

Vážení,

nabízíme vaši pozornosti další vydání e-zpravodaje, třetí v roce 2017. 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.

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

Ing. Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro standardizaci

KABINET
PRO STANDARDIZACI
... top-normy.cz

SCS
SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

POLITIKY, PROCESY, PLÁNOVÁNÍ...

Politiky, koncepce, plány

- **Krok ke standardizaci pro 21. století – ... nejen slovy! Ted' TISKEM!**

V minulém vydání našeho žurnálu jsme čtenáře s pýchou informovali, že Kabinet pro standardizaci (KaStan) a Sdružení českých spotřebitelů (SČS) na počátku roku 2017 zpracovaly a s partnery



projednaly novou **Koncepci pro zapojení českých spotřebitelů do technické normalizace 2017–2021**. Komunikujeme ji jako **Krok ke standardizaci pro 21. století – ... nejen slovy!** Vystavena je [Zde](#).

Nyní s nemenší hrdostí oznamujeme, že jsme v subtilnější verzi vydali tiskem publikaci, ve formátu leporela, která naši vizi, cíle k dosažení vize i nástin opatření shrnuje. Finanční podporu se nám z veřejných ani soukromých zdrojů získat nepodařilo, přesto je tištěná publikace na světě, a to v nákladné dvojjazyčné verzi (čeština/angličtina). Na vyžádání v tisku u nás, v e-formátu [Zde](#).

Technická normalizace koncepčně

- **Proč potřebuje normalizace občanskou společnost?**

Normy hrají klíčovou úlohu při ochraně spotřebitelů, dělného lidu a životního prostředí; podporují implementaci zákonů a politik, včetně oblastí veřejného zájmu; účast občanské společnosti

v procesu normalizace je proto základem pro jejich rozvoj. K podpoře a vysvětlení úlohy občanské společnosti při tvorbě norem byla vydána publikace, která vymezuje zapojení tzv. „Organizací dle přílohy III“ (Annex III Organizations). Jedná se o organizace uznané podle nařízení (EU) 1025/2012 o evropské normalizaci, přílohy III, jmenovitě o ANEC (spotřebitelské zájmy), ECOS (ekologické zájmy) a ETUC (sociální zájmy). Publikace je v angličtině k dispozici [Zde](#).

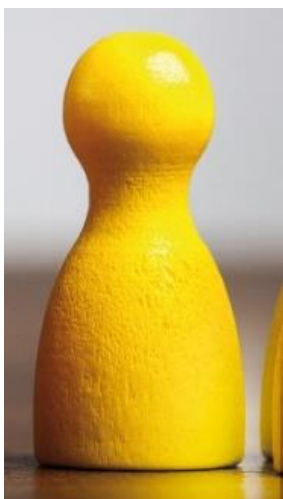
- **Revize příručky CEN-CENELEC 25 zveřejněna**

V červenci zveřejnil CEN-CENELEC druhé vydání Pokynu CEN-CENELEC 25 „Koncepce partnerství s evropskými organizacemi a dalšími zainteresovanými stranami“ (více [Zde](#)).

Revize zahrnuje specifická práva, která CEN-CENELEC uděluje společenským organizacím zastupujícím spotřebitelské (ANEC), environmentální (ECOS) a sociální zájmy (ETUC) v evropských normalizačních činnostech v souladu s nařízením (EU) 1025/2012 o evropské normalizaci.

- **Usnesení Evropského parlamentu, „Normy pro 21. století“**

Na plenárním zasedání Evropského parlamentu (EP) bylo přijato dne 4. července usnesení ([Zde](#)), které schvaluje zprávu „Evropské normy pro 21. století“. Zprávu přijal výbor IMCO dne 30. května v reakci na „normalizační balíček II“ Evropské komise ze dne 1. června 2016. Zpráva uvádí 85 doporučení, která podle našeho názoru představují



spravedlivý kompromis mezi různými zájmy zúčastněných stran.

Ústředním doporučením pro Evropskou komisi je zajištění, že budou udržovat dostatečné zdroje k plnění cílů nařízení (EU) 1025/2012 o evropské normalizaci, s cílem přispět jak ke konkurenceschopnosti podniků, tak k ochraně spotřebitele.

- **Strategie CEN pro normalizaci v oblasti služeb**

Koncem srpna uveřejnil CEN svou strategii pro normalizaci služeb pod názvem „Strategic plan on services standardization to implement the ambitions 2020“. Dokument uvádí trendy nejvíce ovlivňující služby (digitalizace, očekávání a chování spotřebitelů/zákazníků, globalizace, nové služby a nové business modely), typy norem pro služby, kritéria pro určení prioritních oblastí pro normalizaci a kroky akčního plánu včetně termínů. Strategie je na webu CEN ([Zde](#)).

Úplné informace o normalizaci služeb na evropské úrovni jsou k dispozici na webu CEN ([Zde](#)).

- **Posílené řídicí a správní orgány SČS**

K posílení řídicích struktur SČS došlo od 1. července t. r. Dosavadní ředitel SČS L. Dupal se ujal funkce předsedy správní rady. Do funkce ředitele byl správní radou schválen Mgr. Viktor Vodička, dosavadní poradce ředitele.



Viktor Vodička, ředitel Sdružení českých spotřebitelů

Viktor je právník a v nedávné minulosti pracoval pro ÚNMZ (technická normalizace) a pro Legislativní radu vlády (analytik hodnocení dopadů regulace v oblasti energetiky, ochrany spotřebitele, obrany a zadávání veřejných zakázek). Řadu let působil na MPO a na českém zastupitelství pro EU v Bruselu. Více než deset let se věnuje také pomoci rozvojovým zemím zejména s ohledem na zavádění evropských principů a podpoře soukromého podnikání.

