

## DRAFT AGENDA FOR THE 38TH MEETING OF COPOLCO

17 June 2016 – Mövenpick Hotel, Geneva, Switzerland, začátek 9:00

Viz [ZDE](#)

V dalším nabízíme zpracovaný popis vybraných témat k diskusi na plenárním zasedání s případnými závěry či doporučeními.

### **Bod 5 Zpráva předsedy a zpráva sekretáře o otázkách, které nejsou řešeny v jiných částech programu (N204)**

Informace ze zasedání Rady ISO, březen 2016: předseda ISO/COPOLCO prosazoval používání a odkazy na Pokyny OSN o ochraně spotřebitele. Rada schválila cíle a časový harmonogram pro 7 strategických programů Strategie ISO na léta 2016-2020. Dále se zabývala výběrem generálního sekretáře ISO, revizí jmenovacího procesu pro politické výbory ISO; funkční období současného předsedy COPOLCO skončí v prosinci 2017, GA ISO bude 11-17. 9. 2016 v Pekingu.

Sekretariát COPOLCO nyní tvoří Dana Kissinger-Matray, Katia Kerswell (60%), a Madelaine Emorine (50%). Byl vypracován pracovní program podle upravené šablony pro předložení Radě ISO ke schválení (rezoluce Rady 38/2015). Experti se budou podílet na příspěvcích do magazínu ISO Focus, květen-červen – Služby, červenec-srpen – Důvěra, září-říjen – Internet věcí, listopad-prosinec – Bezpečnost a ochrana zdraví (bude potvrzeno). Organizační změna: jednotka spotřebitelské politiky byla spojena s jednotkou posuzování shody, Dana Kissinger nyní reportuje vedoucímu posuzování shody, Sean MacCurtain. Společné oblasti zájmu zahrnují normalizaci služeb, celistvost dodavatelského řetězce, důvěru v certifikaci, udržitelnost a další druhy štítků a nálepek. Současný počet členů COPOLCO 124, z toho 73 P-členů a 51 O-členů.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se podpořit schválení zprávy předsedy a sekretáře ISO COPOLCO.

### **Bod 6 Zvýšení zájmu a povědomí spotřebitelů ohledně ISO systému (N205)**

Na plenárním zasedání v roce 2015 COPOLCO schválilo sérii plánů a akcí a komentovalo návrh dotazníku (COPOLCO 11/2015). Cílem bylo pozdvihnout viditelnost COPOLCO mezi ISO členy a experty. Na této události několik členů národních normalizačních orgánů bohužel nevidělo přínos ISO COPOLCO v této oblasti.

Přesto v současnosti probíhá několik akcí:

- Byl odeslán revidovaný dotazník členům národních orgánů a některým technickým komisím
- Byl vytvořen akční plán ke zlepšení viditelnosti COPOLCA
- Obecně, je potřebné zvýšit komunikaci mezi zúčastněnými stranami komunity ISO a komunikovat tak o dopadu práce COPOLCO

Dotazník byl revidován, aby zohlednil připomínky členů COPOLCO, které zazněly v roce 2015 na plenárním zasedání. Dotazník obsahuje např. tyto dotazy:

- Jak dlouho je člen národního normalizačního orgánu také členem COPOLCO?
- Jakým způsobem se člen NSB stal členem ISO/COPOLCO?

- Jakým způsobem obohacuje členství národního člena v ISO COPOLCO?
- Jaké jsou očekávání ze strany ISO/COPOLCO ve smyslu ISO strategie?

Další kroky k realizaci:

1. Vyhodnocení výsledků dotazníku;
2. Předsedové skupin vyhodnotí odpovědi a navrhnou akční plány, zejména v oblasti komunikace a další související iniciativy směřující ke zlepšení viditelnosti role ISO COPOLCO;
3. Předsednická skupina navrhne: doporučení, komunikační materiály, komunikační plán a program pro další období.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se podpořit schválení zprávy předsedy a sekretáře ISO COPOLCO.

