

ZPRÁVA ZE ZAHRANIČNÍ PRACOVNÍ CESTY

Země, místo: **Londýn, Spojené Království**

Datum konání: **21. - 28. května 2011**

Předmět cesty: **Účast na Plenárním zasedání ISO COPOLCO a na připojených akcích**

Účel účasti (úkoly, zadání): **Zastoupení spotřebitelů ČR na ISO COPOLCO na uvedené akci;**

I. Všeobecné údaje:

a) Účastníci cesty: **Ing. Libor Dupal, předseda SČS**

b) Doprava: **Letecky**

c) Ubytování: **V soukromí**

Datum: **2011-05-29**

Vypracoval: **Dupal**

Podpis:

Rozdělovník: **představenstvo SČS
ÚNMZ, JUDr. Z. Burešová**

II. Věcná zpráva (dělit podle oborů, problémů, otázek)

A- Zpráva z Plenárního zasedání ISO COPOLCO a připojených akcí, 23. - 27. 5. 2011

a) program ad část A

Program sestával ze zasedání pracovních skupin ISO COPOCLO (23.5.), workshopu na téma bydlení dneška (24.5.) a plenárního zasedání (25. a 26. 5.). Program PS je v příloze 1.

Mimo hlavní program byly konány další pracovní schůzky viz část B.

b) průběh a výsledky dle programu

Věcná zpráva (dělit podle oborů, problémů, otázek)

Úvod

1. ISO COPOLCO - Výbor pro spotřebitelské politiky je důležitou součástí činnosti mezinárodní normalizační organizace ISO. Jeho členy jsou národní normalizační orgány, za ČR tedy od 1. 1. 2009 Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a zkušebnictví (ÚNMZ).
2. S cílem efektivnějšího zapojení ČR do tohoto výboru podporuje ÚNMZ v rámci ročních programů na podporu standardizace úkol spočívající v koordinaci spotřebitelů pro ISO COPLCO. Nositelem řešení úkolu je Sdružení českých spotřebitelů a projekt má zajistit lepší komunikaci mezi spotřebitelskými a dalšími zainteresovanými osobami a koordinaci přípravy stanovisek, podnětů apod.
3. Plenární zasedání spojené s doprovodnými akcemi (zasedání pracovních skupin, workshop) je zásadní každoroční akcí ISO COPOLCO, k níž se soustřeďuje řada výstupů s potřebou jejich vyhodnocení, přípravy postojů atp.
4. V rámci zmíněného tohoto úkolu pro rok 2011 SČS připravilo dokument s cílem koordinace přípravy pro národního člena ISO COPOLCO. ÚNMZ na zasedání svého vlastního pracovníka jako zástupce nevyslalo, zastoupení proto zajistilo SČS v osobě autora zprávy.
5. Zmíněný dokument byl připraven na základě analýzy téměř 300 stránek tisku, které byly k dispozici jen v angličtině; cílem bylo usnadnit partnerům orientaci a připravit případné reakce a vyjádření. Někteří partneři si vyžádali úplnou dokumentaci, která jim byla poskytnuta.
6. Pro účely koordinace aktivit v rámci ISO COPOLCO existuje již tři roky pracovní skupina, v níž byl dokument pro přípravu na plenární zasedání konzultován.

Účast

Zasedání se účastnilo cca 150 osob (ovšem včetně cca 40 zaměstnanců hostitelského BSI), zastoupeno zastoupeno 43 členů, z „nových“ zemí EU minimálně: ČR, Rumunsko (pouze na zasedání pracovních skupin), Slovinsko, Rumunsko a také Srbsko; z mnoha zemí byly vyslány mnohačetné delegace zahrnující jak reprezentanty národních normalizačních orgánů, tak spotřebitelských organizací (Norsko, US, Kanada, Čína, Indie, Korea, Indonésie; ISO popořilo finanční účast delegátů některých rozvojových zemí.

V porovnání s účastí v exotických destinacích byla účast z hlediska četnosti účastníků téměř o 50% vyšší (bez zahrnutí účastníků z hostitelských zemí bylo v Dillí a na Balli v minulých letech vždy cca 70 až 75 účastníků méně než ze 30 členských zemí). Může to být vnímáno jako signál, že ISO COPOLCO by mělo lokalizovat plenární zasedání s přihlédnutím k tomuto, tedy pravděpodobně do Ženevy. (Aktuálně má ISO COPOLCO 108 členů.) Po celou dobu zasedání byl přítomen SG ISO p. Steele, což přikládá význam, vedení ISO plenárnímu zasedání.

