



Závěry z národní konference Zranitelný spotřebitel a normy

Sdružení českých spotřebitelů (SČS), ve spolupráci s dalšími partnery, s podporou z Programu švýcarsko-české spolupráce, pořádalo dne 5. května 2016 v prostorách Hospodářské komory hl. m. Prahy, Nám. Fr. Kafky 7, Praha 1 národní konferenci na téma Zranitelný spotřebitel a normy, s cílem zviditelnění normalizace a spotřebitelského sdružení ve vztahu k ochraně zranitelného spotřebitele.

Předmětem prezentací a diskuze byly: definice zranitelného spotřebitele, úloha normalizace ve vztahu k zohlednění potřeb zranitelného spotřebitele v normách a technických předpisech, spolupráce mezi zainteresovanými stranami a orgány státní správy, zapojení do normalizace.

Souhrn přednášejících a přednášek:

- Ing. Jiří Kratochvíl, ředitel odboru technické normalizace, Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ), úvodní slovo
- Ing. Andrea Peková, ÚNMZ: Příklady zohlednění potřeb zranitelných spotřebitelů v technických normách, Ing. Dagmar Lanzová, Národní rada osob se zdravotním postižením ČR: Přístupnost prostředí a ČSN
- Magdalena Bambousková, Dis., CIMTO, s.r.o.: Obaly na nebezpečné věci ve vztahu k dětem a seniorům
- Ing. Martin Novák, Mgr. Věra Strnadová, Česká unie neslyšících: Bariéry z pohledu osob se sluchovým postižením
- Tomáš Belinger, Martin Burian, VARI, a.s.: Zkušenosti aplikace technických norem z praxe - normy v zahradní technice a jejich harmonizace v rámci EU
- Petr Kumstát, AVAZ Děčín, Centrum služeb a pomoci: Zkušenosti aplikace technických norem z praxe
- Ing. Milan Badal /Ing. Jozef Kučera, Český institut pro akreditaci, o.p.s.: Úloha ČIA při zajištění kvality posouzením třetí stranou
- Ing. Libor Dupal, SČS: Normativní metodiky pro zajištění přístupnosti v normách - zkušenosti a praxe

Následně byly témata a závěry konference přiblíženy na tiskové konferenci médiím.

Závěry k tématu zranitelný spotřebitel: zajištění přístupnosti prostřednictvím norem

1. Na evropské i globální úrovni je a jistě bude přijímána řada dokumentů, které zahrnují problematiku přístupnosti¹. Je při tom důležité mít na zřeteli takové vymezení definice a přístupu k různým aspektům zranitelnosti, aby byl **důsledně oddělován přístup ke zranitelnosti spotřebitele obecně** (každý spotřebitel je v tržních vztazích ve značné míře zranitelný) **od zvlášť zranitelných spotřebitelů**, kterými se rozumí zejména **děti, senioři a osoby se zdravotním postižením**.

SČS k tématu vymezení pojmu zranitelný spotřebitel vydalo v roce 2015 publikaci: Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit? ([Zde](#)²).

¹ **Přístupnost** (accessibility) „míra, ve které mohou být výrobky, systémy, služby, prostředí a vybavení používány lidmi z populace s nejširším rozsahem vlastností a schopností, aby bylo dosaženo stanoveného cíle ve specifikovaném kontextu používání“

² <http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/194-zranitelný-spotřebitel-kdo-to-je-jak-ho-chránit.pdf>

2. Přístup dle odstavce 1 se doporučuje uplatňovat též na národní úrovni v technické normalizaci, ale i při tvorbě národních politik a legislativy, kde to bude vhodné.
3. Mělo by se daleko intenzivněji prosazovat, aby všechny návrhy právních předpisů a norem, na evropské i na národní úrovni, které mají dopad na pohodu spotřebitelů, obsahovaly **posouzení přístupnosti**, ve vztahu k „předvídatelnému použití“. To se týká jak bezpečnosti s ohledem na řádnou implementaci směrnice o obecné bezpečnosti (potažmo zákona č. 102/2001 Sb. v platném znění), tak všeobecné použitelnosti výrobků a služeb zvláště zranitelnými spotřebiteli. Přítomní zástupci osob se sluchovým postižením poskytli více příkladů, jak je např. důležitá světelná signalizace pro neslyšící při používání elektrospotřebičů aj. výrobků.

K tomu SČS vydalo metodickou publikaci Přístupnost výrobků a služeb pro zvláště zranitelné spotřebitele (obsah a funkce norem) ([Zde](#)³). Publikace obsahuje i „checklist“, který umožní vyhodnocení a posouzení, zda předpis či norma splňují požadavky přístupnosti.
4. Velmi zásadní je též účinné uplatňování a vymáhání platných předpisů a širší využívání technických norem, které případně širokou formu přístupnosti zahrnují, ale v praxi se neaplikují. Jako příklady byly uvedeny přístupnost prostředí, přístupnost ve vlcích a další.
5. Zůstává výzvou, že předpisy a normy zpracováváné na podporu bezpečnosti výrobků na evropské úrovni jsou často zaměřeny na hlavní skupiny spotřebitelů a nepokrývají dostatečně potřeby zranitelných spotřebitelů, anebo ty druhé i cíleně vylučují. Na konferenci bylo poukázáno na příklad, kdy Iniciativy připravené Evropskou komisí mohou následně při projednávání s členskými státy doznat i zásadního odklonu od původního záměru. Je to i případ návrhu nové **směrnice týkající se přístupnosti webových stránek veřejných subjektů**. Z tohoto důvodu dvacítká evropských organizací a subjektů oslovila národní orgány zodpovědné za projednávání návrhu směrnice s apelem, aby přístupnost byla ve směrnici zajištěna. Signatáři apelují, aby (mimo jiné) všechny webové stránky institucí poskytujících veřejné služby byly přístupné všem, včetně případů, kdy jsou tyto služby poskytovány soukromými subjekty.
6. Z diskuze na konferenci vyplývá, že zapojení spotřebitelů do procesů technické normalizace je v ČR prostřednictvím SČS a Kabinetu pro standardizaci, o.p.s. na vysoké úrovni, včetně reprezentace spotřebitelů na evropské úrovni (ANEC) či mezinárodní úrovni (ISO COPOLCO). Bylo ale poukazováno na mnoho problémů, které dokládají, že toto zastoupení by mělo být dále posilováno a zohledňování zájmů zvláště zranitelných spotřebitelů a jejich přístupnosti k výrobkům, službám, prostředí účinněji zohledňováno.
7. Ukázalo se, že komunikace mezi některými zainteresovanými stranami (zastřešující organizace zdravotně postižených osob, ale výrobci z řad malých a středních podniků) a národním normalizačním orgánem, resp. s technicko-normalizačními komisemi nejsou vždy optimální. Samotná konference některé vazby posílila a SČS a Kabinet nabídly prostřednictvím pro další nápravu. Kritika byla vyjádřena k nepřehlednosti a i k případným chybám ve Věstníku ÚNMZ.
8. Účastníci konference doporučují, aby ve smyslu principů evropské normalizace byly reformovány struktury národního normalizačního orgánu tak, aby byla posílena úloha zainteresovaných stran, zde zejména spotřebitelů, v řídicích orgánech tohoto orgánu.

V Praze, dne 2016-05-05

Ing. Libor DUPAL

³ <http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/197-pristupnost-vyrobku-a-sluzeb-pro-zvlast-zranitelne-spotrebitele-obsah-a-funkce-technicky-norem.pdf>