## **Bod 7 Strategie Implementace pro ISO/COPOLCO (N206)**

Členové jsou přizváni k:

- Připomínkování a schválení zprávy
- Připomínkování interakce s ostatními organizacemi
- Schválení a připomínkování návrhu implementace ISO Strategie

Strategie ISO pro období 2016-2020 je primárně zaměřena následující oblasti:

1. Standardy ISO budou/jsou používány všude
2. Vývoj norem s vysokou kvalitou skrze členství v ISO
3. Zapojení zainteresovaných stran a partnerů
4. Personální a organizační rozvoj
5. Využívání technologií
6. Komunikace

Vývoj norem s vysokou kvalitou vyžaduje efektivní zapojení zainteresovaných stran. Účinné zapojení zajišťuje, že normy jsou vyvinuté na základě jejich přednostních referencí. Normy pomáhají řešit otázky bezpečnosti a výkonu, pomáhají jednat v souladu s regulačními požadavky, zvýšit produktivitu, přístupy na trh, řešení problémů udržitelnosti atd.

ISO a jeho členové by měly nadále usilovat o zlepšení zapojení se zúčastněnými stranami s cílem podpořit naplňování strategii ISO co nejvíce.

Dokument obsahuje tabulku konkrétních kroků a opatření, které může při naplňování strategie podpořit ISO COPOLCO.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se podpořit schválení dokumentu N206.
- V diskuzi možno sdělit, že ÚNMZ smluvně dohodl se spotřebitelskou organizací (SČS) úkol zprostředkovat strategii širší veřejnosti v ČR. K tomu bude mj. řešitelem zpracován rozklad, který vyhodnotí stávající situaci, jak různé projekty a aktivity řešitele přispívají k naplňování strategie.
- Pro domo: Doc N206 může být využit při realizaci úkolu citovaného v předchozím odstavci.

## **Bod 9 Priority spotřebitelů v procesu normalizace služeb (N 208)**

Členové jsou přizváni ke komentování/schválení zprávy

Tato aktivita pomáhá naplnovat mandát ISO/COPOLCO - Pracovní skupiny 18 "Problémy spotřebitelů v oblasti normalizace služeb"; PS zahájila průzkum týkající se potřeb spotřebitelů. 59 členů COPOLCA na tento průzkum reagovalo. Konkrétně se průzkum zaměřil na tyto oblasti:

Otázka 1: Jakých služeb se týkají nejvíce stížnosti spotřebitelů ve vaší zemi?

Otázka 2: Které služby způsobují největší ztráty a / újmy pro spotřebitele ve vaší zemi?

Otázka 3: Jaké národní normy, které jsou k dispozici pro služby, by mohly by být relevantní a užitečné na mezinárodní úrovni?

Otázka 4: Jaké další služby považujete za prioritu pro mezinárodní normalizace?

Otázka 5: Jaké jsou klíčové otázky pro spotřebitele při poskytování služeb?

V návrhu rezoluce se požaduje, aby pracovní skupina 18 vzala v úvahu klíčové otázky v souvislosti s poskytováním služeb při přepracování pokynu ISO / IEC Guide 76. a vypracovala doporučení pro zvážení v COPOLCO na základě výsledků průzkumu a závěrů workshopu – *Global services – ISO standards as solutions*.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se podpořit schválení dokumentu N208.

## **Bod 10 Revize Pokynu ISO/IEC 76 (N209)**

Pracovní skupina WG 18 Spotřebitelské otázky v normalizaci služeb se zabývala v březnu několika klíčovými otázkami revize Pokynu ISO/IEC 76 a došla k závěru, že revidovaný Pokyn se musí stát uživatelsky příjemnějším, za tím účelem se k tomu navrhuje nová struktura Pokynu.