Viktor je ženatý a má čtyři děti.

Vývoj v technické normalizaci

- **Infrastruktura české normalizace nově a jinak**

Dne 18. 8. 2017 byl zveřejněn v částce 90 Sbírky zákonů ČR zákon č. 265/2017 Sb., kterým se mění zákon č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh, a zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů /398 kB/. Tento zákon nabývá účinnosti 1. 9. 2017. Na základě této novely se významně změní infrastruktura pro technickou normalizaci. Úřad může zřídit Českou agenturu pro standardizaci jako státní příspěvkovou organizaci. Agentura je podřízena ÚNMZ. Agentura zajišťuje tvorbu, vydávání a distribuci českých technických norem. Zřízena má být k 1. 10. 2017.

- **Výroční zasedání CEN-CENELEC**

Výroční zasedání CEN a CENELEC se letos konalo ve dnech 20.–21. června 2017 v Edinburghu ve Skotsku a setkání organizoval britský normalizační

orgán BSI. Výroční zprávy CEN a CENELEC 2016 jsou k dispozici na internetových stránkách [Zde](#).

V návaznosti BSI uspořádalo 22. června komplementární akci „Standards Matter“, zaměřenou na úlohu norem v digitálním světě. Spotřebitele zastupoval pracovník sekretariátu organizace ANEC, který v rámci panelových diskuzí zdůraznil důležitost norem při zajišťování ochrany soukromí spotřebitelů. Klíčovým závěrem této diskuze byla potřeba dále rozvinout normy týkající se kybernetické bezpečnosti.

- **Nové ČSN důležité pro spotřebitele (informace z ÚNMZ za 3. čtvrtletí 2017)**

ČSN EN 50527-1 ed. 2 Postup pro hodnocení vystavení zaměstnanců s aktivními implantabilními zdravotnickými prostředky elektromagnetickým polím – Část 1: Obecně (vydána v červnu 2017).

ČSN EN 13451-1+A1 Vybavení plaveckých bazénů – Část 1: Všeobecné bezpečnostní požadavky a zkušební metody (vydána v červnu 2017).

ČSN EN 527-2 Kancelářský nábytek – Pracovní stoly – Část 2: Požadavky na bezpečnost, pevnost a trvanlivost (vydána v srpnu 2017).

ČSN EN 12572-1 Umělé lezecké stěny – Část 1: Bezpečnostní požadavky a zkušební metody pro ULS s jisticími body (vydána v září 2017).

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

Ochrana spotřebitele – aktuality z organizace ANEC

- **Valné shromáždění organizace ANEC 2017**

15. a 16. června se uskutečnilo již 28. zasedání Valného shromáždění organizace ANEC v Bruselu. Setkání se zúčastnili členové 28 zemí a dále Srbska, jako nové členské země CEN/CENELEC, a

zástupci Evropské komise, sekretariátu EFTA a BEUC.

V rámci akce byla distribuována čerstvě zveřejněná výroční zpráva organizace ANEC za rok 2016. Demonstruje mimořádné úspěchy dosažené v minulém kalendářním roce (více [Zde](#)).

Informace z ISO

- **Normy pro služby – naplňování strategie ISO**

V Kanadě (Vancouver) se v rámci plnění strategie ISO pro normalizaci služeb uskutečnil 28. dubna workshop, ve spolupráci ISO a CASCO; aktuální zaměření bylo na posuzování shody. Akce navázala na diskuzi a výsledky prvního workshopu v červnu 2016 v Ženevě (zaměřené na problematiku spotřebitelů).

V případě zájmu navštivte stránky [Zde](#); program setkání naleznete [Zde](#).

CHOVÁNÍ TRHU

Prostředí a udržitelná společnost

- **Environmentální management – nová příručka ISO pro malé a střední podniky**

Zavedení systému environmentálního managementu může být pro malé podniky náročné. Nová příručka ISO byla navržena tak, aby pomáhala malým a středním podnikům při zlepšování jejich environmentálního výkonu za použití normy ISO 14001:2015 – Systémy environmentálního managementu, jež se týkají životního prostředí. Publikace je k dispozici v angličtině [Zde](#).

- **Nové metriky pro uhlíkovou stopu v budovách**

Díky nové normě ISO bude stanovení a vykazování uhlíkových metrik stávajících budov snazší; norma má napomoci ke snižování emisí skleníkových

plynů. Norma ISO 16 745 Udržitelnost staveb a stavebních inženýrských prací – Uhlíkové metrické hodnoty stávající budovy během fáze užívání poskytuje jednoduché metody pro výpočet, vykazování a komunikaci o emisích skleníkových plynů vyplývajících z využívání energie v rámci stávající budovy (více [Zde](#)).

Konečně, budovy představují více než jednu třetinu veškeré konečné spotřeby energie a polovinu celosvětové spotřeby elektřiny. A jsou „zodpovědné“ přibližně za jednu třetinu celosvětových emisí uhlíku. Další globální norma – ISO 52 000-1:2017 – Energetická účinnost budov – Souhrnné posouzení energetické účinnosti budov – Část 1: Obecný rámec a postupy má poskytnout cestu k omezení spotřeby energie (více [Zde](#)).

ZA BEZPEČNOSTÍ, KVALITOU A SPOLEHLIVOSTÍ VÝROBKŮ

Bezpečnost výrobků pro děti

- **ANEC nesouhlasí s přijetím normy EN 14375 jako globální normy ISO**

ANEC nesouhlasí s návrhem normy EN 14375 – Opakovaně neuzavíratelné obaly odolné dětem určené pro farmaceutické výrobky – Požadavky a zkoušení jako globální normy ISO.

