

NÁVOD K ÚASTI SPOTŘEBITELŮ PŘI TVORBĚ TECHNICKÝCH NOREM

(Podle zahraničních podkladů L. D.)

1. Úvodem

Některé mezinárodní instituce v minulých letech zformulovaly návody určené těm, kteří reprezentují zájmy spotřebitelů v technických komisích normalizačních orgánů. Pokusili jsme se připravit zkrácený výtah se všemi riziky, která takové zkrácení přináší. Omlouváme se, že z důvodů omezeného rozsahu této publikace nemůžeme zajistit přítomnost celého originálního dokumentu, ale lépe dokument. Víme, že i v této podobě následující stránky svůj přínos prokáží.

Cílem spotřebitelů bylo být zajistit, aby technické normy (dále jen normy) pro spotřební výrobky a služby byly co možná nejúplnější a odpovídaly skutečným potřebám spotřebitelů. Spotřebitelé a jejich organizace mohou ale hrát také důležitou roli při šíření informovanosti široké veřejnosti o existenci schválených norem, a tak zajistit, že kupující budou požadovat, aby byly výrobky vyráběny a služby poskytovány podle těchto norem, nemluvíme o dalších souvisejících nástrojích, jako jsou znaky shody s normou a dobrovolná certifikace.

Normy se vytvářejí na národní, regionální (tj. obvykle evropské) a mezinárodní úrovni.

Národním normalizačním orgánem v České republice je český normalizační institut (ČNI), který zajišťuje tvorbu a vydávání všech druhů technických norem, tj. norem obecné normalizace, elektrotechnických i telekomunikačních. To není v jiných zemích samozřejmostí a i na nadnárodních úrovních bývají orgány na různé oblasti oddělené. ČNI je také i z českou republiku jenom dále zmíněných regionálních a mezinárodních normalizačních organizací.

Na evropské úrovni tak působí Evropský výbor pro normalizaci (Comité Européen de Normalisation – CEN), Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice (Comité Européen de Normalisation Electrotechnique – CENELEC) a Evropský ústav pro normalizaci v telekomunikacích (ETSI). Jsou to nevládní organizace, které tvoří odborný systém pro zajištění evropské normalizace. Národní orgány, které jsou jejich členy, se podílejí na přípravě evropských norem prostřednictvím technických komisí ustanovených příslušnou organizací za účelem řešení konkrétních oblastí technické inovace. Organizace a funkce ETSI je poněkud odlišná, není zde však třeba to blíže komentovat.

Na mezinárodní úrovni zajišťují tvorbu mezinárodních norem ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) a IEC (Mezinárodní elektrotechnická komise). Jsou to rovněž nevládní organizace, které tvoří odborný systém pro celosvětovou normalizaci. Národní orgány, které jsou členy ISO nebo IEC, se podílejí na přípravě mezinárodních norem prostřednictvím technických komisí ustanovených příslušnou organizací za účelem řešení konkrétních oblastí technické inovace. Konkrétními zájmy spotřebitelů s ohledem na mezinárodní normy se zabývá výbor ISO (COPOLCO, tj. Výbor pro spotřebitelskou politiku), který byl pro tento účel založen Radou ISO s ústředím IEC. Opět poněkud specifický systém je zaveden v rámci normalizace pro telekomunikace (ITU).

Evropské a mezinárodní normalizační organizace připravují pouze takové normy, které požaduje trh. Tuto práci provádějí odborníci z průmyslových, technických a podnikatelských sektorů, které si tyto normy vyžádaly a které je budou následně zavádět. Každý odborník může se mohout připojit i jiní odborníci s relevantními znalostmi, jako jsou zástupci vládních institucí, zkušebních laboratoří, spotřebitelských svazů a akademií nebo nevládní organizace, které se konkrétně zajímají o záležitosti řešené v normách.

2. Jaký přínos nabízí norma spotřebitelů?

Spotřebitelé očekávají, že služby a výrobky budou z hlediska kvality, trvanlivosti a snadného použití vyhovující. Normy jsou sice nezávaznými pravidly a „směrnicemi“, ale měly by pomáhat zajistit:

- bezpečnější, zdravější a z hlediska ochrany životního prostředí vhodnější výrobky a služby;
- výrobky a služby vyšší kvality a spolehlivosti;
- lepší provozní spolehlivost mezi výrobky a větší důslednost při poskytování služeb;
- lepší výběr a přístup ke zboží a službám;
- nižší náklady pro spotřebitele;
- lepší informace o výrobcích a službách.