Z jednání

23. 5. 2011 - JEDNÁNÍ PRACOVNÍCH SKUPIN

1. Pracovní jednání PS pro bezpečnost výrobků

- Rekapitulace situace
 - o Předsedající provedla rekapitulaci přijatých rezolucí ISO ohledně úkolů PS pro bezpečnost výrobků
 - o Přijaty byly pod čísly 17 a 18 /2011; týkají se
 - postupu prací na Pokynech ISO / COPOLCO 50, 51, 71 (= pokyny pro vývoj norem se zaměřením na bezpečnost výrobků pro děti, „obecně“, resp. pro seniory a zdravotně postižené;
 - harmonizace norem na hračky aj.;
- Instrukce
 - o Návodů a instrukce pro montáž a použití jsou vnímány jako stěžejní součást problematiky bezpečnosti výrobků; PS proto věnuje tématu velkou pozornost;
 - o Byla ukončena revize ISO / IEC Guide 37 (instrukce - návody);
 - o V revizi (s nově přiděleným číslem) je ISO IEC norma 82079; je v CD/DIS etapě, běží 5 měsíční etapa připomínkování (od března);
 - o PS vážně pracuje na připomínkách
- Harmonizace norem na globální úrovni
 - o V různých regionech se dupluje „posouzení shody“, zejména u výrobků pro děti, ale i v jiných případech;
 - o Harmonizace je řešením; prioritou jsou hračky;
 - o V diskuzi poukázáno na problém definice dítěte (horní limit věku), např. Guide 50 stanovuje hranici 14 let; jiné dokumenty ale volí jinou hranici;
 - o Jako příklad přiměřeně úspěšného postupu harmonizace norem v dalších oblastech zdůrazněna oblast medicí device.
- ISO / IEC Guide 50,
 - o Stav: V pokročilém stádiu kompilace podkladů pro zdůvodnění revize
- ISO / IEC Guide 71,
 - o Shledány závažné problémy, které mají senioři a zdravotně postižení s ohledem na provedení instalací;
 - o Pokyn se má na tyto aspekty v revizi zaměřit
- Jednoduché checklisty pro vyhodnocení bezpečnosti výrobků

- Rozpracována je myšlenka, ale i konkrétní kroky k vytvoření Pokynu na přípravu
- V procesu, skupina má předběžný seznam rizik
- Uvažuje se, že guide bude přílohou k ISO / CD 10377 Consumer PS – Practical Guidance for suppliers
- Revize bezpečnostních značek (bez diskuze a podrobného rozvedení)
- Aspekt zkušebních kapacit v rozvojových zemích
 - Zásadní problém
 - Zakládání systému kvality (ISO 17000)
- Případy utonutí dětí v pračkách s horním plněním; navržení různých zabezpečovacích a výstražných prvků

2. Pracovní jednání PS pro priority

- Zasedání skupiny mělo velkou účast, několika desítek členů; Předsedající (S. Williams) vyzval přítomné k představení se; zasedání se účastnilo několik desítek účastníků z členských zemí; značný počet účastníků zastupoval národní spotřebitelské organizace;
- Byl prezentován seznam priorit připravených pro projednání na Plenárním zasedání (příloha 2);
- Jako nové iniciativy byly diskutovány Road traffic management systems a Electric vehicles and environmental aspects of road vehicles;
- ISO PC 241 vyvíjí normu - new management systém standard, ISO 39000 – Road Traffic Safety Management Systems. Cílem je zdokonalení systémů silničních pravidel ke snížení úmrtí a zranění způsobených provozem na silnicích. Kanadský normalizační orgán nyní vyvíjí dotazník, pro posouzení situace, je k dispozici u autora zprávy;
- Předsedající připoměli, že inovativní návrhy na nové priority jsou často otevírány na neformálních či nestatutárních zasedáních a nejsou u potvrzeny oficiální žádostí člena; bez toho je nejde zařadit na agendu;
- Jedním z takových návrhů otevřených z pléna je norma na (alternativní) řešení spotřebitelských sporů

3. Pracovní jednání PS pro zapojení spotřebitelů

- Proroky 2007-10 byl vytvořen Action plan na podporu zapojení spotřebitelů;
- PS sledovala a koordinovala implementaci (on line directory, „brožura“, indikátory zapojení atd.);
- Co se týče konkrétních zkušeností, Norsko zmínilo, že vláda věnuje ročně spotřebitelům na jejich zapojení do normalizace v přepočtu 20 tis. Britských Liber;
- Diskutována zlepšení informací o probíhajících projektech;
- PS navrhuje zpracovat E-newsletter na téma sociálních sítí (médii) a jejich využití pro dosahování širšího okruhu spotřebitelů;
- Directory; lze průběžně revidovat prostřednictvím kontaktní osoby národního člena; (česká sekce bude revidována (úkol z projektu ÚNMZ));

- Indikátory (Key performance indicators) – slouží sekretariátu k vyhodnocení aktivity zapojení do standardizačních prací;
- Definice spotřebitele; v dokumentech ISO se definice lišila, vznikl požadavek na sjednocení a PS navrhla využít definici použitou v aktuálně nové normě ISO 26000 Social responsibility;
- Jim McCabe resignuje na předsednictví PS.