Dále bylo dohodnuto, že Pokyn zůstane i nadále zaměřený pouze na spotřebitele (což je i v souladu s předmětem činnosti ISO/COPOLCO) a nebude se zaměřovat na všechny uživatele, jako je tomu u Pokynu CEN č. 15. Navrhuje se i úprava názvu na "Development of services standards – how to address consumer issues". Je třeba se vypořádat s definicí „služeb“ vzhledem k velkému množství definic v různých dokumentech. Navrhuje se následující definice, která má být připomínkována:

### **service**

result of one or a series of activities, performed by providers interacting with customers (including the act itself and the process of interaction) with their physical strength, intelligence and/or skills, via the use of relevant tools, facilities, media and so on, aiming to meet the needs of customers

NOTE 1 The interface between the providers and customers includes many types, such as person to person, person to facilities, facilities to facilities, etc.

NOTE 2 The service is usually reflected in the results through the process.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se souhlasit s novou strukturou Pokynů a následujícím nejbližším časovým plánem revize ve WG 18.
- Doc N209 bude využit při práci národní úrovni při zapojení do revize Pokynu 76.

## **Bod 11 Pracovní skupina pro klíčové oblasti (N210)**

Pracovní skupina WG 2 Klíčové oblasti pro spotřebitele zahrnuje v současnosti 41 individuálních členů zastupujících 17 členů ISO (ČR není zastoupena). WG vydává v rámci své činnosti čtyři druhy výstupů.

- 1) Příručku
- 2) Přehled projektů
- 3) Zprávu “Standards for consumers – Update”
- 4) Seznam vydaných norem pro spotřebitele

WG revidovala příručku, která obsahuje pokyny pro stanovení klíčových oblastí a nových činností, a šablonu pro předkládání návrhů na nové činnosti či nové oblasti. Dále navrhla opatření k urychlení schvalování nových oblastí – elektronické schvalování ve WG 2 bude probíhat 4 týdny, po té bude následovat 4 týdenní elektronické schvalování členy ISO COPOLCO.

Na zasedání se mají dále projednat návrhy na nové klíčové oblasti: Preparations for instruction for use, sustainable cocoa, 3D Printing, e-cigarettes a consumer warranties and guarantees.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se podpořit přijetí navrhovaných opatření a nástrojů (příručky, šablony, zrychlení, nové oblasti).

## **Bod 12 Pracovní skupina Ochrana spotřebitele v globálním prostředí (N211)**

Skupina se zabývala novými iniciativami:

- ✓ Privacy – soukromí – bude zpracována šablona o nové činnosti
- ✓ Kolaborativní ekonomika – na workshopu v Ženevě v roce 2015 se tímto tématem zabývala jedna prezentace. Jedná se o nový fenomén, nový ekonomický model, se kterým se budeme v budoucnosti muset vyrovnat. Pro začátek se navrhuje vypracovat šablonu o nové činnosti.
- ✓ Zranitelnost spotřebitele – 36 členů COPOLCO ve hlasování odpovědělo, že zranitelný spotřebitel je důležitou otázkou v jeho zemi.
- ✓ Finanční gramotnost pro mladé
- ✓ Komunikace se spotřebiteli – byla schválena šablona pro tuto novou aktivitu
- ✓ Padělky (counterfeiting) - ISO/CS spustí kampaň v médiích zaměřenou na 4 velké oblasti (farmacie, elektronické zboží, potraviny, hračky)
- ✓ Nositelné počítače – jednání s IEC

Bude se hlasovat o tom, aby pracovní skupina vypracovala NWIP pro kolaborativní ekonomiku, NWIP pro zranitelné spotřebitele, šablonu o nové aktivitě o finanční gramotnosti pro mladé a návrh pro TMB pro konverzi Pokynů ISO/IEC 14 do mezinárodní normy.

Doporučení pro stanovisko a postup:

Doporučuje se podpořit schválení navrhovaných kroků.

- V diskuzi je možno podotknout, že některé iniciativy nevnímáme jako prioritu k řešení na globální úrovni; např. řešení finanční gramotnosti pro mladé považujeme za velmi specifické v každé zemi. Naproti tomu jako příklad nezbytného řešení na globální úrovni vnímáme

„kolaborativní ekonomiku“. Je to žhavé diskuzní téma v EU, přičemž řešení na regionální úrovni nebude zřejmě účinné, je třeba globálních řešení a kroků.

### **Bod 13 Pracovní skupina Bezpečnost výrobků (N212)**

Skupina pracuje na NWIP (New Work Item Proposal) pro problematiku nedostatků v pokynech pro údržbu a montáž a nebezpečí udušení malými součástkami.

V jednání jsou nové otázky týkající se elektronických cigaret, pytlů na použité plenky a tekuté prací tablety.

Bude se schvalovat vypracování nové oblasti činnosti pro tekuté prací tablety.

Bude se rozhodovat mezi schválením NWIP založeném na dokumentu Obecné principy řízení rizik pro bezpečnost spotřebního zboží nebo doporučením vzít v úvahu tento dokument při revizi ISO 31000 Risk management -- Principles and guidelines, ISO 10393 Consumer product recall - Guidelines for suppliers, a ISO 10377, Consumer product safety - Guidelines for suppliers

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se podpořit schválení navrhovaných kroků.

### **Bod 14 Skupina Účast spotřebitelů a školení (N213)**

Hlavní a stále trvající činnosti se týkaly finančních zdrojů, školení a aktualizace Adresáře ISO o zástupcích spotřebitelů. Nový adresář bude obsahovat nový oddíl nazvaný „případové studie zemí o účasti spotřebitelů“, což umožní členům sdílet platformy a projekty o úspěšném financování či o vydařených činnostech. Adresář je v poslední testovací fázi, každý člen dodá své údaje prostřednictvím on line formuláře.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se zprávu přijmout.
- Pozn.: Členem této WG je L. Dupal

### **Bod 15 Revize Pokynů ISO/IEC 14 a 41 (N214)**

Pracovní skupina WG 15 dokončila začátkem roku 2016 návrh CD Pokynu 14 o informacích důležitých pro spotřebitele při nákupu, do poloviny května probíhá projednávání v ISO/COPOLCO a mezi členy IEC. Bude předán ISO TMB k jeho konverzi do mezinárodní normy v souladu s předchozí dohodou.

Revize Pokynu ISO/IEC 41 Balení – doporučení pro řešení potřeb spotřebitelů začala v roce 2016 rozesláním prvního pracovního návrhu v rámci WG.

Doporučení pro stanovisko a postup:

- Doporučuje se podpořit budoucí konverzi Pokynů 14 do mezinárodní normy.

## Pro zběžnou informaci:

### Bod 16.1 Mezinárodní elektrotechnická komise IEC (N215)

Zpráva zmiňuje aktivity, které by mohly být zajímavé pro spotřebitele:

V červnu 2015 SMB odsouhlasilo vytvoření strategické skupiny SG 10 Nositelné inteligentní zařízení za účelem vypracování terminologie, přehledu činností probíhajících v rámci IEC i mimo, stanovení priorit a koordinace prací. Konkrétně se podílejí IEC/TC 47, 62, 77, 100, 106, 108, 110, 111, 119, a CISPR. Bylo dohodnuto ustavení nové TC.

V roce 2015 byl zřízen systémový výbor pro AAL Active Assisted Living (aktivní pomoc při bydlení). Tento termín je použit pro systémy, výrobky a služby, které umožní zranitelným a stárnoucím lidem žít déle a bezpečně ve svých domovech. Patří sem např. alarmy, domácí monitorování, robotika.

Stejnou směrný proud s nízkým napětím (HVDC) – problematika důležitá zejména pro rozvojové země a přístup velkého množství lidí k elektřině

Alarm a elektronické zabezpečovací systémy nabývají na stále větší důležitosti

Další témata: možnost bezdrátového nabíjení elektromobilů a bezdrátový přenos energie, životní prostředí - kontrola nebezpečných látek, E-odpad: Univerzální nabíječky pro přenosná zařízení, audiovizuální zařízení: spotřeba energie, palivové články nové generace.

### Bod 16.2 Aktivity spotřebitelů IC(Consumers International)

COPOLCO akce – Členové jsou pozváni k připomínkování zprávy

Experti ISO/TC a ANEC budou připomínkovat pokyn ISO/IEC 76 – Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues. Consumer International

Jako obvykle, CI bude organizovat členskou schůzi před plenárním zasedáním a bude diskutovat o zapojení CI a prioritách COPOLCO a práce s ohledem na společný zájem, v záležitostech týkajících se norem, jakožto i širších souvislostí v oblasti pohybu spotřebitele.

Dokument mimo jiné přibližuje Strategii 2015-2020: Odemčení spotřebitelského přístupu v globálním měřítku

Mimo jiné se zaměřuje na akci: chceme se vyhnout antibiotikům

Rezistence vůči antibiotikům se neustále vyvíjí a rozšiřuje, a to v obrovské míře. V případě, že nedojde ke změně, je velmi pravděpodobné, že bude docházet k situacím, kdy jednoduché infekce budou moct zabít. Široké využívání antibiotik při chovu dobytka je tak závažné, že představuje skutečně velkou hrozbu. Je proto připravovaná mezinárodní sociální kampaň – pro KFC, Mc Donalds a Subway na přestání používání antibiotik u zvířat. Kampaň byla doručena 2 milionům lidí.

COPOLCO se také zúčastnilo Světového kongresu 2015.

Na tomto kongresu se zúčastnilo 28 delegátů z národních normalizačních útvarů, vlád a dalších institucí, aby zviditelnili hlas spotřebitele v oblasti ochrany spotřebitele, mimo jiné také s cílem širší spolupráce napříč. ;Propojení se spotřebiteli – prostřednictvím norem – v této souvislosti se konal jednodenní tréninkový den.



Consumers International dále zdůrazňuje potřebu ochrany spotřebitele a konání Světového dne práv spotřebitelů hraje v této oblasti také klíčovou roli.

### **Bod 16.3 OECD (N217)**

COPOLCO akce: členové jsou pozváni k vyjádření ke zprávě

Copolco se zaměřuje na budování zákaznické důvěry v globální ekonomice. Následující akce jsou tedy velmi zajímavé pro členy COPOLCA:

1. První událost se uskuteční v Mexiku v termínu 21-22 června 2016 ohledně digitální ekonomie. Proběhnou 2 panelové diskuze na téma důvěra spotřebitelů v digitální ekonomice.

2. Druhá událost se týká doporučení v oblasti E-commerce

E-commerce se rozvíjí dramaticky od roku 1999, kdy Rada OECD přijala první mezinárodní nástroj pro ochranu spotřebitele v kontextu elektronického obchodu. V březnu 2016 Rada OECD revidovala tento nástroj a doporučení Rady o ochraně spotřebitele v oblasti elektronického obchodu a nové trendy a výzvy, kterým čelí spotřebitelé v dnešním dynamickém e-commerce trhu.

### **Bod 16.5 Zpráva asijských a tichomořských zemí o vývoji spotřebitelských zájmů (N219)**

Zpráva zahrnuje informace poskytnuté z Japonska, Fidži, Thajska, Indonésie a Malajsie. Informuje též o vydání prvního newsletteru AP COPOLCO.

2016-06-01

kolektiv KaStan a SČS

Libor Dupal

Pozn. Překlady v textu tohoto materiálu jsou pracovní a neprošly jazykovou kontrolou.