Této funkce mají normy dosáhnout tím, že všechny zainteresované a hmotně ovlivněné strany musí mít možnost se tohoto procesu zúčastnit. Norma je dokument vytvořený na základě konsenzu, schválený uznávaným orgánem a poskytující pro všeobecné a opakované používání pravidla, směrnice nebo znaky pro jednotnost nebo jejich výsledky a zaměřený na dosažení optimálního stupně uspořádání v dané souvislosti. Co to vlastně je konsenzus?

Konsenzus je všeobecný souhlas charakterizovaný tím, že žádná z důležitých zainteresovaných stran nemá odvoditelné námitky vůči podstatným otázkám, vedený snahou vzít v úvahu stanoviska všech zainteresovaných stran a smířit se s protichůdnými argumenty. Přitom však konsenzus nemusí znamenat jednomyslnost.

3. Zásady ústí spotřebitelů v normalizační jednotě

Nemáme zde prostor popsat obecné postupy při tvorbě norem. Ovšem každý, kdo chce v této jednotě zastupovat jakoukoliv zájmovou skupinu, se musí s náležitými procedurami podrobně seznámit. S tím bezprostředně souvisí i znalost povinností a odpovědností technických orgánů. Na národní úrovni jsou pro nás nejdůležitější Technické normalizační komise, zřízené při ČNI. Podrobné informace v uvedených souvislostech jsou k dispozici na webových stránkách ČNI (www.cni.cz).

3.1 Národní normalizační orgán a jeho vztah ke spotřebitelům

Je třeba připomenout, že členové evropských a mezinárodních organizací, tedy zejména ČNI, mají vůči těmto organizacím závazky, které se spotřebitelské ústí na tvorbu norem bezprostředně týkají. Například mají

- podporovat iniciativy zaměřené na zastupování spotřebitelů v normalizaci;
- organizovat a řídit ústí spotřebitelů při iniciování a plánování programů normalizační jednotě;
- vycházet vstřícně zájmu spotřebitelů účastnit se v technických komisích pracujících na úkolech tvorby norem v zájmu spotřebitele;
- podporovat aktivní účast spotřebitelů v národních delegacích v technických komisích, které připravují mezinárodní normy týkající se spotřebitelů;
- vést zástupce spotřebitelů v otázkách normalizačních postupů a poskytovat jim technické konzultace;

- sdílet výsledky své práce ve společnosti a udržovat styk s veřejností s cílem zjistit názor spotřebitelů;
- v případě potřeby pomáhat hledat řešení týkající se financování zastupování spotřebitelů; aj.

Naplňování těchto zásad nemusí být vždy jednoduché. Zkuste například aplikovat jednu z výše uvedených zásad a požádejte NČS, aby vám hradil zapojení do tvorby norem jako spotřebitel. Pěstování rozvíjený vztah Sdružení českých spotřebitelů s NČS může být dobrým příkladem spolupráce při zapojení spotřebitele do normalizace, aniž bazíruje na výslovném dodržení uvedené zásady.

3.2 Omezené zdroje

Omezené finanční prostředky jsou však obvyklou skutečností nejen pro spotřebitelskou organizaci. Je proto třeba hledat co nejefektivnější způsob, jak se účastnit normalizačního procesu. S tím souvisí i optimální dodržování časových harmonogramů, které tato činnost vyžaduje. Takové požadavky jsou založeny na volbě „klíčových moment“ v dané činnosti. V průběhu procesu přípravy norem by se spotřebitelská organizace měla snažit zapojit (de facto by měla národní normalizační orgán usilovat o získání vstupních informací od spotřebitelů, pokud mu takové informace chybí), a to v následujících etapách:

- při sestavování programu normalizační činnosti;
- v okamžiku výběru prioritních oblastí pro činnost technických komisí; kromě toho musí zástupci spotřebitelů rozhodovat o oblastech, kde je účast spotřebitelů stále ještě důležitá, a o oblastech, o nichž si pouze přejí být informováni;
- jakmile je nějaký předem navržený normalizační orgán k prostudování, v okamžiku stanovení proveditelnosti úkolu a před vypracováním návrhu;
- při stanovení předem tu normy (například bezpečnost, vhodnost pro danou funkci), uvádění znaků, při uzavírání úkolů členy komise a rozhodování, zda je provedení průzkumu mezi spotřebiteli nezbytné;
- v průběhu práce technické komise, kdykoli je třeba učinit rozhodnutí, které ovlivní stanovení předem tu normy anebo požadovanou úroveň (úroveň) funkčnosti;
- kdykoli se provádí instruktáž národních delegací ohledně jejich účasti v mezinárodní normalizační činnosti, při němž se podporuje zastupování zájmů spotřebitelů v mezinárodních delegacích;
- po distribuci návrhu, kdy komise zvažuje všechny přijaté podmínky;
- v etapě hlasování.

3.3 Praktiky týkající se účasti spotřebitelů v normalizační činnosti

3.3.1 Priority spotřebitelů

Zásady týkající se účasti spotřebitelů na normalizačních aktivitách zdůrazňují potřebu vytvoření procesu, kterým by se v rámci technické komise nebo národního normalizačního orgánu určily prioritní oblasti činnosti, o nichž mají spotřebitelé zájem, a procesu pro identifikování zástupců spotřebitelů, kteří by se účastnili činnosti v těchto vybraných oblastech. Nicméně je především v zájmu spotřebitelů samotných, aby do procesu vstupovali aktivně (takto svoji úlohu ostatně chápeme). Pro spotřebitelskou organizaci nemusí být možné (a obvykle tomu tak skutečně není), aby mohla „pokrýt“ svými finančními a personálními kapacitami veškeré oblasti normalizace, které se spotřebitelé týkají. I ona tedy musí velmi aktivně a uvážlivě volit priority, kterým je schopna se věnovat.

Tyto priority se mohou vázat k **typu problému, který norma řeší**. V tomto smyslu zvažujeme:

- Bezpečnost a zdraví (např. ve vztahu ke zdravotnickým a mechanicko-fyzikálním nebezpečím, záření, nebezpečí požáru, elektromagnetické kompatibility, instalaci a údržbě, pevnosti a toxicitě materiálů, návod k obsluze/oznaování výrobků - štítky, likvidaci, ustanovením týkajícím se handicapovaných osob a jiných zranitelných spotřebitelů - např. seniorů, dětí).
- Ochranu životního prostředí (např. požadavky na označení výrobků zelenými -ekologickými štítky a energetickými štítky - štítky o spotřebě energie, likvidace výrobků, odpad a obal, ochrana zdrojů, ochrana surovin, úspora energie, snížení hluků, znečištění ovzduší a voda, analýza životního cyklu, systémy environmentálního managementu).
- Vhodnost pro daný účel (např. technická úroveň, bezporuchovost, životnost, pohodlné používání).
- Ergonomie a antropometrie včetně dopadu stárnutí na duševní a tělesné schopnosti (např. spotřeba energie, návod k obsluze/informace, ochrana osobních údajů).

Při rozhodování o prioritách ale také můžeme zvažovat **konkrétní sektory a oblasti normalizace**.

Velmi namátkou tak můžeme volit například oblasti:

- kvalita ovzduší a vody,
- elektronické a elektrické spotřebiče pro domácnost,
- lékařské a nemocniční služby, zdravotnické pomůcky určené pro použití v domácnosti,
- výrobky související s dětmi,
- čipové karty včetně bankovních služeb,
- zařízení pro handicapované osoby,
- antikoncepční prostředky,
- ochranné oděvy a pomůcky,
- jízdní kola, sportovní vybavení,
- nábytek atd.

3.3.2 Rozhodování o cílech

V **odvětví služeb** byla nedávno identifikována obecná očekávání spotřebitelů, zejména finanční služby (včetně pojištění) a služby v rámci turistického ruchu představují klíčové oblasti pro budoucí vývoj normalizace. Spotřebitelská organizace bude individuálně zvažovat i další možné priority, samozřejmě pokud se stanou podmínkami vývoje normy. Takovými dalšími možnými (a zjevnými) oblastmi zájmu jsou:

- péřovatelské služby,
- služby zaměřené na pronájem včetně pronájmu automobilů,
- ubytovací služby včetně pronájmu,
- poštovní služby, telekomunikace,
- přeprava, veřejná doprava atd.