24. 5. 2011- INFORMACE Z PRŮBĚHU WORKSHOPU HOMES TOMORROW

1. Po oficiálním zahájení (prezidentka ISO COPOLCO Norma McCormick a BSI (M. Low, ředitel) prezentoval zástupce průmyslu P. Capelhorn téma Sustainable housing. Podal přehledný výklad o provázanosti práva – předpisů - norem – vztahy a využití zpětných vazeb atd., se zdůrazněním úlohy technických norem na stavby s ohledem na jejich kvalitu, bezpečnost, udržitelnost atd. Zdůraznil také průvodní rizika spočívající ve špatném pochopení a špatné implementaci norem. Oblasti, na které je nutno se zaměřovat: BIM= building information modelling, udržitelnost, „low carbon“, bezpečnost a kvalita, využitelnost.
2. Také R. Waterhouse je expertem z průmyslu a jeho přednáška se týkala výhradně tématu uhlíkových splodin, resp. oxidů uhlíku (low carbon) ve „stavebnictví budoucnosti“. V UK by všechny domy nově stavěné po roce 2016 měly splňovat požadavek „nulových splodin obsahujících uhlík“ (konstrukce, odpad, generování energií, provoz). Vysvětlil, co je to BIM (viz též předcházející odstavec): nejedná se o technologii, ale o model k zajištění informačních toků a kooperace mezi všemi zúčastněnými stavby, jejího návrhu a realizace a tedy i včetně zahrnutí uživatelů staveb, spotřebitelů; správná informace ve správný čas na správném místě ...
3. M. Büning je environmentální expertkou německé federace spotřebitelských organizací (Federace zastřešuje 16 spotřebitelských center v 16 státech a dalších 24 organizací. Zastupuje členy na nejvyšší politické úrovni zejména ve vztahu k uplatňování práva a podporuje činnosti členů zejména ve vztahu k poradenské činnosti center).
Tématem přednášky byla perspektiva udržitelného a „zeleného“ bydlení, a to nejen ve vztahu k novými stavbám, ale i k existujícím stavbám. Ve vztahu k sociálně slabším skupinám, což mohou být a obvykle jsou například zdravotně postižení, zdůraznila potřebu dobré tepelné izolace starých domů. Rovněž tzv. „smart meters“, které umožňují šetření na spotřebě energií, jsou pro takové skupiny zásadní.
Zmínila též úlohu technických norem.
V diskuzi pak upřesnila, že toto téma je „nové“ a není nyní aktuálním předmětem přímé komunikace se spotřebiteli; popisovaný model je teprve dopracováván a jeho prezentace a prosazování (i ve vztahu ke spotřebitelům) je budoucností.
4. Druhá část semináře byla zaměřena na téma výstavby obydlí po (přírodních) katastrofách. Prezentace vedli P. Murphy z Austrálie (průmysl), G. Brown z UK (NGO- Good Earth Trust) a R. Reyes z US (municipality). Vzhledem k odtazivosti tématu pro autora zprávy nebyl z těchto přednášek pořizován konzistentní záznam.
Reys je zástupcem ředitele Odboru pro ochranu spotřebitele na magistrátu Los Angeles. Dispnuje asi 100 úředníky, rozpočet je 7 mil USD. Rozsah jejich činností je ovšem velmi široký ale zahrnuje i pomoc při reklamacích a stížnostech. Popsal model „No wrong door“, založený na správném informování a vzdělávání spotřebitelů; strategie je stavěna

na prevenci, partnerství (koalice), aj. Příprava na katastrofické události je důležitou prioritou ve zodpovědnosti útvaru. K tomu mají připravené manažerské a akční plány, vycvičené dobrovolníky atd. (Nutno podotknout, že se jedná o přesah „spotřebitelského dopadu“ ale o obyvatelstvo obecně). Zajímavé bylo zdůraznění nebezpečí, která čekají po katastrofě (falešní pojišťováci, charity, státní úředníci; přemrštěné ceny; /praví/ stavební agenti atd.).

5. Odpoledne se konala panelová diskuse na téma: „chytré“ měřiče (smart meters) – přínos anebo zátěž? Jedná se o měřiče energií v domácnostech napojené na počítačové systémy vyhodnocující spotřeby. Výhody: lepší řízení, účtování na skutečné odběry, lepší přehled o spotřebě pro spotřebitele, to může, ale nemusí vést k úsporám na spotřebě, odečet bez nezbytnosti osobní přítomnosti odečítajícího, ... Nevýhody: Přehrše nesrovnatelných nabídek, otázka ochrany osobních údajů, možnost manipulace spotřebitelem? Cena zavedení systému, ...

Doporučení pro řešení standardizací: terminologie, ergonomické principy – definice gateways, původ energií, ochrana před riziky, ...

A. Fielder, (bývalá CI, nyní Privacy International) dala zevrubnou přednášku jaká rizika smart meters mohou přinést. V databázi bude info zda má spotřebitel alarm systém, kdy se vrací domů, kdy kouká na TV atd. atd. Otázka osobních údajů tedy vůbec není při uvažování smart meters zanedbatelná! Musí být tedy vyvíjena spolu s opatřeními na minimalizaci zneužití dat.

N. Avery (prac. skupina ANEC); přehledně rekapituloval výhody a potenciální nevýhody či rizika i úlohu standardizace.

6. V sekcích byla diskutována témata z dopoledne. Autor zprávy se zúčastnil sekce pro normalizaci domovů a bydlení po katastrofách, které moderoval kandidáta na prezidenta ANEC Arnold Pindar.
7. Program a podklady k dispozici u autora zprávy.

25. - 26. 5. 2011 - Zpráva Z PLENÁRNÍHO ZASEDÁNÍ ISO COPOLCO, květen 2011

Příprava k jednání byla zpracována na platformě pracovní skupiny ISO COPOLCO ve spolupráci s dalšími partnery

1. Po úvodním slově (BSI) se představili všichni delegáti (účst viz výše) a byla přijata agenda plenárního zasedání (PS).
2. Zahajovací projev PS přednesl Generální sekretář ISO COPOLCO Rob Steel. Zdůraznil některé aspekty střednědobého plánu a jejich plnění.
3. Byl přijat bez připomínek zápis z 32. PS (Bali, Indonésie).
4. Zprávy k bodu 5 přednesly za sekretariát D. Kissinger a prezidentka (Mc Cormic). (Chair's and secretary's reports on items not otherwise covered in the agenda, Doc: COPOLCO 10/2011); v citovaném dokumentu je např. seznam členů všech pracovních skupin a další zajímavé informace.
Pozn.: ČR bohužel nemá až na jedinou výjimku žádné zastoupení v PS ISO COPOLCO, nejsou vytvořené zdroje na průběžně aktivní zastoupení a práci.

V diskuzi zdůrazněno, že sekretariát by měl výrazněji působit na členské normalizační organizace, aby podpořily více a účinněji zapojení spotřebitelů (Dán., příspěvek vyvolal aplauz).

