

Metodický dokument Kabinetu pro standardizaci

Informace pro nákup zboží a služeb určených pro spotřebitele (Pokyn ISO/IEC 14)

Zpracovaná metodika poskytuje návod členům normalizačních komisí (a specificky zástupcům spotřebitelů v nich), které vypracovávají normy, pro zohlednění aspektu informací týkajících se výrobků a služeb před jejich nákupem.

Pokyn ISO/IEC 14 poskytuje všeobecné zásady a doporučení pro obsah, metody, formáty a strukturu informací umožňujících spotřebiteli porovnat a vybrat výrobky nebo služby. Pokyn rovněž doporučuje obecná pravidla pro tvorbu a zavádění informačních systémů pro prodej a orgánů poskytujících informace pro nákup. Pokyn je určen pro: komise vypracovávající normy na výrobky a služby pro spotřebitele, konstruktéry výrobků, výrobce a ostatní osoby zapojené do poskytování informací před prodejem.

Kapitola 2 „Názvy a definice“ vysvětluje základní pojmy jako výrobek, služba, prodejní informace, prodejní informační systém, orgán pro prodejní informace, informační materiál, újma na zdraví, riziko, zbytkové riziko, ochranná opatření atd.

Kapitola 3 „Zásady předávání informací“ uvádí, že informace musí být přesné, jednoduché a srozumitelné a specifická terminologie by měla být vysvětlena a případně použity obrázky, diagramy a symboly. Informace pro spotřebitele by mohla být na výrobku, na obalu nebo v průvodním materiálu.

Písemné nebo tištěné informace by měly obsahovat i specifické informace týkající se stížností a náhrady za škodu. Když se použijí elektronické informace pro nákup, měly by být na první stránce. Tyto informace mohou obsahovat i metodu platby. Verbální informace poskytuje prodávající, který prodává výrobky nebo služby. Jestliže jsou informace poskytovány verbálně, pak by měl být použit jazyk srozumitelný spotřebiteli.

Kapitola 4 „Zásady pro poskytování informací pro nákup“ doporučuje poskytovat takové informace, které jsou srozumitelné a které umožní spotřebiteli provést posouzení celého výrobku nebo služby podle jeho individuálních potřeb. Tyto informace by měly zahrnovat: identifikaci výrobku nebo služby, zemi, kde výrobek byl vyroben nebo smontován, jméno a adresu výrobce nebo dodavatele, podmínky a omezení použití, podstatné funkční charakteristiky, informace o údržbě a čištění, informace o rezervních a náhradních součástech, informace o bezpečnostních rizicích atd. Informace pro nákup by neměly být zavádějící nebo klamavé. Při uzavírání kontraktu by měly být uvedeny všechny podmínky (včetně zrušení kontraktu) a měl by být uveden i odkaz na národní legislativu a předpisy pro ochranu spotřebitelů. Zvláště důležitá je náhrada případné škody při zrušení kontraktu.

Údaje o funkčních charakteristikách by měly umožňovat porovnání.

Pro funkční charakteristiku výrobku by měla být použita mezinárodní nebo národní norma, pokud neexistuje národní legislativa pokrývající daný výrobek.

Kapitola 5 „Formáty a zásady navrhování“ uvádí základní zásady pro poskytování informací pro nákup. Informace by měly být srozumitelné a údaje by měly být uváděny v jednotkách SI a na základě norem (pokud možno mezinárodních). Informace by měly být vhodně doplněny piktogramy, diagramy, symboly, tabulkami. U výrobku s volbami alternativ nebo modifikací by měly být tyto alternativy nebo modifikace uvedeny. Grafické značky by měly odpovídat uznávaným normám např. ISO 7000, ISO 7001 nebo IEC 60417. Kromě toho symboly, piktogramy a označení by měly být vysvětleny v návodu pro použití výrobku. Formulace informací pro nákup by měla být v jazyce země, v níž je prodej zamýšlen. Informace poskytované spotřebiteli by měly být velkými písmeny, aby se zajistila jejich čitelnost. Současně je nutné zajistit i trvanlivost některých informací při normálním používání výrobku.

Přílohy:

Příloha A – Od obecného poskytování informací ke koherentnímu systému informací pro nákup

Příloha B – Orgány poskytující informace pro nákup

Příloha C – Systémy informací pro nákup