Cílem norem služeb může být kvalita, poskytování informací nebo bezpečnost.

V **oblasti výrobkové** má normalizace daleko delší tradici. Každý výrobek má řadu vlastností, zejména pouze ty, které z takových technických specifikací bývají podmínkami normalizace. Výběr závisí na cílech navržené normy, například:

- zabránění nedorozumění,
- ochrana zdraví, bezpečnosti, životního prostředí,
- rozhraní,
- vzájemné zamítnutelnosti,
- vhodnosti pro daný účel.

V normách nejsou obvykle cíle jednotlivých požadavků uvedeny, a koliv účel normy a účel n kterých požadavků lze vhodným způsobem vysvětlit v jejich předmluvě. Tyto cíle by se však měly identifikovat v nejranější možné pracovní etapě s cílem usnadnit rozhodování o zařazení jednotlivých požadavků do normy.

Zabránění nedorozumění

Při práci v mezinárodních komisích a pracovních skupinách nebo při „domácím“ posuzování jejich „polotovary“ navrhovaných norem může samozřejmě vyvstat problém a nedorozumění způsobené jazykovými bariérami. Možný zdroj nedorozumění ale představují i technické pojmy (termíny), takže podpora vzájemného pochopení a zabránění nedorozumění obvykle vyžaduje definici pojmů použitých v technických požadavcích, definici značek a znaků, jakož i stanovení metod zkoušení a odběru vzorků, které souvisejí s každým technickým požadavkem specifikovaným v normě.

Zdraví, bezpečnost a životní prostředí

Hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví, ochrany životního prostředí nebo ekonomického využívání zdrojů mohou vyžadovat formulování určitých znaků s mezními hodnotami (maximálními nebo minimálními) nebo úzce definovaných velikostí a v nichž případech i konstrukční výhrady. Úroveň, na níž se tyto meze pohybují, by měly být takové, aby se na nejnižší možnou míru omezil prvek rizika. K tomu Sdružení českých spotřebitelů vydalo ve spolupráci s NI ve své adrese Průvodce spotřebitele (svazek 5, 2005) Pokyny ISO/IEC, v nichž se postupy pro tvorbu norem z hlediska bezpečnosti v normách eší (Pokyny ISO/IEC 51 *Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro jejich zařazení do norem*, ISO/IEC Pokyny 50 *Bezpečnostní hlediska – Směrnice pro bezpečnost d t*).

Pro spotřebitelskou organizaci by zejména mělo být prioritní formulování takových požadavků technických norem, které by mohly být součástí právních předpisů (formou odkazu). Je to zejména v případě harmonizovaných evropských norem.

Vhodnost pro daný účel

Zajištění vhodnosti pro daný účel může vyžadovat specifikaci n kterých rozměrových, mechanických, fyzikálních, chemických, akustických, tepelných, elektrických, biologických, ergonomických nebo jiných vlastností v normách.

Často je nezbytné připustit v téže normě (nebo v samostatných normách, je-li třeba) více než jednu kategorii, druh nebo třídu výrobku. Konstrukteři, uživatelé a spotřebitelé často vyžadují tyto varianty pro konkrétní účely nebo z ergonomických důvodů. Proto by normy měly být vypracovávány takovým způsobem, aby bylo možné tyto potřeby splnit, a koliv je stále ještě dležitě jasné vyznačit jakékoli vzájemné souvislosti mezi záměry a hodnotami. Rovněž je možné uvádět různé kategorie nebo úroveň pro různé regiony nebo země, pokud je to opodstatněno. Na druhé straně tento přístup (varianty pro kategorie) nemusí být vhodný v případě norem, které se zabývají bezpečností, ochranou zdraví nebo životním prostředím.

Funkce

Požadavky týkající se vhodnosti výrobku pro daný účel mají n kdy charakter požadavku vztahujícího se k podmínkám, za kterých lze na výrobku použít označení nebo značku. Například náramkové

hodinky mohou být označeny jako „odolné proti nárazům“. Minimální kategorie nebo úroveň dané vlastnosti (v uvedeném případě „odolnost proti nárazům“) není obecně specifikována, pokud není záměrem, aby byl výrobek opatřen označením nebo známkou.

