

Bod 6 programu 32. zasedání ISO COPOLCO

Zpráva pracovní skupiny pro ochranu spotřebitelů v globálním trhu

Záležitosti pro diskusi v Bali:

Kontaktní zákaznická střediska:

Na plenárním zasedání COPOLCO požádalo pracovní skupinu, aby hlouběji prozkoumala současné normy a iniciativy a vypracovala návrh dalšího postupu pro plenární zasedání v roce 2010. Byl vypracován dotazník a shrnuty výsledky.

Návrh normy o zárukách pro spotřebitele při nákupu

Vzhledem k tomu, že odškodnění spotřebitelů v rozvojových zemích za vadné zboží může být velmi omezené, bylo navrženo vypracovat mezinárodní normu pro záruky a jako základ by mohla sloužit norma vypracovaná v Egyptě. Na zasedání v roce 2008 v Soulu byl schválen návrh na „průzkum praxí týkajících se záručních certifikátů v různých zemích“ a proto byl vypracován dotazník a vyhodnoceny odpovědi z 34 národních normalizačních orgánů a od členů CI ve 13 zemích. Výsledky ukázaly, že v mnoha zemích existují zákony pro tyto záruky. 19 respondentů ISO/COPOLCO/DEVCO a sedm respondentů z CI uvedlo potřebu normy pro tuto oblast.

Respondenti uváděli celou řadu problémů souvisejících se zárukami. Proto pracovní skupina byla pověřena průzkumem proveditelnosti vypracování návrhu na nový úkol a podáním zprávy na zasedání COPOLCO v roce 2010.

Postup projektu bude projednán na zasedání v Bali.

Pokyn ISO/IEC o potřebách spotřebitelů při interoperabilitě zboží a služeb

Na zasedání COPOLCO bylo rozhodnuto provést průzkum proveditelnosti vypracování pokynu při interoperabilitě zboží a služeb (tento pokyn by měl obsahovat neutralitu sítě, opatření k ochraně zájmů spotřebitelů, mezinárodní spolupráci. Byl vypracován návrh dokumentu a ten rozeslán členům pracovní skupiny k připomínkám a pak bude dokument projednáván na zasedání pracovní skupiny v Bali.

Směrnice pro posuzování a zlepšování energetických služeb pro uživatele

Organizace Consumers International předložila návrh na nový úkol pro vypracování směrnice pro posuzování a zlepšování energetických služeb pro uživatele. Energetické služby by zahrnovaly plyn, elektřinu a horkovodní tepelné systémy a rovněž distribuovaná paliva a nesíťové systémy. Mimo zemí OECD existují velké problémy s přístupem k těmto službám a rovněž s jejich nespolehlivostí, i když síť existují. Podle údajů UN v celém světě existují dvě miliardy lidí bez přístupu k energetickým službám. V chudých oblastech se lidé uchylují pak ke krádežím a drancování.

Bylo navrženo, aby byla vypracována norma obdobně jako norma ISO pro dodávky vody. COPOLCO na zasedání v Soulu schválilo návrh na tvorbu mezinárodní normy pro „Směrnice pro posuzování a zlepšování energetických služeb pro uživatele“. Zpracovaný návrh byl předložen generálnímu sekretáři ISO, který jej postoupil TMB a dále Strategické poradní

skupině pro energie (SAG E). SAG E doporučuje využít zkušeností ISO TC 224 „Služby dodávky vody“ a žádá COPOLCO, aby zajistilo sekretariát u některého člena ISO. SAG E zaslala záležitost zpět na COPOLCO. Aktuální informace o dalším průběhu budou poskytnuty na zasedání.

Aktuální informace o projektech vzniklých z iniciativy skupiny pro globální trh a které byly zpracovávány v příslušných technických komisích ISO

Skupina norem pro uspokojování zákazníků

(podána informace o normách ISO 10001, 10002 a 10003). V roce 2010 bude provedena prověrka norem a členové COPOLCO by se měli aktivně do této prověrky zapojit.