5. Zprávu za pracovní skupinu 'ochrana spotřebitelů na globálních trzích' přednesl B.Deer, Austrálie (Agenda Item 6, Report on working group on consumer protection in the global market place, Doc: COPOLCO 11/2011)

a. Záruky na spotřební zboží

Vzhledem k tomu, že odškodnění spotřebitelů v rozvojových zemích za vadné zboží může být velmi omezené, bylo před časem navrženo vypracovat mezinárodní normu pro záruky a jako základ slouží norma vypracovaná v Egyptě. Výsledky průzkumu ISO/COPOLCO/DEVCO ukázaly, že v mnoha zemích existují zákony pro tyto záruky, nicméně řada členů vyjádřila podporu zavedení normy pro tuto oblast. Standardizovaná směrnice je zamýšlena s určením pro prodejce spotřebního zboží, kteří dávají spotřebiteli písemnou formou informaci o záruce. Materiály pro plenární zasedání obsahují text návrhu této normy. Obsahuje formu a obsah takové psané informace.

b. Finanční služby

Workshop v roce 2010 na Bali se týkal finančních služeb a jejich standardizace. Pracovní skupina byla následně požádána vyhodnotit výsledky workshopu a shromáždit další informace, se zaměřením na:

- Provision of financial information and disclosure
- Design of information for targeted financial services
- Best practices for the provision of financial services, including access to services
- Sale and delivery of financial services
- Mechanisms of enforcement and redress.

K tomu se koná další workshop – pod záštitou ISO/TC 68 (v pol. května).

Dotazníková akce vyhodnotila možnou oblasti normalizace, např. SEPA. Zvážena může být revize ISO 22222 pro finanční plánovače.

c. 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. Na zasedání pracovní skupiny v Bali byl projednán první návrh, další návrh je v přípravě.

d. Směrnice pro posuzování a zlepšování energetických služeb pro uživatele

Organizace Consumers International iniciovala úkol pro vypracování směrnic 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 sítě 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 odsouhlaseno, že bude 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 přijal doporučení, že se ISO COPOLCO má tématu dále věnovat. Práce mají pokračovat (poz. Nejeví se velký postup prací od loňského roku).

e. 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 více zasedáních. Prezentační uvedl konkrétní přínos PS na revizi (udržitelnost, „fairness“, transparentnost atd).

f. Další normy pro uspokojování spotřebitelů

Jedná se o normy ISO 10001-3, které by měly být revidovány. Věc je na počátku.

6. Zprávu za pracovní skupinu 'zapojení spotřebitelů' přednesl McCabe, US (agenda item 7 working group on consumer participation, doc: copolco 12/2011)

a. Brožura o účasti spotřebitelů v normalizaci

Pracovní skupina byla požádána o dokončení brožury, která má sloužit členům ISO a normalizačním orgánům jako směrnice pro dosažení zastoupení spotřebitelů v normalizaci. Konečný návrh brožury Involving consumers – Why and how: Practical guidance for standards development bodies měl být uveřejněn v dubnu 2011. V tištěné formě je k dispozici.

b. Financování zástupců spotřebitelů

Na zasedání COPOLCO v roce 2010 byly odsouhlaseny závěry pracovní skupiny na financování účasti spotřebitelů na akcích ISO COPOLCO, se zaměřením na rozvojové země a zdravotně postižené:

Propojovat příslušné části programu školení školitelů a ostatní školící aktivity s výročním plenárním zasedáním COPOLCO a souvisejícími událostmi za použití rádcovských příspěvků k podpoře účasti zástupců spotřebitelů z rozvojových zemí.

Požádat ISO o rozšíření působnosti Funds-in-Trust (svěřených fondů) pro zahrnutí volby, které by dárce mohli sjednat:

- podporovat zástupce spotřebitelů z rozvojových zemí v účasti na workshopech a plenárních zasedáních,
- podporovat účast zástupců spotřebitelů z rozvojových zemí na zasedáních technických komisí.

c. Vypracování pokynu pro národní normalizační orgány.

Byla vytvořena skupina task force pod vedením předsedy COPOLCO, zatím bez výrazných výsledků.

d. Ostatní

Podána situační informace ohledně sledování klíčových funkčních indikátorů Definice spotřebitele – Terminology Project Group (převzetí definice z ISO 26 000), Directory aj.

e. Rezignace předsedy

Jim McCabe (ANSI) oznamuje rezignaci.

f. Diskuse

Autor zprávy představil stručně český model zapojení spotřebitelů – Kabinet pro standardizaci a navrhl, aby se pracovní skupina zabývala hlouběji analýzou bariér, které brání spotřebitelům účinně se zapojovat do standardizace (Příloha 4). De facto bylo toto předem dohodováno s prezidentkou ISO COPOLCO, která o takovouto iniciativu autora zprávy požádala. Kanada podpořila, BSI sdělila, že v dané věci již před časem bylo cosi provedeno a lze navázat (podklad ve formě PowerPointové prezentace byl posktnut).

IEC popsal stávající formy spolupráce a vyjádřil připravenost dále zintenzivnit zapojení spotřebitelů prostřednictvím Consumers International (CI).

Bude založena Task force group, která se tématu bude věnovat. K tomuto účelu se autor zprávy stane členem PS pro zapojení spotřebitelů a členem Task force group.

