10 Chování trhu

14 Zranitelný spotřebitel

**Vývoj v roce 2016 (zpracováno s podporou projektu FP švýcarsko-české spolupráce)**



Aktivita ad 14 podporuje následující evropské politiky a právní předpisy: Roční Pracovní Program Evropské unie pro evropskou normalizaci; Postupný plán pro normalizaci pro informační a komunikační technologie; Digitální agenda pro Evropu; Program EU pro spotřebitele 2020 (cíle: zlepšení bezpečnosti spotřebitelů; zlepšování provádění; posílení prosazování a zajištění nápravy); Evropská strategie pro zdravotně postižené 2010-2020 (oblast činnosti: přístupnost).

**Příklady řešených problematik**

* **Politická dohoda ohledně návrhu směrnice o přístupnosti webu**

Dne 3. května **Evropský parlament, Rada** a **Evropská komise** dosáhly politické **dohody** ohledně návrhu směrnice o přístupnosti webových stránek orgánů veřejné správy. Tři roky po zveřejnění návrhu během třístranných jednání nizozemské předsednictví Rady a Evropského parlamentu dosáhlo neformální dohody o celoevropských pravidlech na zpřístupnění webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.

Spotřebitelé vývoj vítají s tím, že se jedná o rámec, díky kterému se zlepší přístupnost pro různé skupiny zranitelných spotřebitelů. Návrh směrnice také vyžaduje pravidelné sledování ze strany členských států, za současného reportování Evropské komisi. Členské státy budou nyní mít 21 měsíců na převedení textu do svých vnitrostátních právních předpisů.

V poslední fázi vývoje návrhu směrnice o přístupnosti webu spolupracovalo SČS s ANEC na upřesnění textu směrnice a distribuovalo při národní konferenci „normy a szranitelní spotřebitelé“ k tomuto tématu dopis s výzvou na zohlednění všech náležitých aspektů (viz informace ke konání konference ve vlastní závěrečné zprávě, anebo [ZDE](http://www.top-normy.cz/temata-normalizace/10-chovani-trhu-i/14-zranitelni-spotrebitele/narodni-konference-2016.php).).

* **Evropský akt o přístupnosti …**

Evropská komise zpracovává návrh směrnice o požadavcích na přístupnost pro určité výrobky a služby. Přístupností se rozumí použitelnost pro všechny spotřebitele, včetně zvlášť zranitelných spotřebitelů – seniorů, osob se zdravotním postižením, apod.). K návrhu probíhají veřejné konzultace – více [ZDE](http://www.anec.eu/attachments/ANEC-ACCESS-2016-G-002final.pdf). V únoru předložili spotřebitelé zastoupení ANEC předběžné připomínky – více [ZDE](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs_autres_institutions/commission_europeenne/com/2012/0721/COM_COM%282012%290721_EN.pdf).

SČS podporuje právní základ pro přístupnost výrobků a služeb, který by se opíral o normy, s ohledem na zkušenosti v oblasti bezpečnosti výrobků. Dále zdůrazňujemel význam účinného dohledu nad trhem a volným pohybem zboží. Spotřebitelé, jakož i orgány dozoru nad trhem by měly být informovány o nedostatku přístupnosti výrobku nebo služby pro všechny skupiny spotřebitelů.

ANEC proto doporučuje vyvinout značku s označením např. "žádný přístup" nebo "částečný přístup", která by informovala spotřebitele o omezené případně částečné dostupnosti. Tato značka by měla nahradit navrhované značení CE. Návrh bude nyní projednávat Evropský parlament a Rada.

* **Zranitelnost spotřebitele – studie Evropské komise**

V únoru 2016 zveřejnila Evropská komise studii, „Zranitelnost spotřebitele napříč klíčovými trhy v EU" – [ZDE](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/news/160223_en.htm). Studie sleduje stanoviska a názory spotřebitelské skupiny, týkající se právě zranitelnosti spotřebitele. Cílem následně vzniklého pozičního dokumentu bylo lepší porozumění a povědomí o potřebách spotřebitele a následně vyvinout a rozvinout celistvý přístup v oblasti politiky Evropské komise.

Studie Evropské komise se zaměřuje na potíže, kterým musí čelit spotřebitelé, pokud chtějí získat férové informace. Identifikuje hlavní důvody, které stojí za zranitelností spotřebitele a nastiňuje spotřebitelům, jak lépe využívat svých práv a různé alternativy, které trh nabízí.

Evropská komisařka – paní Věra Jourová na svém vystoupení v únoru sdělila, že ještě pořád nejsou k dispozici spolehlivé informace na toto téma. A toto je právě ta mezera, která brání vhodnému politickému přístupu. V první řadě je potřebná vhodná definice zranitelnosti spotřebitele.

V právě v tomto směru působí SČS – vydáváním publikací i seminářů. Informujeme o nich výš, 01-f) (Národní konference o zranitelném spotřebiteli, publikace o autosedačkách – jak vybrat pro zdravé děti i pro hendikepované... publikace Zranitelný spotřebitel a normy).

* **ISO norma pro služby a zranitelné spotřebitele**

Výbor ISO pro spotřebitelskou politiku (COPOLCO) provedl konzultaci k návrhu normy BS 18477:2010 ohledně služeb přístupných pro zranitelné spotřebitele. Vzhledem ke zvýšené složitosti a globalizace výrobků a služeb, někteří spotřebitelé mohou být ohroženi, případně znevýhodněni při výběru a použití výrobků a služeb. Vzhledem k absenci norem ISO v této oblasti, COPOLCO vnímá důležitost zvážení tohoto návrhu.

Spotřebitelé se prostřednictvím ANEC rovněž k návrhu vyjádřili a předložili své připomínky.

**Konkrétní příklady ve vývoji v normalizaci „přístupnost k výrobkům a službám, konstrukce pro všechny“**

Cílem mandátu EK (M/473), na jehož vývoji se spotřebitelé podíleli, je zahrnout prvky týkající se přístupnosti do evropských norem. Pracovní skupina vytvořená při CEN-CENELEC vyvinula návrh evropské normy (EN), která se zaměřuje na aspekty přístupnosti v oblasti designu, vývoje a výroby zboží a služeb.

V únoru 2016 bylo na pracovní úrovni dohodnuto vytvoření technické specifikace ‚Accessibility following a Design for All approach in products, goods and services’, a to navzdory tomu, že původně bylo v CEN/BT rozhodnuto podpořit vydání evropské normy. Spotřebitelé litují, že byla změněna původní koncepce a rozhodnutí o stupni normalizace.

Nyní se Evropská komise rozhoduje, jak bude provedení mandátu M/473 pokračovat.

* **Národní konference na téma významu technických norem pro zvláště zranitelné spotřebitele**

Realizace této aktivity proběhla v prvním pololetí 2016, tedy ve druhém monitorovacím období. Akce byla provedena jako národní konference, konala se dne 5. května 2016 s následnou tiskovou konferencí, v konferenčním sále v Hospodářské komoře hl. m. Prahy. Informace postupně byly vystavovány [ZDE](http://www.top-normy.cz/temata-normalizace/10-chovani-trhu-i/14-zranitelni-spotrebitele/narodni-konference-2016.php).

* **Vydání tiskoviny na téma zranitelného spotřebitele ve vztahu k využití technických norem**

Tato aktivita byla realizována v první polovině roku 2016. Tématem byl **vztah technické normy a zvláště zranitelného spotřebitele**.

Název: PŘÍSTUPNOST VÝROBKŮ A SLUŽEB PRO ZVLÁŠŤ ZRANITELNÉ SPOTŘEBITELE (OBSAH A FUNKCE TECHNICKÝCH NOREM); publikace podtrhuje význam technických norem pro zvláště zranitelné spotřebitele, zejména ve vztahu k seniorům a zdravotně postiženým osobám – uvádí principy a konkrétní příklady.

Náklad činil 3 tis. ks a byla distribuována při příležitost národní konference, organizované s podobným záměrem (viz aktivita 2b). Způsob další distribuce: regionální místa SČS, partnerské organizace, centra pro technickou normalizaci, informační centrum Úřadu pro technickou normalizaci ad.

Publikace je vystavena [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/197-pristupnost-vyrobku-a-sluzeb-pro-zvlast-zranitelne-spotrebitele-obsah-a-funkce-technickych-norem.pdf). Tisková zpráva k vydání publikace je vystavena [Zde](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/563/publikace-a-narodni-konference-k-posileni-pristupnosti-prostrednictvim-norem.php?action=show_archiv#detail).

* **Vydání tiskoviny na téma vztahu a významu norem k ochraně bezpečnosti dětí**

Tato aktivita byla realizována v první polovině roku 2016. Tématem bylo podtržení významu technických norem pro zvláště zranitelné spotřebitele, zejména ve vztahu k dětem a mládeži.

Bylo zvoleno konkrétní téma dětských autosedaček a na tomto příkladu byl zviditelněn i běžnému spotřebiteli význam a přístupy k řešení specifických problémů u výrobků a služeb.

Název PRO BEZPEČNOST DĚTÍ V AUTOMOBILECH: ZÁDRŽNÉ SYSTÉMY.

Náklad: 3 tis. ks, postupně se realizuje distribuce přes regionální místa SČS, partnerské organizace, centra pro technickou normalizaci, informační centrum Úřadu pro technickou normalizaci.

Publikace je vystavena [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/202-pro-bezpecnost-deti-v-automobilech-zadrzne-systemy.pdf). Tisková zpráva k vydání publikace je vystavena [Zde](http://www.konzument.cz/novinky/novinka/2/566/tiskova-zprava-k-vydani-publikace-pro-bezpecnost-deti-v-automobilech-zadrzne-systemy.php#detail).

Červen 2016, Dupal