

Zápis z pracovní schůzky Pracovní skupiny pro ISO COPOLCO

Datum: 27. 4. 2010

Místo, Praha, Budějovická 73

Účast: Brynda, Mamula, Novák, Dupal

1. Projednání podkladů k plenárnímu zasedání

Bod 5 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: Výťah z dokumentu o aktivitách předsedkyně a sekretáře ISO COPOLCO (dok. COPOLCO 08/2010)

Návrh stanoviska: Se zprávou lze souhlasit a dopisu ISO COPOLCO týkajícímu se zavádějících tvrzení o shodě s normou lze vyslovit podporu, protože vzdělávání spotřebitelů v této oblasti považujeme za velmi důležité.

Bod 6 programu 32. zasedání ISO COPOLCO Zpráva pracovní skupiny pro ochranu spotřebitelů v globálním trhu

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

Výťah k bodu 7 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: ZPRÁVA Z PRACOVNÍ SKUPINY PRO ÚČAST SPOTŘEBITELŮ

Podklad pro stanovisko: S doporučeními týkajícími se financování zástupců spotřebitelů lze souhlasit; pravděpodobně by v této souvislosti mělo být vyvoláno prostřednictvím ÚNMZ jednání na MPO; lze předpokládat, že obdobný požadavek na finance budou mít i zástupci malých a středních podniků, kteří si účast na zasedáních technických komisí rovněž nemohou dovolit financovat. S kontrolním seznamem pro průzkumy lze plně souhlasit. Ad „klíčové indikátory“ – návrh je třeba dále posoudit z hlediska administrativní zátěže jejich sledování.

Výťah k bodu 8 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: ZPRÁVA Z PRACOVNÍ SKUPINY PRO BEZPEČNOST VÝROBKŮ

Stanovisko: N/A

Výťah k bodu 9 programu 32. zasedání COPOLCO: Workshop s tématem „ZACHOVÁNÍ DŮVĚRY SPOTŘEBITELE V GLOBÁLNÍ FINANČNÍ SLUŽBY – MOHOU NORMY POMOCI?“ se uskuteční v Bali 26. května 2010.

Stanovisko: N/A

Výťah k bodu 10 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: REVIZE POKYNŮ ISO/IEC V OBLASTI ZÁJMU COPOLCO

Stanovisko: Podporujeme paralelní revizi pokynu ISO/IEC 71 a pokynu CEN/CENELEC 6. Vývoj v oblasti ostatních pokynů bude nutné sledovat.

Vzato na vědomí:

ANEC comments on ISO COPOLCO proposals to revise ISO/ IEC Guide 71 and draft ISO/IEC Guide 37

ISO/IEC Guide 71 “Guidelines for standard developers to address the needs of older persons and persons with disabilities”

ANEC comments on the possibility of a revision of ISO/IEC Guide 76 *Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues*, based on European work

Výtah k bodu 11 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: PROCES ZJIŠŤOVÁNÍ SKUTEČNOSTÍ O ETICKÉM OBCHODOVÁNÍ (ETFP), Zajišťování důvěry spotřebitelů v etický obchod – proces zjišťování skutečností.

Stanovisko:

Bude zváženo, jakým způsobem se aktivně zapojit a podpořit navržené aktivity, včetně shromáždit případně pozitivní a negativní příklady etického obchodování.

Výtah k bodu 12 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: PRIORITY Z HLEDISKA SPOTŘEBITELŮ – ZPRÁVA PRACOVNÍ SKUPINY

Stanovisko:

Prioritu týkající se podvodů a padělání považujeme za velmi důležitou vzhledem k tomu, že toto je velkým problémem i u nás.

Výtah k bodu 13 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: ZPRÁVA PRACOVNÍ SKUPINY PRO ŠKOLENÍ

Stanovisko: Bude sledována tvorba nového školicího modulu.

Výtah k bodu 15 programu 32. zasedání ISO COPOLCO: Bod 15.1 Zastoupení COPOLCO ve skupinách ISO a ISO/IEC podléhajících TMB

N/A

Výtah k bodu 16.2 programu 32. zasedání ISO COPOLCO, ZPRÁVA OECD – VÝBORU PRO SPOTŘEBITELSKOU POLITIKU (OECD CCP)

Výtah k bodu 17.2 programu 32. zasedání ISO COPOLCO

Zpráva zástupce asijské sítě účasti spotřebitelů v normalizaci (ANCO)

2. Různé

a. Webové stránky

Na základě požadavku PS byl na webu top-normy.cz umístěn odkaz na ISO COPLCO na domovskou stránku.

b. Standardizace v EU nově

Podána informace o prověření evropského systému normalizace rozpracovaného Generálním ředitelstvím Enterprise & Industry (DG ENTR) při Evropské komisi. Věc byla diskutována ve vazbě na ISO. Více na webu.

c. Standardizace call center

Podána Info o dotazníku zpracovaném pro ÚNMZ ohledně standardizace call center

d. Podána Info o zpracování podkladu pro ÚNMZ o zapojení spotřebitelů do standardizace

e. Podána Info ISO COPOLCO – březen 2010 – příloha k zápisu

Zapsal Novák

Informace z ISO COPOLCO – březen 2010

Nová brožura pro grafické značky

Vizí ISO COPOLCO je zvýšit povědomí široké veřejnosti o grafických značkách ISO a jejich úloze v zajišťování bezpečnosti a informování veřejnosti a proto byla vydána barevná snadno čitelná nová brožura Mezinárodní jazyk grafických značek ISO.