7. Zprávu za pracovní skupinu 'bezpečnost výrobků' přednesla DeviNadarajan (agenda item 8, working group on product safety, Doc: COPOLCO 13/2011

a. Development of a proposal to revise ISO/IEC Guide 50, 2002, Safety aspects – Guidelines for child safety

Byly zpracovány a projednány podklady dokumentující a zdůvodňující potřebu revize. Součástí dokumentace je vyhodnocení dotazníku k revizi. Výsledný návrh je předkládán ke schválení.

b. Revize pokynu ISO/IEC 51 Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards

Práce na revizi pokynu 51 ISO/IEC jsou v plném proudu. Do konce roku 2011 se uskuteční ještě 2 zasedání PS.

c. Podpora harmonizace norem pro bezpečnost hraček

Vzhledem k duplikaci prací by snahou mělo být celosvětové sjednocení norem pro bezpečnost hraček. Rozborem bylo zjištěno, že norma ASTM stanoví jinou sadu hodnot než norma ISO a normy EN. Protože většina hraček se vyrábí v zemích APEC, bylo by žádoucí, aby postupně docházelo k celosvětovému sjednocování norem pro bezpečnost hraček.

V průběhu roku proběhla řada jednání, která vedou k posilování harmonizace v této oblasti.

d. Instrukce u výrobků pro spotřebitele - Follow-up actions to address adequacy of instructions (assembly, maintenance and use)

Skupina analyzovala řadu případů ve vztahu k návodům a instrukcím, a formulovala hlavní nedostatky a problémy (zmatečnost, nepřesnost – nekonzistence), aj.

Skupiny se přiklání k tomu, že nemá být připravován nový pokyn ale zlepšit existující Guidy revizemi - ISO/IEC 37 Instrukce pro používání výrobků spotřebiteli a paralelní revizi IEC 62079 Příprava instrukcí – Stavba, obsah a příprava a požaduje, aby oba dokumenty obsahovaly ustanovení o dostatečných instrukcích pro montáž a údržbu, jak je předložila pracovní skupina pro bezpečnost výrobků.

- e. Further examine the need for product tracking systems
Zpráva rekapituluje téma dohledatelnosti původu výrobku včetně přeshraničních dodávek. Přijetí úkolu je ponecháno k rozhodnutí po dalším vývoji.
- f. Conduct a gap analysis of safety criteria within assisted living products in the light of ISO/IEC Guide 71, Guidelines for standard developers to address the needs of older persons and persons with disabilities
Zpráva rekapituluje důvody zadání. Pokyn nezohledňuje některé potřeby zdravotně postižených. Podklady zprávy zatím nejsou určeny k rozhodnutí.
- g. Consider the development of a simple product safety guide checklist to assist with the preliminary identification of unsafe goods
Úkol si vyžádaly rozvojově země, ale nepochybně by produkt byl využitelný zcela obecně. Aktuálním výstupem je soupis „všech možných“ nebezpečí, kterými může být dítě hračkou ohroženo. Každé takové nebezpečí je popsáno (definováno).
8. Byla přednesena rekapitulace průběhu a závěrů se semináře z předcházejícího dne (agenda item 9, (Homes for tomorrow – building through standards – results and follow-up actions, Doc: COPOLCO 14/2011).
9. President OIML Willem Kool prezentoval žádost této mezinárodní metrologické organizace o liason / partnerství s ISO COPOLCO (Agenda item 10 discussion of potential liaison organizations, Doc: COPOLCO 15/2011; Ve smyslu projednané přípravy autor zprávy podpořil žádost OIML.
V diskuzi vysvětlil Kool úlohu metrologie ve vztahu ke „smart meters“.
Dalším subjektem, který se představil, byla organizace ISEAL, zabývající se udržitelnou spotřebou. Prezentující zdůraznila vazbu na normalizaci.
10. Zprávu za pracovní skupinu 'priority' přednesla Sondra Broni, Canada (agenda item 12 priorities from the consumer's point of view – working group's report Doc: COPOLCO 17/2011).
Viz Info z jednání pracovních skupin výše, část 2, viz příloha 2 a3).
11. Zprávu za pracovní skupinu 'vzdělávání, trainings' přednesla Carolina Warne, BSI (agenda item 13, training group report, doc: COPOLCO 18/2011). Zaměření se týká zejména rozvojových zemí.
12. Zprávu za pracovní skupinu 'Zapojení spotřebitelů v rozvojových zemích' přednesl S. Williams, Trinidad and Tobago (agenda item 14 enhancing consumer participation in developing countries: copolco group (oral report). N/A
13. Příspěvky k úloze partnerských normalizačních organizací ve standardizaci a zapojení spotřebitelů předneslo několik účastníků (agenda item 15 activities of consumer interest under ISO and IEC bodies other than COPOLCO; agenda item 15.1 ISO and ISO/IEC groups reporting to the TMB; agenda item 15.2 conformity assessment (CASCO), agenda item 15.3 developing country matters (DEVCO), agenda item 15.4 international electrotechnical commission (IEC) (oral report).