3.3.3 Jaké požadavky by měly být podle normy normalizace?

V normách by měly být specifikovány všechny takové a pouze takové znaky a požadavky, které jsou nezbytné pro definování vlastností výrobku nebo jeho funkčnosti, aby byl splněn cíl normy. Neměly by být možné zlehčit všechny znaky a požadavky do jedné normy, lze jen odkázat na jiné relevantní normy. Tyto požadavky by měly být specifikovány společně s požadovanými mezními hodnotami, požadovanými tolerancemi a metodami zkoušení pro měření stanovených znaků.

Normy by se měly vždy upravovat takovým způsobem, aby usnadňovaly a neznemožňovaly **vývoj technologie**. Obvykle se to provádí spíše na základě specifikování funkčních požadavků na výrobek než požadavků na konstrukci výrobku. Obecně platí, že do normy by měly být zahrnuty pouze takové znaky, které lze **objektivně ověřovat**. Znaky a požadavky by měly být **jasně definovány** a měly by být přesné, platné a konkrétní. Neměly by obsahovat subjektivní prvky a měly by se zabránit takovým frázím jako „dostatečně pevné pro“ nebo „s odpovídající pevností“ apod.

V normách by neměly být uvedeny požadavky vztahující se k výrobním procesům, pokud je možné výrobek specifikovat jiným odpovídajícím způsobem.

3.3.4 Rozhodování na základě požadavků na normy výrobků

Hodnota znaku

Konkrétní hodnoty vlastností mohou být specifikovány pro jeden z několika důvodů:

- hodnoty, které jsou požadovány, protože představují absolutní meze stanovené iniciátoři, které převažují nad jakýmkoli rozhodnutím autorů specifikací nebo výrobců výrobků, například teplota povrchu varných spotřebičů; mezní hodnoty (maximální nebo minimální) by měly specifikovat zejména v případě požadavků na bezpečnost nebo na kterých funkčních požadavcích;
- hodnoty, které mohou být poměrně volně používány s cílem rozdílného spojitý rozsah, například standardní rozměry dveří (dané hodnoty);
- hodnoty stanovené výrobcem s cílem informovat uživatele, například obsah vlny v textilním výrobku. Mohou se vyskytnout některé vlastnosti výrobku, které ovlivňují jeho výkonnost a které by se neměly specifikovat, pokud by měl být dovozen nespécifikovaný počet variant. Například u některých druhů textilií nemusí být nezbytně specifikován obsah vlny; může být však požadováno, aby byl obsah vlny vyznačen na informačním štítku. Norma může rovněž uvádět kategorie nebo úroveň výrobků nebo vysvětlující pojmy, například že vyžadovat, aby se tyto pojmy („antimagnetické hodinky“, „Hifi aparatura“, „provedení pro tropické podmínky“ apod.) nebo ísla i jiné kódy používaly pouze tehdy, pokud jsou splněny příslušné požadavky.

Metody zkoušení, odběr vzorků a kontroly

Technické požadavky, metody zkoušení a odběr vzorků jsou vzájemně souvisejícími prvky normalizace výrobku a měly by se zvažovat společně. Nicméně odlišné prvky se mohou vyskytovat v jednotlivých kapitolách (láncích) normy nebo v jednotlivých normách. Metody zkoušení, které jsou podle normy normalizace, jsou metody, které se vztahují k technickým požadavkům (znakům):

- které jsou nebo pravděpodobně budou specifikovány v normách, technických specifikacích, technických předpisech apod.;
- nebo které určují funkčnost výrobku;
- nebo jejichž hodnoty musí stanovit dodavatel.

Při přípravě norem týkajících se metod zkoušení mají technické komise používat správně definované referenční materiály, pokud existují. Pro každý znak funkčnosti (výkonosti) uvedený v normě by se měla uvést metoda zkoušení.

V úvahu by se měly vzít následující body:

- metody zkoušení by měly být definovány takovým způsobem, aby výsledky zkoušek co nejvíce odpovídaly výsledkům funkčnosti, které zaznamenají spotřebitelé při používání výrobku v praxi;
- metody zkoušení musí být objektivní a musí zajišťovat smysluplné a reprodukovatelné výsledky;
- podrobnosti o metodách zkoušení by se měly definovat z hlediska optimální prospěšnosti pro spotřebitele, přičemž je třeba vzít v úvahu poměrné hodnoty výrobku a náklad vynaložených na provedení zkoušek;
- pokud se musí použít zrychlené postupy zkoušek nebo metody, které se pouze nepřímo vztahují k praktickému používání výrobku, měly by technické komise poskytovat nezbytný návod pro správné interpretování výsledků zkoušek ve vztahu k běžnému používání výrobku.