Před několika lety lobovala organizace ANEC proti přijetí této normy jako EN, protože podle jejího názoru „zcela ignoruje toxicitu farmaceutických výrobků“. SČS a KaStan považují taková vyjádření za příliš silácká a neodpovídající skutečnosti. Aktivitu prostřednictvím národního normalizačního orgánu jsme proto v tomto směru nevyvíjeli.

- **Normalizace výrobků atraktivních pro děti**

Pracovní skupina CENELEC TC 61 WG8 (elektrické spotřebiče atraktivní pro děti) obnovila letos svou činnost, i díky tlaku z ANEC.

Byla navržena revize klauzule 22.44 v normě EN 60335-1 – Elektrické spotřebiče pro domácnost a podobné účely – Bezpečnost – Část 1: Všeobecné požadavky týkající se elektrických spotřebičů, se kterými přicházejí do kontaktu děti. Revize byla odsouhlasena s odůvodněním, že dosavadní termín „toy-like appliance“ – (spotřebič podobný hračce) není adekvátní současným potřebám. Podle stávajícího znění normy spotřebiče, atraktivní pro děti a přitom jim potenciálně nebezpečné, nejsou zkoušeny a schvalovány podle této normy. ANEC se domnívá, že jakákoliv interakce dítěte se spotřebičem je důležitější než záměrné použití přístroje, zejména v případě velmi malých dětí, které nemají pojem o nebezpečí.

V pracovním orgánu byla připravena nová verze klauzule k uvedené normě, za úzkého zapojení organizace ANEC. Je založena na vymezení přitažlivosti spotřebiče pro dítě a jeho nebezpečnosti vůči dětem.

Domácí spotřebiče a další výrobky pro domácnosti, zahrady apod.

- **Vývoj v normalizaci grilů a topinkovačů a vysavačů**

Proti normě EN 60335-2-9 – Elektrické spotřebiče pro domácnost a podobné účely – Bezpečnost – Část 2–9: Zvláštní požadavky na grily, opékače topinek a podobné přenosné spotřebiče pro vaření byly vzneseny formální námítky (z Německa a Norska), a to kvůli nadměrným teplotním limitům. Mezní hodnoty teplot by měly být ustanoveny v souladu s pokyny CENELEC 29 a 32. Po intervenci organizace ANEC budou přezkoumány všechny příslušné normy. ANEC se o takové kroky dlouhodobě snaží a naznačený vývoj by mohl představovat velký krok vpřed pro ochranu spotřebitelů.

Další pracovní skupina CENELEC (TC 59X WG 6) se za spoluúčasti organizace ANEC zaměřuje na domácí spotřebiče – vysavače. Jedním z projednávaných témat jsou testy účinnosti s částečně naplněnými nádobami (na prachové částice, odpad). Pro spotřebitele je důležité správné

vymezení spolehlivosti a výkonu vysavače „částečně zatíženého“, neboť testování s prázdnou nádobou není reprezentativní pro použití v reálném životě.

V mezidobí ad hoc skupina připravila dokument, který posuzuje způsoby, jak dovedou normy odrážet skutečné použití a zároveň jak dokážou nabídnout opakovatelnost a reprodukovatelnost nezbytnou pro podporu evropské legislativy v oblasti ekodesignu a energetického štítkování.

Potravininy

- **Revize ISO 22000 o managementu potravin – posun o krok dále**

Probíhající revize normy ISO 22000 – Management bezpečnosti potravin dosáhla nyní svého dalšího stadia. Revidovaná norma bude zahrnovat novou základní strukturu a uznávané klíčové prvky zajišťující bezpečnost v každém kroku potravinového řetězce (více [Zde](#)).

- **Edice Jak poznáme kvalitu?**

Již pět titulů jsme letos vydali v této edici, kterou orientujeme spotřebitele v otázkách kvality potravin s výzvou: orientujte se, rozhodněte se, nenechte se ovlivňovat jen cenou... ([Zde](#))

Jak poznáme kvalitu?

Publikace

- Průvodce spotřebitelem
- Koncertní řad
- Jak poznáme kvalitu? Kvalita
- Mléko edice
- Osoby nevidomé
- Osoby slyšící
- Evropské normy a spotřebitel

Uvod
Kde najít pomoc?
Řešení sporů
Publikace
Rady pro nevidící
Spotřebitel v kraji
Spotřebitel v EU
Průvodce pro seniory
Zastupení v EK
Novinky
O SCS
Partneři
Kontakt

VLIV KULINÁRNÍ ÚPRAVY POTRAVIN NA JEJICH NUTRIČNÍ HODNOTU
Přivádíme novou publikaci v edici Jak poznáme kvalitu?, tentokrát zaměřenou na vliv kulinární úpravy potravin na jejich nutriční hodnotu.
Autor: Bohumil Turek, Petr Šíma, Inera Michalová
Č. vydání: svazek 24, 1. vydání
[vliv-kulinarni-upravy-potravin-na-jejich-nutricni-hodnotu.pdf](#)

Jak poznáme kvalitu? Soja a výrobky ze soji
Přivádíme další publikaci z řady Jak poznáme kvalitu?, tentokrát na téma soji a výrobků z ní.
Autor: Radmila Dostálová
Č. vydání: svazek 23, 1. vydání, červenec 2017
[jak-poznamo-kvalitu-soja-vyroby-ze-soji.pdf](#)