Účtování maloobchodních služeb poskytovaných po síti

SII (Izrael) má sekretariát Projektové komise pro účtování služeb poskytovaných po síti (ISO/PC 238). Byl rozeslán návrh komise (CD) s tříměsíční lhůtou pro připomínky a PC se sejde k posouzení připomínek v Tel Avivu.

Norma pro e-obchod

Tento úkol je zpracováván v ISO/TC 176/SC 3 pod názvem ISO 10008 „*Management kvality – Uspokojování zákazníků – Směrnice pro elektronické obchodní transakce podnik-spotřebitel*“ a byl projednáván na zasedání v Torontu v březnu.

Norma pro směrnici o programech shody pro organizace

Australský institut pro shodu chce sponzorovat tvorbu této normy. Návrh na NWI bude podán prostřednictvím australské normalizace.

Společenská odpovědnost

Návrh mezinárodní normy ISO DIS 26000 byl rozeslán ISO 26000 k připomínce a k hlasování. Zasedání k projednání došlých připomínek se uskuteční v květnu v Kodani.

Úkolová skupina pro udržitelnost vývoje v oblasti energie

COPOLCO požádalo tuto pracovní skupinu o rozpracování doporučení plynoucích z workshopu ze Soulu 2008 „*Jak mohou spotřebitelé přispívat k udržitelné budoucnosti v oblasti energie?*“. Skupina připravila dokument pro SAG E a na zasedání SAG E byla projednána s tím, že záležitosti by měly být projednávány s příslušnými technickými komisemi a pracovními skupinami. SAG E požádala všechny příslušné technické komise, aby projednávání těchto záležitostí se účastnili zástupci spotřebitelů, kteří by prosazovali záležitosti energetické účinnosti.

Přesná měřidla

COPOLCO požádalo ISO o provedení studie proveditelnosti k posouzení potřeby a předmětu mezinárodní normy pro přesná měřidla se zaměřením na přínos spotřebitelům. V současnosti CEN, CENELEC a ETSI mají mandát v oblasti měřicích přístrojů na tvorbu evropských norem zajišťujících interoperabilitu měřidel (voda, plyn, elektřina, teplo). Do tvorby těchto norem je zapojen i ANEC.

Označování a související informace:

COPOLCO požádalo ISO/TC 207, *Environmentální management* o provedení revize ISO 14021 „Environmentální etikety a prohlášení – Environmentální prohlášení prováděné výrobcem“ a řešení záležitosti označování uhlíkovou stopou. Sekretariát ISO/TC 207/SC 3 rozeslal změny v etapě DIS.

Stavební normy

COPOLCO podporuje mezinárodní normalizaci pro energetickou efektivnost v nových a existujících budovách podle již existujících norem CEN a australských norem.

Záležitosti alternativních energií

Na plenárním zasedání v roce 2009 COPOLCO tématická skupina pro tuto oblast doporučila prozkoumat možnost tvorby mezinárodních norem pro zařízení produkující domácí obnovitelnou energii a jejich bezpečnost a snadnost obsluhy. Záležitost je nadále sledována.

Biopaliva

V roce 2009 COPOLCO se rozhodlo podpořit doporučení tématické skupiny a doporučit ISO tvorbu normy pro směrnici pro globální udržitelnost u biopaliv. Projednáno v SAG E.

V závěru se dokument zabývá historií vzniku pracovní skupiny pro ochranu spotřebitele v globálním trhu a rozhodnutím COPOLCO rozpustit pracovní skupinu pro normalizaci služeb a převedením budoucích projektů týkajících se služeb do oblasti působnosti pracovní skupiny pro ochranu spotřebitele v globálním trhu.

Stanovisko: Zpráva je k informaci a žádné připomínky nebo podněty k ní nejsou z naší strany formulovány.