Má-li se z jakéhokoli důvodu normalizovat více než jedna metoda zkoušení, musí se z důvodů vyloučení pochybností nebo rozporů identifikovat referenční metoda. Například jedna z metod může být snadněji proveditelná, ale vyžaduje určitě speciální zařízení, které nemusí být všude k dispozici, nebo se jedna metoda provádí rychleji, ale vykazuje odlišnou přesnost. Pokud jsou dvě nebo několik metod dostatečně přesné pro účely dané normy, mohou být zvoleny všechny, ale zároveň se musí uvést, že jsou rovnocenné.

Tolerance hodnoty vyhodnocovaného znaku musí být určující pro volbu metody zkoušení, která se bude používat, přičemž přesnost metody zkoušení musí být ve vztahu k tolerancím. Pokud je to z technického hlediska nezbytné, měla by každá metoda zkoušení obsahovat informace o měřené hodnotě přesnosti.

Na které znaky výrobku mohou vyžadovat posouzení každého jednotlivého prvku a jiné na základě statistických metod.

Tvorba výběru, statistické postupy a kritéria přijatelnosti (přijímací kritéria) spolu vzájemně souvisejí a měly by být zohledňovány společně.

Ostatní požadavky

V normách se může požadovat značení (identifikující výrobce; výrobek - tj. odkaz na model nebo typ). Jsou-li nezbytné údaje týkající se upozornění, data výroby (nebo kódy označující toto datum) a data uplynutí použitelnosti apod., měly by se příslušné požadavky uvést v kapitole (línku) normy pojednávající o značení a opatření štítky. V normách obsahujících informace týkající se značení výrobku by se mělo specifikovat, přičemž-li to v úvahu:

- obsah jakéhokoli značení, které se používá k identifikaci výrobku;
- způsob uvádění tohoto značení;
- umístění na výrobku nebo v nich, kterých případech na obalu v případě, že by se toto značení mělo uvést;
- další informace, které mohou být požadovány.

V normách se také může požadovat, aby byl s výrobkem dodáván určitý druh dokumentu, například návod k použití nebo jiné informace, které se nacházejí v obalu nebo na obalu výrobku. Je-li to namíst, měly by být obsah těchto dokumentů specifikovány v normě. Totéž platí ohledně obecných výstrah.

Pokud je to vhodné, m ly by být v norm specifikovány požadavky na balení a podmínky skladování a p epravy výrobku s cílem zajistit bu ochranu výrobku, nebo zabránit nebezpečím, kontaminaci nebo zneištní. Obal by m l chránit obsah takovým způsobem, aby nedošlo k nepříznivému ovlivnění jeho funkce i bezporuchovostí vlivem

- vnějších mechanických sil, jako je náraz nebo vibrace;
- kontaminace nežádoucími látkami, například vodou nebo vzduchem;
- klimatických podmínek, například tepla nebo chladu.

Návrh obalu by m l usnadňovat manipulaci (p epravu a skladování výrobku jak na distribuční úrovni, tak i v místě určení; otevření a ponechání obalu v otevřeném stavu, je-li to zapotřebí; uzavření a ponechání obalu v uzavřeném stavu, je-li to zapotřebí; vyjmutí obsahu z obalu; úplné vyprázdnění obalu).

Alespoň namátkou uvádíme další aspekty, které se musí brát v úvahu:

- Bezpečnost při skladování, únik obsahu
- Bezpečnost při skladování obalového materiálu
- Bezpečnost při používání, škodlivý obsah
- Bezpečnost při používání, otevření a uzavření
- Bezpečnost při používání, uzavření
- Bezpečnost při likvidaci

A v neposlední řadě grafické znaky. Z hlediska spotřebitele existují určité základní principy, které by se m ly při navrhování grafických znaků dodržovat:

- znaky by m ly být snadno pochopitelné a srozumitelné (je důležité, aby se znaky před jejich přijetím otestovaly ve skupinách spotřebitelů);
- znaky by m ly být navzájem snadno rozlišitelné;
- v určitých případech by se též m ly volit tak, že bude brána v úvahu možnost vytváření hmatových znaků nebo uvádění hmatových ekvivalentů;
- počet znaků by m l být omezen tak, aby se pokryly ty oblasti, kde byla zjištěna skutečná potřeba (není nutné, aby se spotřebitelé učili speciální obrázkový jazyk);
- stejné znaky by se m ly používat pro stejné funkce bez ohledu na druh výrobku nebo funkční souvislost;
- během přechodného období m že být užitečné používat doplňující text v národním jazyce;
- v případě, že informace, které je třeba sdělit, mají vliv na zdraví a bezpečnost spotřebitele, m že použití samotných znaků představovat vážná rizika.

4. Postupy pro normalizační práce

Je důležité, aby probíhaly konzultace se všemi příslušnými stranami v etn spotřebitelů od samého začátku jednání ke **zdrodně navrhované normy** a o jejím možném předmětu a oblasti použití. Aby bylo zajištěno, že budou vzaty v úvahu zájmy spotřebitelů, je stejně důležité, aby se v této poáteční fázi uskutečnily konzultace se spotřebiteli. Podobně platí, že pokud návrh pochází od spotřebitelů, m ly by se naopak uskutečnit konzultace s ostatními stranami zainteresovanými na vytvoření normy.

Návrh na zpracování normy by měl obsahovat zejména dále uvedené úvahy a měl by být, je-li to možné, podpořen dle kazy a údaji:

- proedmětná navrhované normy: zde by se měla přesně definovat úroveň a uvést konkrétní dotčená oblast;
- konkrétní cíle a důvody navrhované normy (např. usnadnění mezinárodního obchodu, ochrana spotřebitelů, bezpečnost a zdraví, ochrana životního prostředí);
- zvláštní odkazy by se měly vztahovat na hlediska požadované normalizace, například problémy, u nichž se očekává, že budou řešeny normou, nebo na potíže, které má norma přinést;
- hlavní zájmové skupiny, které mohou mít prospěch z navrhované normy nebo jí mohou být ovlivněny, (např. přemysl, spotřebitelé, obchodníci);
- proveditelnost navrhované normy (např. omezení nebo podpora hospodářské soutěže, nová technologie, rozšíření nebo omezení výroby spotřebitelů);
- časová přiměřenost navrhované normy – je stávající technologie přijatelně stabilizovaná, nebo je pravděpodobný technologický pokrok, který může způsobit, že se norma stane rychle zastaralou?
- naléhavost potřeby navrhované normy, například z hlediska bezpečnosti;
- předpokládaná návaznost na právní předpisy: je-li normalizační úkol předem předepsaný nebo existuje pravděpodobnost, že bude, mělo by se to uvést společně s informací o oblasti, kde by se tyto předpisy mohly uplatnit, pokud je to možné.

Přízpevek stávajícího úkolu je obvykle méně nákladné z hlediska zdrojů než zahájení nového úkolu. Může být existující norma změněna s cílem napravit situaci, kdy není naplněna důležitá potřeba spotřebitelů? Pokud tomu tak je, lze existující požadavek změnit způsobem nebo zmírněním, aby tak byla tato potřeba splněna? Například vystavuje jinak dobrá norma uživatele nebezpečí, že bude poezán ostrými hranami, a mohlo by se tomu zabránit zvětšením předepsaného poloměru zaoblení hrany?

Mohou být v opačném případě doplněny do existujícího normalizačního úkolu nové požadavky, aby tento úkol lépe vyhovoval potřebám spotřebitelů? Mají například v úkolu přednost funkční požadavky před bezpečnostními a musí se tento stav napravit doplněním bezpečnostních požadavků do dokumentu?

5. Dosahování výsledků

Normalizační organizace zakládají svá rozhodnutí na **konsenzu**. To může znamenat, že pokud jsou použity a dostatečně opakovány dostatečně silné argumenty, potom lze z normy nebo z pracovního návrhu odstranit nežádoucí hledisko. Ponejmenším tak lze odložit jeho začlenění. Požadavek týkající se konsenzu je tudíž nejsilnějším nástrojem, který mohou zástupci spotřebitelů využívat, avšak jediný hlas nebude obvykle dostatečný, aby zvrátil názor rozhodnuté většiny.