Jak poznáme kvalitu? Pivo
Přivádíme další titul v edici Jak poznáme kvalitu, tentokrát zaměřenou na pivo. Dozvíte se mnoho zajímavého z jeho historie, pěstování, obsahu živin a jeho vlivu na zdraví, ale i postupech výroby, ale také různé mýty a fakta, které se čas od času objevují v tisku.
Autor: Michal Mazarová
Č. vydání: svazek 22, 1. vydání
[jak-poznamo-kvalitu-pivo.pdf](#)

Jak poznáme kvalitu? Svět kávy
Přivádíme vám 2. přepracované vydání společné publikace z roku 2013. Svět kávy přináší souhrn informací o pěstování, orůzích a způsobu pěstování kávy, způsobech její přípravy, označování kvality a mnohé další pro spotřebitele zajímavých informací.
Autor: Lenka Brazňová
Č. vydání: svazek 21, 2. přepracované vydání
[jak-poznamo-kvalitu-svet-kavy.pdf](#)

Jak poznáme kvalitu? Ryby, ostatní vodní živočichové a výrobky z nich
Přivádíme vám 2. přepracované vydání publikace z roku 2013 a edice Jak poznáme kvalitu, zaměřenou na ryby a vodní živočichy.
Autor: Miroslav Kavka
Č. vydání: svazek 20, 2. přepracované vydání, červenec 2017
[jak-poznamo-kvalitu-ryby-ostatni-vodni-zivocichove-a-vyroby-z-nich.pdf](#)

- **Novou metodou proti falšování vín syntetickými aromaty**

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI) akreditovala novou laboratorní metodu, pomocí které bude možné identifikovat vína falšovaná přidáním syntetických aromatických látek (zdroj [Zde](#)).

Aromatické složky do vína přirozeně vstupují z hroznů révy vinné a další se dotvářejí během fermentace a procesu zrání. Přidání umělých – syntetických – aromat náleží k nepovoleným postupům při výrobě vína. Syntetická aromata je možné legálně prodávat a jejich použití je v řadě potravinářských odvětví povoleno, ve vinařství nikoliv. Příkladem dosavadních zjištění jsou syntetická broskvová aromata v odrůdě Pálava.

Z důvodu zefektivnění úřední kontroly SZPI zavedla do své kontrolní praxe metodu stanovení tzv. gama-laktonů pro odhalování falšování vína přidávkem syntetického aromatu metodou chirální plynové chromatografie s hmotnostní detekcí. Nově akreditovanou metodu bude SZPI v následujícím období intenzivně využívat.

Domácí chemie, kosmetika

- **Dánská rada spotřebitelů zkoumala opalovací krémy**

Dánská rada spotřebitelů prozkoumala chemické vlastnosti téměř padesátky opalovacích přípravků. Testy se zaměřily na složky, které mohou být alergenní nebo by mohly narušit endokrinní systém. 14 z testovaných krémů neobsahovalo nežádoucí chemikálie, ostatní vykazovaly různé úrovně rizika a nedostatků. Další informace naleznete na webu THINK Chemicals (více [Zde](#)).

Na webových stránkách jsou zveřejněny výsledky i dalších testů: alergenní konzervační látky v mycích prostředcích ([Zde](#)), látky v impregnačních sprejích ([Zde](#)), chemikálie v pracích prostředcích ([Zde](#)) a ftaláty v plastových výrobcích ([Zde](#)).

- **Kosmetika a spotřebitel**

V rámci projektu podpořeného MPO připravilo SČS informace o označování kosmetiky (a nejenom) pro elektronické šíření ([Zde](#)). Vlastním nákladem jsme připravili i tištěnou verzi ([Zde](#)).

Věříme, že publikace přispěje k lepší orientaci spotřebitele v této komoditě.

Balení výrobků

- **Otevíratelnost obalů: dostane se slabší osoba k výrobku?**

Funkční kritéria balení zahrnují více aspektů. Zahrnují ale také přijatelnost otevírání obalu pro zákazníka. Poslední aspekt si naše organizace vzaly za úkol prověřit a spotřebitele v něm podpořit.

SČS a KaStan realizovaly v roce 2016 průzkum, zda senioři mají významnější problémy s otevíráním výrobků. Průzkum se zaměřil na osobní zkušenosti s otevíráním běžných spotřebitelských výrobků, potravinářských i nepotravinářských. Výsledky průzkumu potvrdily, že spotřebitelé problémy s otevíráním obalů mají ([Zde](#)).

Nyní na tento krok navazujeme další aktivitou, jejímž cílem je prověřit, jakou pozornost věnují aspektu otevíratelnosti obalu ve vztahu ke starším osobám, osobám se zdravotním postižením či dalším osobám, které mají méně fyzické síly nebo šikovnosti k úkonům, kterých je při otevírání obalů třeba, subjekty podnikající ve výrobě a v obchodu. Touto aktivitou chceme v ČR podpořit též používání technických norem.

Snadnost otevírání obalů je totiž jedním z dalších příkladů, který dokládá, jak důležité jsou technické normy pro náš každodenní život. Již v roce 2011 byla v Evropě přijata technická specifikace – P CEN/TS 15945 Obaly – snadnost otevírání – Kritéria a metody – Kritéria a metody zkoušení pro hodnocení spotřebitelského obalu. Kritéria a metody, jak posuzovat otevíratelnost obalů pro spotřebitele, tedy existují, ale otázkou zůstává, jak je používání této normy rozšířené.

Využívají dotčené podnikatelské strany tuto normu k ověření, jak jsou či budou obaly uzpůsobeny pro zacházení výše uvedenými osobami? Jaké zkušenosti mají podnikatelské subjekty s uvedenou normou, s její funkcí? Existují alternativní řešení? To je podstata, na kterou se v dotazníku zaměřujeme. Průzkum probíhal v září a na počátku října, věříme, že řada čtenářů e-žurnálu se ho zúčastnila. Nyní probíhá vyhodnocování. Budeme vás informovat.