14. Dana K. (Sekretariát Copolco) prezentovala návrhy rozhodnutí z 33. PS, a to zejména ohledně témat (indikativně):
- Podpora vyvinutí normy na **spotřebitelské garance** na výrobky;
 - **Finanční služby** jsou zásadní prioritou pro ochranu spotřebitelů „worldwide“; vyzývá se k větší spotřebitelské účasti v ISO/TC 68 Financial Services; pracovní skupina má úkol shromáždit data o stížnostech z různých zdrojů (ADR systémy, ombudsmani, spotřebitelské organizace); pracovní skupina má úzce spolupracovat s CI na struktuře informací pro spotřebitele, na specifických problematikách ohledně pojišťovnictví, úhrad do zahraničí aj.;
 - Pokyn pro **služby s dodáváním energií**; zahrnutí do plánu aktivit;
 - **ADR model**, který by byl certifikovatelný, pracovní skupina má vypracovat studii o proveditelnosti;
 - **Zapojení spotřebitelů**; jedním z navržených úkolů pro pracovní skupinu je analyzovat překážky zapojení; skupina má vypracovat návrh na financování zapojení spotřebitelů, např. na realizaci priorit COPOLCO; PS schvaluje návrh informačního formuláře o realizovaných projektech (dle příl. 1 Doc 12/2011);
 - **Definice spotřebitele**; dohoda na definici dle ISO 26000 (Social responsibility, C-individual member of the general public purchasing or using properly products or services for private purposes; definice se doporučuje k zavedení so ISO/IEC GUIDE 2 ... general vocabulary);
 - **Resignace předsedy prac.** skupiny zapojení spotřebitelů, poděkování;
 - **Bezpečnost výrobků**; navrhuje se revidovat Guide 50; podporuje se účast na revizi Guid 51, pokračovat v harmonizaci norem pro bezpečnost hraček, podpora spolupráci s OECD (skupina pro product safety), zpracovat přehled o aktivitách mezinárodního zapojení spotřebitelů v oblasti nanotechnologií; provést průzkum ve vztahu ke zdrojům o úrazech a zraněních; zlepšení bezpečností prvků praček; aj.
 - **Training, vzdělávání**; k využití lektorům je nová brožura Involving consumers why and how;
 - **Priority**; podpora novým aktivitám ve vztahu k dopravě s ohledem na bezpečnost a udržitelnost, dále ve vztahu k elektromobilům a řízení bezpečnosti silniční dopravy; PS rovněž schvaluje program priorit dle DOC 17/2011, v plném znění v příloze 2;
15. Příspěvky k úloze ostatních partnerských organizací ve standardizaci a zapojení spotřebitelů předneslo několik účastníků (agenda item 16 activities of consumer interest within organizations other than ISO and IEC; agenda item 16.1 activities of Consumers International with respect to standardization agenda item; 16.2 recent activities of the organisation for economic co-operation and development (OECD) Committee on Consumer Policy (CCP).
16. Agenda item 17 regional developments and initiatives agenda item 17.1 developments of consumer interest in european standardization (ANEC); agenda item 17.2 developments of consumer interest in the asia-pacific agenda item; 17.3 developments of consumer interest in the latin american region (oral report)
PS se účastnil GS ANEC S. Russel, který prezentoval výsledky této organizace.

17. Agenda item 18 review of the COPOLCO work programme, doc: COPOLCO 26/2011;
Viz příloha 3

18. Agenda item 19, any other business
Fidži, Bula zve ISO COPOLCO ke konání následujícího PS 2012.

B – Mimo oficiální program

22. 5. 2011 se od 14:00 hod se autor zprávy účastnil neformálního setkání (mimo kancelářské prostory partnerů) s představiteli britské spotřebitelské asociace – Arnoldem Pindarem, Consumers International (Sadie Homer) a BSI (Richard Collin). Konzultace byly zaměřeny na výměnu informací o aktuálních prioritách a zkušenostech, možné spolupráci, volbách do statutárních orgánů ANEC apod. Collin je v BSI zodpovědný za mezinárodní spolupráci. Byly diskutovány možnosti expertního zapojení SČS do konsorcií pro realizaci projektů v zemích Západního Balkánu, Východní Evropy aj.

27. 5. se od 10:30 hod se autor zprávy účastnil pracovního jednání v kanceláři ombudsmana pro služby, a to s ombudsmanem Mr. Lews Shad Smith-em a Prof. Dame Janet Finch-ovou. Přítomní podali informace o situaci v oblasti ochrany spotřebitelů ve svých zemích, o svých působnostech a dalších nástrojích, zejména s ohledem na funkci ombudsmana. Hostilelé seznámili autora zprávy s obsahem a zaměřením své práce a financováním. Kancelář je plně financována businesssem. Výměna zkušeností (Poradna při finanční tísní).

V průběhu PS se konalo krátké konzultační jednání s delegátem z Rumunska, zastupujícího spotřebitelskou organizaci APCONS (Ing. Vasile Cazan + překladatel). V Rumunsku zřejmě existují dvě spotřebitelská sdružení, APCONS si zakládá na nevládním charakteru, neziskové podstatě a apolitičnosti. Sídlí v Iasi (letecky asi 1 hod z Bukurešti, vlakem 5 hod, autem 2 hod.); sdružení má velký zájem na výměně zkušeností formou výměny delegací; nabízí určitou úhradu nákladů, ale za nejasných podmínek a rozsahu (asi očekávají reciprocitu při návštěvě u nás, což nepřichází v úvahu, pokud se nepodaří zajistit účelové financování z jiných zdrojů).

c) Seznam získané dokumentace

Program a prezentace ve vztahu k workshopu jsou k dispozici u autora zprávy.
Relevantní informace k plenárnímu zasedání jsou na [www.top-normy.cz/ISO COPOLCO](http://www.top-normy.cz/ISO-COPOLCO); popř. u autora zprávy.

Získána řada informačních a propagačních materiálů ISO a BSI. Mohou sloužit jako inspirace pro další publikační činnost.

III. Věcné vyhodnocení cesty

Účel cesty spočívající v zastoupení na zasedání plenárního zasedání ISO COPOLCO byl naplněn.