Před jakýmkoli jednáním nebo radou jednání si zástupce spotřebitelů má **shromáždit všechny potřebné údaje**. Podle potřeby by se měly předložit jako oficiální informace s cílem přesvědčit pochybné osoby o odhodnosti případu podporovaného spotřebiteli.

Znalosti postup předepsaných provádění úkolů příslušné organizace jsou důležitá. Nebudou-li tyto postupy správně dodržovány v případě, kdy projde úzkou většinou nějaké rozhodnutí proti stanovisku spotřebitelů, potom je možné se odvolat. Prokázání pochybení tohoto druhu vyžaduje dokonalou znalost směrnic (NI, případně evropských a mezinárodních normalizačních orgánů).

V případech, kdy nemusí být jeden hlas rozhodující, pak skupina hlasů může být rozhodující. Zástupce spotřebitelů by se měl snažit **podporovat podobné postoje a smýšlení** mezi ostatními členy komise.

Je-li to možné, měl by si zjistit názory jiných členů na různé záležitosti, nebo silně negativní názor na jedno hledisko by mohl být provázen zdržením se hlasování nebo pozitivním názorem v případě nějaké jiné důležité oblasti. Vzájemné respektování neměnných a schůdných částí stanoviska každého člena má být vytvořit ovzduší kompromisu. Tímto způsobem mohou být všechny strany účastníci se diskuse schopny splnit v rámci svých požadavků, přičemž žádná jednotlivá strana nedosáhne všech svých cílů.

Řeční zástupci dosahují svých cílů velmi odlišnými způsoby – odlišnou **taktikou**. Jeden může dosáhnout svých cílů pevnou správou, zatímco někdo jiný je úspěšný v důsledku pevnosti osobních vztahů, které navazuje. To, co je nezbytné ve všech případech, je ochota naslouchat a zvažovat všechny argumenty, doprovázená schopností předvést způsob nejlepšího řešení různých hledisek do jednoho dokumentu. Spolehlivým receptem neúspěchu je nedostatečná příprava vedoucí k neschopnosti včasného utišení faktů a vyslovení názoru v kritickém okamžiku.

6. Co spotřebitelé očekávají od certifikace

Pokud spotřebitelé hledají nezáporné důkazy o tom, zda je výrobek, který kupují, v souladu s normou, lze takové důkazy poskytnout například prostřednictvím systému certifikace třetí stranou, v rámci kterého se používá značka shody nebo se vydává certifikát shody. Dodavatelé často poukazují na to, že jejich vlastní prohlášení o shodě by mohlo stačit a že toto je alternativní metoda pro poskytnutí ujištění. Rozdíl spočívá v efektivnosti uplatnění tohoto systému a v jejich transparentnosti.

Certifikace výrobků může pomoci spotřebitelům při přijímání informovanějších rozhodnutí týkajících se nakupování. Systém certifikace by měl být navržen vhodným způsobem a sadou, které obsahuje, by mohlo být pro spotřebitele srozumitelné. Před zavedením systému certifikace by se mělo vzít v úvahu, zda tento systém odpovídá potřebám spotřebitelů.

Prvním požadavkem spotřebitele je, aby byl chráněn před nepřijatelným rizikem, takže certifikace by měla potvrdit, zda je výrobek ve shodě s příslušnými normami bezpečnosti.

Spotřebitelé se ovšem také zajímají o funkčnost výrobku nebo o vhodnost pro dané použití. Musí jim být poskytnuty informace o konečném použití, pro které je výrobek navržen. V místě prodeje má být spotřebitelům informace o konečném použití výrobku poskytnuta, a také příslušná norma a systém certifikace, které se k němu vztahují. Například v případech, kdy norma obsahuje různé třídy nebo druhy, by se v těsné blízkosti značky shody označující, která třída nebo druh jsou certifikovány, mělo uvést popisný text, ale nejlépe značky, které jsou obecně srozumitelné.

Přijetí dobrovolné značky ze strany spotřebitele bude záviset na těchto aspektech: jak správně příslušná norma odráží specifikovaná konečná použití výrobku, na integritě fungování systému a jeho postupování jakosti a na dopadu propagace v nově zavedené značce shody na spotřebitele.