ZA BEZPEČNOSTÍ, KVALITOU A SPOLEHLIVOSTÍ SLUŽEB

Bezpečný provoz dětských hřišť a sportovišť

V této chvíli máme k dispozici již druhou edici Příručky správné praxe pro bezpečný provoz veřejných zařízení (2017), kterou vydalo SČS za podpory ÚNMZ. Publikace podrobně instruuje, jak postupovat, aby všechny náležitě evropské normy byly v provozu dodrženy. Prioritně ji distribuujeme správcům a provozovatelům veřejných zařízení prostřednictvím výrobců a kontrolorů hřišť a sportovišť. Ale mohou se u nás přihlásit i jiní zájemci.

O tom, jak zajišťovat bezpečný provoz veřejných zařízení, jsme jejich provozovatele vzdělávali na jaře tohoto roku (ostatně jako již po řadu let). Informace o proběhlých seminářích naleznete na našich stránkách [Zde](#) (budeme vás tam informovat také o dalších akcích tohoto typu).

K tématu provozu dětských hřišť jsme vydali i elektronický speciál ([Zde](#)). Je určen prioritně pro správce veřejných zařízení, kterým již značka kvality udělena byla. Ale nejen jim...

Pro snazší orientaci rodičů, prarodičů a dalších „dohlížitelů“ nad dětmi a mládeží o tom, kde se nachází dětská hřiště a sportoviště s přiznanou značkou Ověřené hřiště, jsme využili aplikaci Mapotic ([Zde](#)).

Turistické služby

- **Normy pro dobrodružné aktivity v soustavě ČSN**

Aktuální vydání periodika SČS a KaStan KonzumentTest zaměřujeme na kvalitu a bezpečnost dobrodružného cestovního ruchu. Mezi nově převzatými normami z mezinárodního fondu norem ISO do soustavy českých technických norem ČSN je totiž i balíček týkající se právě této oblasti. Zdánlivě je to poněkud okrajová, výlučná záležitost, ale není to pravda. Ekonomický význam tohoto sektoru turizmu celosvětově i u nás výrazně narůstá, a právě i jeho specifická důležitost technických norem prakticky v každé oblasti podnikání, obchodu a trhu. O obsahu balíčku těchto norem informujeme speciálním e-letákem též

poskytovatele služeb, aby si byli vědomi jejich významu pro korektní poskytování služeb.

Naše publikace je součástí našich iniciativ prosazovat používání technických



norem v co nejširším měřítku. Popsaná aktivita je podpořena ÚNMZ.

Dopravní služby, výrobky pro dopravní služby

- **Revize bezpečnosti osobních lodí**

15. června přijala Evropská rada neformální dohodu s Evropským parlamentem o revidované směrnici o bezpečnostních požadavcích pro osobní lodě. Cílem novelizované regulace je vyjasnit a zjednodušit stávající technická pravidla s cílem usnadnit jejich prosazování a sledování. Směrnice stanovuje podrobné technické požadavky pro lodě ohledně konstrukce, stability a požární ochrany. Působností zahrnuje většinu moderních osobních lodí, přičemž nezahrnuje malé lodě (do 24 metrů) regulované na vnitrostátní úrovni, což odráží skutečnost, že tyto lodě obecně představují nižší riziko.

Neformální dohoda byla uzavřena s EP také ohledně nových pravidel k digitalizaci registrace cestujících na lodích. Cílem je zajistit přesný počet cestujících a další informace okamžitě dostupné pro pátrací a záchranné služby v případě nehody.

Zástupce ANEC je zastoupen ve všech pracovních odborných platformách.

Finanční služby

- **ANEC se vyjadřuje k finančním technologiím trhu finančních služeb**

V Evropské unii proběhla v jarních měsících veřejná konzultace k finančním technologiím trhu finančních služeb. Na výstup reagovala organizace ANEC, která v dokumentu [Zde](#) vyjádřila postoj spotřebitelů. Zejména se ohrazuje proti spojování norem výhradně s využitím v průmyslu, a připomněla, že existují evropské právní předpisy,

kteří uznávají, že normalizace se týká různého spektra zúčastněných stran, včetně spotřebitelů.



ANEC rovněž akcentuje aspekty, že některé otázky týkající se spotřebitelů nelze řešit pouze legislativou –

regulací. Normy musí hrát nadále svou vymezenou roli, neboť mohou definovat způsob, jakým jsou výrobek nebo služba navrženy nebo poskytovány před tím, než budou uvedeny na trh.

- **Akreditace pro poskytování služeb v oblasti oddlužení**

Ministerstvo spravedlnosti ČR podle insolvenčního zákona udělilo Poradně při finanční tísní (SČS je jejím spoluzakladatelem) akreditaci pro poskytování služeb v oblasti oddlužení a současně jí jako první akreditované osobě přidělilo identifikační číslo AO-001-2017. Pro informaci je přiložena kopie Rozhodnutí MSP ČR (více [Zde](#)).

Inteligentní komunita

- **Inteligentní měřiče mohou být nepřesné!**

Nizozemská studie ([Zde](#)) zjistila, že elektromagnetický vliv může změnit přesnost měření odečtených z inteligentních měřičů. Testy ukázaly, že některé měřiče vykazují zvýšení energetické odezvy téměř o 400 %, zatímco jiné ukazují snížení energetické odezvy o více než 50 %. Z výzkumu vyplývají i konkrétní příčiny, z nichž hlavní má být konstrukce snímače.