Sada bezpečnostních a informačních značek pro veřejnost obsažená v nové brožurě byla zpracována na základě normy ISO 7001 „Grafické značky – Informační značky pro veřejnost“ a ISO 7010 „Grafické značky – Bezpečnostní barvy a bezpečnostní znamení – Registrovaná bezpečnostní znamení“.

Závěrečný oddíl brožury rovněž uvádí odkaz na databázi pojmů týkající se normalizovaných názvů, grafických značek a kódů (<http://cdb.iso.org>). Samostatný oddíl vysvětluje význam různých tvarů, barev a značek používaných k vyjádření bezpečnostních sdělení.

Brožura není pouze cennou informací pro veřejnost, ale pomůže i profesionálům zabývajícím se bezpečností a službami pro veřejnost.

LD: propojení je na registraci, brožuru nelze zprostředkovat, takže zatím Inko nevyužita

ISO/COPOLCO zaměřuje výroční workshop na finanční služby

Nedávná finanční krize přivedla záležitosti ochrany spotřebitelů při finančních službách do popředí pozornosti veřejnosti. Navíc spotřebitelé pochybují o existujících praxích a hledají jiná řešení. V tomto roce workshop nazvaný „Zachování důvěry spotřebitele ve finanční služby - Mohou normy pomoci?“ se bude konat 26 května 2010 na pozvání National Standardization Agency (BSN) před plenárním zasedáním ISO/COPOLCO (27-28 května) v Bali v Indonésii. Účastníci workshopu posoudí zda mezinárodní normy mohou pomoci dosáhnout ochrany spotřebitelů při finančních službách a diskuse se zaměří na tato témata:

Přístup k finančním službám: Mohou normy pomoci v ochraně spotřebitelů při nových druzích finančních služeb umožňovaných technologickou změnou (jako systémy platby mobilním telefonem) zejména tam, kde existují mezery v legislativě?

Finanční gramotnost a informovaná volba: Měly by normy definovat minimální požadavky na informace o určitých finančních službách zejména o spotřebitelských půjčkách a hypotékách umožňující spotřebitelům provést informovanou volbu?

Etika ve finančních službách: Mohou normy poskytovat jak finančním institucím, tak i spotřebitelům základní směrnice pro etickou praxi jako doplněk legislativy se zvláštními dispozicemi pro zranitelného spotřebitele; a jsou normy pro „etické investice“ relevantní?

ISO/COPOLCO tématická skupina pro řešení záruk spotřebitelských výrobků

Byla ustavena tématická skupina, aby identifikovala aspekty záruk a záručních listů, které by mohly mít prospěch z normalizace. Za odpovědnosti pracovní skupiny COPOLCO „Ochrana spotřebitelů v globálním trhu“ bude tématická skupina pracovat korespondenčně a poskytovat některé předběžné závěry k diskusi na plenárním zasedání COPOLCO v květnu 2010.

Předběžné průzkumy provedené pracovní skupinou pro globální trh dokončené v roce 2009 a presentované v COPOLCO, ukázaly, že mnohé země měly legislativu o zárukách, ale že existovaly mezery, které by normalizace mohla řešit. Tématická skupina provede další analýzu před doporučením povahy, předmětu a pravděpodobného obsahu jakékoliv mezinárodní normy nebo pokynu.

ISO/COPOLCO zkoumá záležitosti služeb u zákaznických kontaktních středisek

Většina z 21 členů COPOLCO odpověděla na nedávno rozesílaný dotazník o spotřebitelských záležitostech s kontaktními středisky (COPOLCO 02/2010) a potvrdila, že existuje národní legislativa pro kontaktní střediska v mnoha zemích, ale že zkušenosti s těmito službami jsou dosud často negativní (např. neadekvátní řešení problémů, špatné odpovědi, dlouhé čekací lhůty). Většina členů vyjádřila podporu tvorby mezinárodního pokynu v této oblasti.

Výsledky budou projednány na příštím plenárním zasedání COPOLCO v květnu.

Cílem zákaznického kontaktního střediska je shromažďovat a převádět velký objem telefonických dotazů. Toto středisko může rovněž přijímat textová sdělení od zákazníků. Účelem je řídit informační dotazy od spotřebitelů a vypracovat výstupní sdělení pro telemarketing, podporu výrobku, vymáhání pohledávek atd.

Pokračující práce na konečném návrhu mezinárodní normy ISO 26000

Vedení pracovní skupiny ISO pro sociální odpovědnost (ISO/WG SR) rozhodlo pokračovat s tvorbou ISO 26000 Pokyn pro sociální odpovědnost do konečného návrhu mezinárodní normy po pozitivním hlasování končícím 14 února 2010.

Vedení pracovní skupiny prověřilo i připomínky 42 spolupracujících mezinárodních organizací, před předáním do etapy FDIS.

Mechanismus pro stížnosti na normy pro systémy managementu

Webové stránky ISO, ISO Online nyní obsahují propojení na proces pro vyplňování stížností týkající se nesprávného nebo neetického používání norem pro systémy managementu (ISO 9001, ISO 14001, atd.).