IV. Náměty vyplývající z výsledků cesty

- Autor zprávy bude o výsledcích plenárního zasedání ISO COPOLCO informovat ÚNMZ a členy PS pro ISO COPOLCO, popř. členy programového výboru Kabinetu pro standardizaci.
- Projednat s ÚNMZ možnosti intenzivnějšího zapojení v pracovní skupině pro zapojení spotřebitelů.
- Projednat s mezinárodním odborem ÚNMZ možnost miniprojektu zaměřeného na podporu standardizace atd pro spotřebitelskou organizaci formou výměnné delegací.
- Ke zvážení k dalšímu využití:
 - o Získané publikační materiály, vlastní publikační činnost, spolupráce s ÚNMZ a dalšími;
 - o US reprezentant popsal jejich informační model pro spotřebitele pod názvem „No wrong door“; možná aplikace aktuálně rozvíjený webový projekt SČS – (např. Hledáte správné dveře?);
 - o Projednat s busnissem možnosti založení „ombudsmana pro služby“ v ČR (veřejné služby – energie a telekomunikace, poštovní služby, doprava??).

Příloha 1

DRAFT AGENDA FOR THE 33rd MEETING OF COPOLCO
25-26 May 2011, London, starting at 9:00

<i>Note: on 25 May, representatives of BSI and distinguished guests will welcome participants before the formal opening. Edward Davey, MP, Minister for Employment Relations, Consumer and Postal Affairs, will address the plenary at 15:10.</i>	Document	Rapporteur
Item		
1. Opening of the meeting		N. McCormick
2. Adoption of the agenda	COPOLCO 06/2011 (Rev.)	N. McCormick
3. Address by the ISO Secretary General		Mr. Rob Steele
4. Tabling of the minutes of the 32nd COPOLCO meeting held in Indonesia on 27-28 May 2010	COPOLCO 32/2010 (Rev.)	N. McCormick
5. Chair's and Secretary's reports on items not otherwise covered in the agenda	COPOLCO 10/2011	N. McCormick D. Kissinger-Matray
New work items and issues		
6. Working group, <i>Consumer protection in the global marketplace</i>	COPOLCO 11/2011	B. Dee
7. Working group on Consumer participation	COPOLCO 12/2011	J. McCabe
8. Working group on Product safety	COPOLCO 13/2011	R. Devi Nadarajan R. Easton
9. Results and follow-up actions – COPOLCO Workshop	COPOLCO 14/2011	N. McCormick L. Golodner + TBC
10. Discussion of potential liaison organizations	COPOLCO 15/2011	N. McCormick
11. Ethical Trade Fact-finding Group: Conclusions	COPOLCO 16/2011	S. Homer R. Reuss
Items for approval or information 12. Working group, <i>Priorities from the consumer's point of view</i> Priority Programme and Annual Report	COPOLCO 17/2011	S. Bruni S. Williams
13. Training group	COPOLCO 18/2011	C. Warne S. Homer
14. Enhancing consumer participation in developing countries: priority issues for the Developing Countries COPOLCO Group	Oral report	S. Williams
15. Activities of consumer interest under ISO and IEC bodies other than COPOLCO		
15.1 ISO and ISO/IEC groups reporting	COPOLCO 19/2011	N. McCormick Others

to the TMB		TBC
15.2 Conformity assessment (CASCO)	COPOLCO 20/2011	D. Kissinger-Matray
15.3 Developing country matters (DEVCO)	COPOLCO 21/2011	D. Kissinger-Matray
15.4 International Electrotechnical Commission (IEC)	Oral report	G. Bukkjaer
16. Activities of consumer interest within organizations other than ISO and IEC		
16.1 Activities of Consumers International with respect to standardization – Report by a CI representative	COPOLCO 22/2011	S. Homer
16.2 Recent activities of the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) Committee on Consumer Policy (CCP): Report by an OECD representative	COPOLCO 23/2011	A. Terauchi
17. Regional developments and initiatives		
17.1 Developments of consumer interest in European standardization: Report by an ANEC representative	COPOLCO 24/2011	TBC
17.2 Developments of consumer interest in the Asia-Pacific: Report by a representative of the Asia-Pacific members of COPOLCO	COPOLCO 25/2011	R. Devi Nadarajan
17.3 Developments of consumer interest in the Latin American region: report by a representative of COPANT CT 153	Oral report	TBC
18. Review of the COPOLCO work programme	COPOLCO 26/2011	D. Kissinger-Matray
19. Any other business		

Příloha 2

COPOLCO WORK PROGRAMME 2011, Work items Target date

1 Current items

1.1 Publication of an information brochure for ISO members and other interested organizations on ways to promote consumer participation in standardization work.

December 2010

1.2 Launch of the revision of ISO/IEC Guide 74, *Graphical symbols – Technical guidelines for the consideration of consumers' needs*.

December 2010

1.3 Development of a proposal on appropriate structures to enhance coordination of services standardization within ISO.

December 2010

1.4 Development of a new work item proposal for international guidance on customer contact centres.

May 2011

1.5 Development of a new work item proposal for international guidance on consumer product guarantees and warranties.

May 2011

1.6 Proposal to revise ISO/IEC Guide 50, *Safety aspects – Guidelines for child safety*.

May 2011

1.7 Revision of ISO/IEC Guide 51 *Safety aspects – Guidelines for their inclusion in standards* in cooperation with the IEC Advisory Committee on Safety (IEC/ACOS)

May 2011

1.8 Representation of consumer interests and actions to promote international harmonization of standards dealing with toy safety.

May 2011

1.9 Development of a draft policy statement addressing consumers' needs in information and communication technology (ICT) interoperability of goods and services.