Spotřebitelé prostřednictvím organizace ANEC vyjádřili své obavy na základě výsledků uvedené studie ([Zde](#)). Chyby představují riziko, díky kterému může část spotřebitelů ztratit důvěru v inteligentní měřiče, a proto požadujeme další nezávislý výzkum elektromagnetického vlivu na měření v domácím prostředí. Ze stejného důvodu by měly být prověřeny stávající normy, zda dostatečně pokrývají inteligentní měřicí systémy.

Služby ICT

- **Kolaborativní platformy a online přehledy**

V červnu vydala Evropská komise novou průzkumnou studii spotřebitelských otázek ([Zde](#)), spojených s trhy s peer-to-peer platformami.

Studie identifikuje pět klíčových spotřebitelských otázek týkajících se kolaborativní ekonomiky, a to od nedostatku transparentnosti transakcí a příslušných práv a povinností spotřebitelů až po spolehlivost systémů přehledů a hodnocení. Nesoulad byl také zjištěn například v rámci vyloučení zodpovědnosti platformy a odpovědnosti za výkon online transakcí P2P. Další problémy souvisí s přístupem k nápravě pro koncové uživatele a peer poskytovatele a s využitím a ochranou údajů.

Očekává se, že komise zváží legislativní kroky ke zlepšení transparentnosti a odpovědných postupů P2P v rámci programu REFIT (Program pro účinnost a účinnost právních předpisů) – [Zde](#).

ANEC poskytne další příspěvky ke studii v příštích týdnech, a to i na základě nedávného stanoviska ANEC/CI týkajícího se sdíleného hospodářství a další práce v příslušné mezinárodní normalizaci ([Zde](#)).

Pokud jde o online přehledy, ANEC vyvíjí další připomínky k ISO/DIS 20488 „Online spotřebitelské přehledy – Zásady a požadavky pro jejich sběr, moderování a publikování“. ANEC věří, že výsledná norma nabídne kodex řízení, který může přispět ke zvýšení transparentnosti.

- **Projekt SEED a stříbrná ekonomika**

SEED – [Zde](#) je projekt financovaný Evropskou unií v rámci programu Horizont 2020. Cílem je oslavit inovativní produkty nebo služby související s ICT, které pomáhají zlepšovat kvalitu života našich seniorů, a posilují tak evropskou stříbrnou ekonomiku.

Projekt byl zahájen dne 1. října 2016 a ukončení proběhne v září 2018. SEED se svými devíti partnery napříč Evropou je určen k tomu, aby zajistil úspěšné zahájení viditelného a udržitelného systému ocenění na evropské úrovni, který odměňuje inovativní řešení, jež prokazují významný dopad na kvalitu života stárnoucí populace. Předpokládá se, že systém udělování cen bude zachován pod záštitou nedávno zahájeného Evropského paktu o demografické změně, jehož členem je i organizace ANEC.

- **Nové normy pro call centra**

Všichni známe frustraci z telefonování s nějakým call centrem. Buď se cítíme nepřetržitě drženi na telefonu, nebo jsme se museli dostat přes dlouhou

a složitou řadu možností, než jsme se dostali na konec.



Případně se volající potýkají s jazykovou bariérou a nutností volat opakovaně.

Nápomocné k nastavení lepšího, pro spotřebitele přátelštějšího prostředí mají být dvě nové globální normy – [ISO 18295-1:2017](#) – Zákaznická kontaktní centra – Část 1: Požadavky na zákaznická kontaktní centra a [ISO 18295-2:2017](#) – Zákaznická kontaktní centra – Část 2: Požadavky pro klienty využívající služeb kontaktních zákaznických center (více [Zde](#)).

Poštovní služby

- **Přeshraniční doručování balíkových zásilek**

Jedním z témat minulých měsíců v orgánech EU je regulace služeb přeshraničního doručování zásilek.

Rada se na konci května dohodla na svém přístupu (více [Zde](#)) k návrhu nařízení. Domnívá se, že lepší transparentnost cen a lepší dohled by měly zvýšit účinnost trhu a přispět ke snížování sazeb, které nejsou odůvodněny objektivními faktory, jako jsou mzdy nebo zeměpisná vzdálenost. Podle obecného přístupu Rady musí Evropská komise zřídit internetovou stránku, na níž budou zobrazeny

přeshraniční sazby nabízené firmami. Tato specializovaná webová stránka by měla spotřebitelům a uživatelům usnadnit porovnávání sazeb a výběr těch nejvhodnějších.

Výbor EP pro dopravu a cestovní ruch (TRAN) dne 11. července odmítl návrh zprávy poslankyně o přeshraničním dodávání balíků. Organizace ANEC přispěla prostřednictvím svého dokumentu o návrhu nařízení o přeshraničních službách v rámci doručování zásilek ([Zde](#)) k návrhu zprávy EP ([Zde](#)) a zdůraznila otázky týkající se spotřebitelů, které by navrhované nařízení mohlo pomoci vypořádat. Evropská komise plně podporuje Evropský parlament v úsilí co nejdříve najít vhodné řešení. Evropský parlament se po letní přestávce bude návrhu znovu věnovat.

ANEC vnímá hlasování TRAN jako nevyužitou příležitost pro zvýšení důvěry spotřebitelů ve služby přeshraničních dodávání balíků a vytvoření rovných podmínek pro všechny provozovatele. Doufá také, že návrh bude přehodnocen, takže zlepšení transparentnosti a cenové dostupnosti pro přeshraniční trh pro tyto služby nebude muset počkat až do revize směrnice o poštovních službách. Na začátku května organizace ANEC zveřejnila poziční dokument (více [Zde](#)) v rámci očekávání spotřebitelů ohledně návrhu nařízení EU pro služby přeshraničního doručování. Zájmy spotřebitelů zprostředkované organizací ANEC byly v návrhu zprávy Evropského parlamentu dobře zohledněny.

