

10 Chování trhu

14 Zranitelný spotřebitel

Vývoj v roce 2017

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).

Tento přehled je indikativní. Téma přístupnosti se promítá do mnohá specifický témat regulace a normalizace.

Příklady řešených problematik

- **Přístupnost výtahů**

Problematikou přístupnosti výtahů jsme se v minulých měsících zabývali ve vztahu k vývoji normy EN 81-70 „Bezpečnostní předpisy pro konstrukci a montáž výtahů – Zvláštní úpravy výtahů určených pro dopravu osob a osob a nákladů; Zvláštní aplikace pro osobní a nákladní osobní výtahy“.

V posledním stadiu normalizačního procesu byla navržena podstatná změna ohledně kontrastních požadavků na symboly na tlačítkách. Ve prospěch potřeb osob se zrakovým postižením byla prosazována hodnota 60 (LRV), ve srovnání se schválenou hodnotou 30.

Poradní panel CENELEC v říjnu 2017 doporučil, aby byla provedena nezávislá studie, která by vedla k vytvoření nejmodernějších ovládacích panelů výtahu. Bohužel výzkumné středisko evropské komise (JRC) odmítlo tuto studii provést. Následně bylo rozhodnuto o zveřejnění normy EN 81-70.

- **Asistenční psi pro osoby se zdravotním postižením**

Prostřednictvím ANEC je ředitel Evropské federace vodičích psů (EGDF) aktivní v technickém výboru CEN TC 452 „Assistance Dogs“. Zároveň má federace také zastoupení v CEN TC 452 WG1 „Terminologie“.

Vzhledem k nedostatečné znalosti evropské normalizace a jejích procesů mezi profesionály, kteří řídí asistenční psy, zástupce EGDF věnuje velkou pozornost tomu, aby se klíčové zprávy dostaly k těm, kteří by měli být zapojeni. Na konferenci EGDF, která se konala v prosinci loňského roku na Maltě, byla mimo jiné prezentována dosavadní práce i výsledky v této oblasti.

V lednu 2018 se zástupce EGDF účastnil setkání s EK v souvislosti s nařízením 1107/2006 o právech osob se zdravotním znevýhodněním a osob se sníženou pohyblivostí během letecké přepravy. Na setkání vysvětlil práci technické komory TC 452 národním orgánům v oblasti letecké dopravy a význam normalizace při tréninku asistenčních psů před cestou letadlem s jejich manipulatory (osoby, které je řídí).

- **Jak to bude dále s přístupností?**

Naše organizace a na Evropské úrovni ANEC se dlouhodobě zabýváme i regulačními opatřeními založených na normách s cílem zvýšit přístup spotřebitelů všech věkových skupin a schopností ke každodenním produktům a službám (např. [Zde](#)). Nepochybně proto vítáme podporu Evropského parlamentu vyjádřenou hlasováním dne 14. září 2017 pro Evropský zákon o přístupnosti. ANEC vyjádřil potěšení, že poslanci EP naslouchali organizacím zdravotně postižených osob a návrhům ANEC a podpořili několik vylepšení. Na druhé straně ANEC lituje udělení výjimky mikropodnikům. Nyní nicméně vyzývá Radu, aby podpořila ambiciózní evropský akt o přístupnosti. Texty aktu o přístupnosti vystavujeme v češtině [Zde](#).

- **Inkluzivní služba se stává mezinárodní**

Zranitelnými se můžeme stát kdykoli - může se jednat o fyzické znevýhodnění, chronické onemocnění, nedostatek vzdělání, ekonomické znevýhodnění, ...

V květnu 2017 členové ISO schválili návrh nového úkolu COPOLCO, týkající se zranitelnosti spotřebitelů. Východiskem řešení je model British Standard 18477, Poskytování inkluzivních služeb - Požadavky na identifikaci a reakci na zranitelnost

spotřebitelů. Tento projekt uznává významnou přítomnost a uznání práv zranitelných skupin obyvatel ve všech ekonomikách. Rovněž se zabývá skutečností, že všichni spotřebitelé jsou v určitém okamžiku svého života zranitelní.

Budoucí mezinárodní norma proto usiluje o poskytnutí komplexního návodu pro poskytovatele služeb při zohledňování potřeb zranitelných skupin obyvatel.

- **Mezinárodní den osob se zdravotním znevýhodněním**

3. prosince je tradičně připomínán Mezinárodní den osob se zdravotním postižením. V připomenutí byl kladen důraz na sedmáct udržitelných cílů OSN, kterými lze vytvořit otevřenější a spravedlivější svět pro osoby se zdravotním znevýhodněním.

Základním právem spotřebitele je přístup k produktům a službám. Normy jsou vhodným nástrojem k překonání diskriminace, pokud jsou aplikovány správné principy. Mj. za tímto účelem vedou zástupci spotřebitelů na různých úrovních své zapojení práci v normalizaci.

- **Evropská norma pro přístupnost výrobků a služeb**

Prostřednictvím ANEC se spotřebitelé zapojili do práce na první evropské normě pro přístupnost výrobků a služeb na základě mandátu M/376. Norma EN 301 549 „Požadavky na dostupnost pro zadávání veřejných zakázek na výrobky a služby ICT v Evropě“. Norma bude použita k implementaci směrnice o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru" – [Zde](#); všechny mobilní aplikace veřejného sektoru mají být přístupné od června 2021. Termín pro dokončení pro stávající i nové webové stránky veřejného sektoru je září 2020, případně září 2019.

(Leden 2018, Dupal)

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit oprávněné zájmy a práva spotřebitelů na vnitřním trhu EU a ČR, přičemž zdůrazňuje preventivní stránku ochrany zájmů spotřebitelů: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS působí v řadě oblastí a pokrývá odbornosti ve vztahu ke kvalitě a bezpečnosti výrobků vč. potravin, technické normalizaci a standardizaci, kvalitě a bezpečnosti služeb vč. služeb finančního trhu aj.

IČO 00409871, DIČ CZ00409871; sídlo Pod Altánem 99/103, 100 00 Praha 10 – Strašnice
spotrebitel@regio.cz; www.konzument.cz

Kabinet pro standardizaci, o. p. s. (KaStan) je nezávislou obecně prospěšnou společností založenou Sdružením českých spotřebitelů. Cílem KaStan je zvyšování bezpečnosti a kvality výrobků a služeb vytvářením a podporou funkce nástrojů zajišťujících účinné zapojení spotřebitelů do standardizačních procesů (technická normalizace, certifikace a posuzování shody, akreditace, dozor nad trhem) včetně uplatňování technických předpisů a norem ve prospěch spotřebitelů a korektního trhu.

IČO 28984072, DIČ CZ28984072; sídlo Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice
normy@regio.cz; www.top-normy.cz