May 2011

1.10 Identification of best practices and development of recommendations to address consumer concerns with financial services; including ethical business practice, financial information and disclosure, consumer redress mechanisms and enforcement.

May 2011

1.11 Review of COPOLCO definition of "consumer" and related terms, for subsequent promotion of their consistent use within the ISO system.

May 2011

1.12 Publication of the revision of ISO/IEC Guide 37, *Instructions for use of products by consumers*, and related follow-up actions to address adequacy of instructions (assembly, maintenance and use).

May 2011

2. Standing items

2.1 Research, definition and identification of new standards work to address consumer needs, with appropriate engagement of COPOLCO members.

Ongoing

2.2 Monitoring and promoting awareness and use of ISO/IEC Guides dealing with consumer issues.

Ongoing

2.3 Information exchange and cooperation in areas of common interest with the ISO Committee on conformity assessment (ISO/CASCO).

Ongoing

2.4 Organization of workshops and similar events with COPOLCO plenary meetings to explore themes of general concern, and propose appropriate actions.

Yearly

2.5 Information and actions to support and promote consumer participation in national, regional, and international standardization, including:

2.5.1 Publication and circulation of an electronic newsletter to inform members and other interested parties of consumer-related developments in ISO and IEC, and to encourage consumer interest involvement in standardization.

Four issues per year

2.5.2 Maintenance and updating of the *ISO Directory of consumer interest participation*.

Ongoing

2.5.3 Publication of the Annual Report, *Consumer priorities in international standardization work*.

Yearly (May)

2.5.4 Training initiatives for developing countries and economies in transition, with post-event impact evaluation.

Ongoing

Development of publications and training materials.

Ongoing

2.6 Implementation of actions to reflect the ISO Strategic Plan.

Yearly

2.7 Advice to ISO/IEC/TMB Strategic Advisory Groups dealing with horizontal issues such as privacy, security, energy and standards for sustainability.

Ongoing

2.8 Monitoring of Key Performance Indicators (KPIs) to measure the progress and effectiveness of COPOLCO's activities, initiatives and participation.

Yearly

2.9 Outreach and orientation for new members and other stakeholders.

Ongoing

Příloha 3

Předložen následující program - ISO/COPOLCO's Priority Programme 10/11

Key and Emerging Priorities Watching Brief Priorities *

Child related products

Societal Security

Product safety

- horizontal issues related to safety & performance
- Safety of toys
- Product recalls

Nanotechnology

Food safety

Services

- Tourism and related services
- Water supply & wastewater disposal

Environmental issues

- Environmental management systems
- Green standards

Global marketplace

- QMS standards for customer satisfaction
- Interoperability
- Network services billing
- Protection of personal data
- E-commerce

Counterfeiting and fraud

Social responsibility

Second-hand goods

Mechanical contraceptives

Cosmetics

Safety, performance and environmental aspects of road vehicles

Contact lens care products

Image safety

Fire safety issues

Safety of household appliances

Performance of household appliances

Health informatics

Graphical symbols

Elderly & persons with disabilities

- Products, services and environment

** Note: these areas are of importance to consumers but are mature areas of work where consumer issues have been addressed to a large extent and/or have been assessed by the WG as having a lesser global priority at present.*

Note - The Priority Programme is focused on work that is underway at the technical committee level in ISO and IEC, or likely to be. COPOLCO's Work Programme also includes several policy initiatives aimed at developing recommendations and proposals for new work. Once the proposals for new work are assigned to a technical committee, these would then come under the monitoring of the Priorities Group.

Příloha 4

Teze prezentace autora zprávy

**INVOLVEMENT OF CONSUMERS INTO STANDARDIZATION
BARIERS**

Broadness of activities of the working group, a lot of achievements ...

Short intervention – to draw attention to some aspects that partly are already covered and may be / should be further analysed and discussed.

The experience of the Czech Consumer Association and the consumer Cabinet for Standardization.

Cabinet was established 2009 as a Public Service Company, with the idea to ensure systemic, professional and permanent consumer participation in the standardization processes.

We shortly informed the members of ISO COPOLCO via ISO – newsletter. Some members – Argentina and Canada were interested into more detailed information which we developed and sent and the paper is on dispose to anybody.

We have long time experience concerning consumer involvement into standardization processes on national and also European levels - ANEC.

On the basis of this experience we may say – no surprise - that it is not easy to ensure permanent participation in standardization processes. There are various barriers which hamper consumers to participate in effective way. The barriers may be caused by the system itself or by consumers will or rather unwillingness to participate or by financial reasons, may be some others.

System: Standardization processes are in theory open to anybody and so they are democratic ones, but what is the real life / practice?

Consumers will to participate: For consumer associations the standardization is not attractive, they prefer to devote their effort into more interesting areas which are more visible and attractive for media and for consumers themselves / generally,

Funding: Standardization, if should be done on systematic regular basis, is very demanding in respect to expertise, technical background and so it needs some appropriate / substantial financial means.

Taking the said into account:

During last 3 years we developed and implemented a project on participation of consumers. Funded by the Norway Grants – Norwegian government;

We established the Cabinet for Standardization, in order to ensure the systemic and permanent consumer participation in the standardization processes.

On the example of separation of ANEC from BEUC years ago we established a body which is separated from other consumer affairs activities.

My intervention is not aimed at presentation the Cabinet itself so I will not speak about what particular activities we have done during last two – three years.

I just want to draw the attention of the distinguished delegates to the issue of various barriers that protect consumers from the participation into standardization process.

I myself would like to become a member to the working group on participation and I believe that this group or maybe a special subgroup might analyse barriers related to consumer participation into standardization.