KVALITA A JAKOST

- **Srovnávací zkoušení spotřebních výrobků bude v soustavě ČSN**

Kabinet pro standardizaci obdržel od ÚNMZ úkol k zajištění překladu Pokynu ISO/IEC GUIDE 46 Srovnávací zkoušení spotřebních výrobků a

souvisejících služeb – Obecné zásady. V době, kdy existují testy k doložení dvojí kvality výrobků na trhu a kdy snad každý den vydává svoji sérii spotřebitelských testů zejména v oblasti potravin, by takováto norma měla přijít vhod. Již brzy (práce na překladu probíhají v plném proudu).

DOZOR NAD TRHEM

- **Také pneumatiky mají svůj dozor trhu**

Bruselská organizace PROSAFE byla založena za účelem podpory a koordinace společných akcí dozoru nad trhem v rámci EU. V květnu t. r. zveřejnila kancelář POSAFE svůj první zpravodaj o výsledcích společných akcí, který by se měl do budoucna stát pravidelnou informační platformou. Publikace ([Zde](#)) je zaměřena na téma opatření, jež

vyplývá ze společného dohledu nad trhem pro pneumatiky. Kontroly zahrnují 15 000 pneumatik, 1 500 inspekci technických dokumentů a testování 150 modelů pneumatik. Tyto akce budou přeloženy do jiných jazyků a budou mít větší dosah. ANEC na aktivitě, která běží od roku 2016 a bude trvat do roku 2018, úzce spolupracuje.

SPOTŘEBITEL A PŮSOBENÍ TŘETÍ STRANY

Posuzování shody a akreditace

- **Webové stránky o podnikatelských výhodách**

Pod patronací ISO, s přímým zapojením IAF (International Accreditation Forum) a dalších partnerů, byla vytvořena webová stránka www.publicsectorassurance.org. Cenný zdroj informací má doložit význam technických norem a posuzování shody a akreditace zejména veřejnému sektoru.

- **Co bude následovat v ISO v oblasti normalizace služeb?**

Workshop na téma „Rozvoj služeb v průmyslu s normami ISO“ uzavřel ve Vancouveru týden plenárního zasedání CASCO (duben 2017). Hlavním cílem bylo diskutovat o tom, co by mělo formovat další kroky ISO při implementaci strategie pro služby. Přítomnost asi 150 účastníků umožnila plodnou výměnu zkušeností a osvědčených postupů z různých geografických oblastí a organizací.

Mezi obecné závěry patřilo např. – ISO musí zvýšit povědomí o výhodách norem pro služby (více případových studií by mohlo pomoci) a zlepšit

zapojení zainteresovaných stran na vnitrostátní úrovni (včetně regulátorů a spotřebitelů). Z pohledu posuzování shody se stávající nástroj CASCO zdá být pevným základem pro potřeby odvětví služeb, je však zapotřebí více práce na přizpůsobení stávajících nástrojů novým výzvám, jako jsou elektronické platformy a elektronický obchod.

Veškeré závěry z workshopu mohou být zdarma staženy z webové stránky workshopu (více [Zde](#)), včetně prezentací, fotografií a zprávy, která shrne diskuze a hlavní výsledky.

- **Nová technická směrnice CASCO**

Technická zpráva [ISO/IEC TR 17028](#) Posuzování shody – Směrnice pro certifikační schémata služeb a příklady pro služby byla publikována a je nyní dostupná v ISO store.

Dokument je informativní a poskytuje pokyny doplněné o příklady, které slouží k ilustraci způsobů, jimiž mohou být tyto pokyny použity, aniž by byly vyloučeny jiné přístupy, o nichž rozhodne vlastník systému po konzultaci s ostatními zúčastněnými stranami. Příloha A obsahuje příklady stávajících certifikačních schémat pro služby.

VZDĚLÁVÁNÍ

- **Učit se od nejlepších: nová norma pro poskytovatele vzdělávání**

Dnešní ekonomika vyžaduje diferencované vzdělávací služby mimo formální, národní vzdělávací systém. Cílem nové normy je nejen pomoci poskytovatelům zlepšit jejich služby, ale také poskytnout uznání a důvěryhodnost na mezinárodním trhu – konkrétně se jedná o normu [ISO 29993](#) – Vzdělávací služby pro neformální vzdělávání – Požadavky na službu a více naleznete [Zde](#).

- **Webový seminář k připravovanému evropskému zákonu o přístupnosti**

Evropská organizace pro koordinaci zapojení spotřebitelů do technické normalizace ANEC spolu s partnery pořádala v pátek 8. září 2017 webinář k připravovanému evropskému zákonu o přístupnosti (European Accessibility Act) i ke zprávě výboru IMCO Evropského parlamentu, která negativně pozměnila návrh Evropské komise.

Seminář byl určen zejména pro orgány a organizace s rozhodovací pravomocí a pro novináře. Zúčastnit se však mohli všichni, kteří se zajímají o tuto důležitou problematiku.

DALŠÍ INFORMACE (NEJEN) PRO SPOTŘEBITELE

- **Úřad ÚNMZ – pravidelná aktualizace Informačního portálu**

Zde naleznete průběžné informace o aktualizacích [Informačního portálu](#) ÚNMZ – předpisy a normy.

Informace o všech měsíčních aktualizacích jsou nadále uloženy na portálu v souboru [Archiv aktualizací](#).

- **Newsletter ČSJ**

Česká společnost pro jakost ve svém aktuálním newsletteru informovala o novinkách a akcích, které připravuje. Více na stránkách [Zde](#).

- **Newsletter obalové asociace Czech and Slovak packaging association SYBA, z. s.**

Všechny informace, ocenění, připravované novinky a akce asociace naleznete [Zde](#).

- **Newsletter Technický a zkušební ústav stavební Praha, s. p.**

Aktuální newsletter s novinkami naleznete [Zde](#).

- **Tiskové zprávy SČS, prezentace spotřebitelských zájmů v médiích**

(Následující většinou naleznete na stránkách <http://www.konzument.cz/novinky.php>)

- Značka kvality ŽIVOTNOST PLUS přijata do Programu Česká kvalita ([Zde](#))
- Tisková zpráva k vydání publikace Ryby, ostatní vodní živočichové a výrobky z nich ([Zde](#))

- Tisková zpráva Označování potravin po česku ([Zde](#))
- Tisková zpráva k vydání publikace Svět kávy ([Zde](#))
- Jak prodloužit životnost spotřebičů a elektroniky – záznam z ČT 24 ([Zde](#))
- Spotřebitel vyžaduje kvalitu, a nejde mu už jen o cenu výrobku nebo služby! ([Zde](#))
- USF nabízí možnost mimosoudního řešení sporů s finančními zprostředkovateli a poradci ([Zde](#))
- Dvojitá kvalita na českém trhu potravin? ([Zde](#))
- Posílené řídicí a správní orgány SČS ([Zde](#))
- TZ SČS Nové zkoušení spotřeby paliv ([Zde](#))

- **Z ediční činnosti SČS**

- Nové platební prostředky: umíme je využívat? Známe rizika? 2. přepracované vydání ([Zde](#))
- Vliv kulinární úpravy potravin na jejich nutriční hodnotu ([Zde](#))
- Krok ke standardizaci pro 21. století – nejen slovy! ([Zde](#))
- Sója a výrobky ze sóji ([Zde](#)) a další...

KRÁTCE ZE ZASEDÁNÍ...

- Ve dnech 21. a 22. září se konalo v Praze zasedání organizace ANEC – pracovní skupiny pro domácí spotřebiče. Akci pro ANEC připravilo a zorganizovalo SČS. Děkujeme ÚNMZ, které poskytlo konferenční místnost.
- 26. 9. se konalo zasedání Odborné komise pro ochranu spotřebitele – Hradec Králové.
- 26. 9. se konalo zasedání Řídicího výboru České technologické platformy pro potraviny na PK ČR.
- 25. 9. se konal seminář na téma Stárnutí a veřejný prostor (Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR).
- 21. 9. se konalo zasedání Odborné komise pro ochranu spotřebitele (Ostrava).
- 21. 9. se konalo zasedání sekce pro kvalitu Hospodářské komory.
- 19. 9. se konalo zasedání Odborné komise pro ochranu spotřebitele (Ústí nad Labem).
- 18. 9. se konalo zasedání Odborné komise pro ochranu spotřebitele (Znojmo).
- 14. 9. se konalo výjezdní zasedání Zemědělského výboru PSP v Jihlavě za přítomnosti europoslankyně V. Jourové.
- 13. 9. se konala konference stavební výroby a nebezpečné látky (TAZUS).
- 13. 9. se konalo zasedání Národního fóra – FITPRO /elektronická fakturace).
- 12. 9. se konalo zasedání Koordinační skupiny pro bezpečnost potravin na MZe za přítomnosti ředitele EFSA.
- 7. 9. se uskutečnil celodenní seminář na téma „tuky a olej“ (VŠCHT).
- 5. 9. se konalo zasedání pracovní skupiny „potraviny a spotřebitel“ při České technologické platformě pro potraviny. Skupině předsedá zástupce SČS.

AKCE VE VÝHLEDU – 4. čtvrtletí roku 2017



- 3. 10. Tisková konference Pivovarský dům na téma Pivo
- 5. 10. Kulatý stůl Hygiena prodeje v Brně, společně se SOCR
- 8. 10. Předávání značky Ověřené hřiště v Litoměřicích
- 10. 10. Zasedání OS Rady Kvality – Infrastruktura kvality
- 14. 10. Světový den standardizace
- 20. 10. Předání cen SČS – Spokojený zákazník, Ústí nad Labem
- 25. 10. Rada seniorů – kolegium
- 27. 10. zasedání Programového výboru Kabinetu pro standardizaci
- 7. 11. ČTPP – PK, PS „potravin y a spotřebitel“
- 9. 11. ANEC Steering Committee, Brusel
- 9. 11. Předání cen SČS – Spokojený zákazník, Hradec Králové
- 10. 11. Ustavující zasedání evropské organizace Travel-Net (Berlín)
- 13. 11. Předání cen SČS – Spokojený zákazník, Ostrava
- 21. 11. Předání cen SČS – Spokojený zákazník, Brno
- 21. 11. Galavečer České kvality (ve Švandově divadle v Praze) – probíhá každoročně v rámci Měsíce kvality
- 28. 11. Potravinový úterek na Novotného lávce pod gesčí SČS a ČTPP
- 28. 11. Zasedání sekce pro kvalitu HK
- 17. 12. SČS zajišťuje přednášku na Včelařské škole Nasavrky – kvalita potravin, med, medovina

Uzávěrka vydání Elektronického zpravodaje – NORMY A SPOTŘEBITELÉ 03/2017 – 25. září 2017.

Vydávání žurnálu v roce 2017 podporuje ÚNMZ.



ÚŘAD PRO TECHNICKOU NORMALIZACI, METROLOGII A STÁTNÍ ZKUŠEBNICTVÍ

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

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., (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 ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu.

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