sekce RK pro kvalitu v ochraně spotřebitele (OsKOS)**. Práci odborné sekce zajišťuje a koordinuje SČS a účinně se zapojuje i Kabinet a samozřejmě řada dalších partnerů, členů sekce. Diskutovány aktivity letošního roku i možnosti jejich financování. Podpora Rady kvality je letos zaměřena na posouzení důvěryhodnosti značek kvality na trhu na kvalitu spotřebitelského poradenství s ohledem na nový občanský zákoník (www.npj.cz).
- V březnu se konalo zasedání skupiny **Potraviny a spotřebitel při ČTPP** - SČS zajišťuje a koordinuje její činnost. I zde bylo předmětem projednání plán roku 2014 (www.spotrebitelzakvalitou.cz).
- Předseda SČS se zúčastnil zasedání **Koordinační skupiny evropských spotřebitelů při DG SANCO (ECCG)**, kam byl od podzimu roku 2013 delegován. Prioritou zasedání byly finanční služby. Informace k tomuto zapojení na stránkách SČS – [zde](#).
- SČS představilo vrcholovým pracovníkům **MPO koncept obecné bezpečné služby** a požádalo o legislativní vymezení. Iniciativa vnikala po dva roky na platformách OsKOS a dalších.
- Od března organizuje SČS a KaStan partnery **semináře v regionech na téma bezpečného provozu dětských hřišť a sportovišť**. Akce proběhly v Plzni, Brně a Vlašimi a budou pokračovat např. v Jihlavě, Liberci a Karlových Varech. Jsme potěšeni že semináře vzala za příležitost zvyšování kvalifikace svých inspektorů ČOI ...
- SČS je členem evropské organizace **Better Finance (EuroFinUse)**, která se prioritně zabývá ochranou drobných investorů (investice kapitálu, pojištění, ...); v březnu se konalo v Bruselu plenární zasedání této organizace za účasti našeho zástupce. Návazně se konala v Evropském parlamentu velká konference, na které byla prezentována iniciativa Better Finance **k budoucnosti evropských finančních služeb**.
- Účastnili jsme se zasedání **Odborné sekce RK pro infrastrukturu kvality (ČIA/ÚNMZ)**.

Akce ve výhledu druhého čtvrtletí roku 2014:

- V dubnu se koná další **zasedání Rady Kvality** s cílem dále podpořit činnost sekcí. Účast přislíbil p. ministr Mládek.
- V týdnu od 12. května se koná v Miláně (It.) **plenární zasedání ISO COPOLCO**. S účastí zástupce SČS se počítá. Podrobnosti zveřejníme záhy [zde](#).
- 20. května se koná **Plenární zasedání České technologické platformy pro potraviny**. Budeme u toho a budeme představovat činnost naší PS v minulém roce.

- 29. 5. se bude ve Zlíně konat mezinárodní konference - při příležitosti 120. výročí založení Baťových podniků „**ZDRAVÉ OBOUVÁNÍ** – aby nohy zůstaly zdravé po celý život“. Informace sledujte [zde](#). Kontaktujte nás (spotrebitel@regio.cz) – podáme aktuální informace, zajistíme Vaši registraci.
- Ve dnech 4. a 5. června se koná v Bruselu zasedání **Koordinační skupiny evropských spotřebitelů při DG SANCO (ECCG)**, kam byl předseda SČS od podzimu roku 2013 nominován.

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, spotrebitel@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

Uzávěrka vydání – 31. března 2014

Vydává

Sdružení českých spotřebitelů o.s. ve spolupráci s Kabinetem pro standardizaci, o. p. s.

Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce

