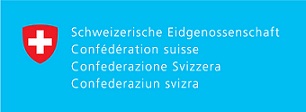
10 Chování trhu

14 Zranitelný spotřebitel

Vývoj v roce 2015 (zpracováno s podporou projektu FP švýcarsko-české spolupráce)



**Souhrn, příklady výstupů zapojení:**

Aktivita podporuje následující evropské politiky a právní předpisy: Roční Pracovní Program Evropské unie pro evropskou normalizaci na rok 2015; 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); Směrnice o nízkém napětí (2006/95 / ES); Směrnice pro výtahy (95/16 / EC).

Popis práce

Akt k budoucí evropské přístupnosti - vliv na vypracování dokumentu se speciálním zaměřením na používání norem pro doplnění legislativy.

Horizontální přístup k přístupnosti ve standardizaci - účast v CEN-CENELEC BT WG 213 "Strategická poradní skupina o přístupnosti"; Účast v CEN CENELEC JWG 5 (Mandát M / 473); Účast v ISO TAG související s používáním revidovaného ISO / IEC 71 (CEN / CENELEC Guide 6), na přístupnost v normách.

Bezpečnost a využití elektrických zařízení pro domácnost pro všechny zranitelné spotřebitelé - účast v CENELEC / TC 61 / WG 4 (s použitím výsledků technických studií ANEC); Účast v IEC / TC 61 a její MT 4; Podle potřeby byla zajištěna účast v dalších evropských a mezinárodních fórech.

Přístupnost a využitelnost zastavěného prostředí - účast na ISO / TC 59 / SC 16; Účast v CEN-CLC JWG (Mandát M / 420).

Asistenční výrobky pro osoby se zdravotním postižením - účast v CEN / TC 293. Účast v CENELEC / TC 62; Monitorování ISO / TC 173.

Výtahy - účast na CEN / TC 10 a v jejích technických orgánech.

Ergonomie - účast v CEN / TC 122; monitorování ISO / TC 159.

Dostupnost služeb - účast v CEN / TC 431; přispívání k opatřením EK po ukončení veřejné konzultace o zelené knize o bezpečnosti – Turistické ubytování.

Web & legislativa přístupnosti elektronických technologií - návrh ke směrnice o přístupnosti webových stránek veřejného sektoru, zejména v souvislosti s používáním norem.

Přístupnost elektronických komunikací - účast v ETSI – technický výbor pro lidský faktor; přispění k revizi normy EN 301 549 (pověření M / 376) (s ICT WG).

**Příklady:**

**Vznikne nová norma „Design for All" -** Spotřebitelé prostřednictvím ANEC předložili připomínky v souvislosti s „Analýzou hlavních oblastí a stanovení priorit práce v procesu normalizace ve vztahu k potřebám osob se zdravotním postižením a starších osob", sestavené na základě mandátu M / 473 "Design pro všechny ". Tato analýza se zaměřuje na mapování bariér s prokázanými problémy v oblasti dostupnosti. Právě problémy v oblasti přístupnosti prostředí, informačních, komunikačních technologií a dopravy byly identifikovány jako problematické pro spotřebitele, jakož i problémy spojené s pokyny, označováním, se samoobslužnými terminály a obaly. Spotřebitelé poukazují na to, že provedená analýza je velice rozsáhlá, nicméně předložili řadu podrobných komentářů a vyjádřili určité obavy. Například nejsou vyhodnoceny náklady a přínosy ve vztahu k průmyslu, což ale mandát vyžaduje. Dokument rovněž nezohledňuje současný technologický rozvoj, jako jsou například mobilní zařízení, e-platby apod.

**Prevence zneužívání starších osob - můžou normy pomoct? -** Zástupce ANEC hovořil o normách na ochranu zranitelných spotřebitelů na akci, kterou pořádala Evropská komise, AGE Platform Europe, Rada Evropy a Evropská síť národních institutů pro lidská práva (ENNHRI). Na 15. červen připadá Světový den zvyšování povědomí o zneužívání starších lidí a proběhlo již 10. výročí. Během panelové diskuse na téma "Starší lidé jako držitelé práv a spotřebitele" se ANEC zaměřil na paralely mezi právem spotřebitele, základními právy, se zaměřením se na právo na bezpečnost a na ochranu osobních údajů. Využití kamer a dalších technologií dozoru v oblasti péče je stále více používáno pro odhalování případů zneužití. Nicméně i tento dozor může být vnímán jako narušování osobní svobody a je důležité toto ošetřit. V závěru bylo shrnuto, že normy mohou v této oblasti významně pomoci.

**Přístupnost výtahů pro osoby se zrakovým postižením -** Evropská unie nevidomých (EBU) uspořádala v červnu 2015 svůj první e-workshop na téma "Zpřístupnění výtahů - aktuální stav a další kroky ve vztahu k použitelnosti pro osoby se zrakovým postižením". Zástupce ANEC představil právní rámec týkající se přístupnosti prostředí a proces normalizace na mezinárodní a evropské úrovni. Norma EN 81-70 Výtahy pro osoby, včetně těch se zdravotním postižením, podléhá právě revizi a ANEC získal zvláštní uznání za jeho příspěvek k procesu během e-workshopu. Toto setkání bylo zorganizováno s cílem poskytnout pro účastníky příležitost k výměně informací a prodiskutovat obtíže při používání výtahů, s nimiž se setkávají osoby se zrakovým postižením.

**„Definice“ zranitelného spotřebitele** „Zvláště“ zranitelný spotřebitel je důležitou cílovou skupinou SČS i Kabinetu, obecně, i v normalizačních aktivitách. Neexistuje však pevné evropské legislativní vymezení pojmu **zranitelný spotřebitel.** SČS se proto (v rámci projektu dotovaného MPSV) ujalo úkolu připravit publikaci, která analyzuje dostupné normativní dokumenty a vydalo ji pod názvem **Zranitelný spotřebitel**, **kdo to je, jak ho chránit?** – viz [Zde](http://www.konzument.cz/users/publications/10-top-normy/194-zranitelny-spotrebitel-kdo-to-je-jak-ho-chranit.pdf).

**Nový web pro seniory** Pro potřeby seniorů, skupiny zvláště zranitelných spotřebitelů, otevřelo SČS v závěru roku 2015 nový portál Senior ombudsman ( <http://www.seniorombudsman.cz/>). Byl připraven s podporou MPSV. I když je zaměřen prioritně na ochranu seniorů při dosahování práva ve spotřebitelských oblastech, bude nepochybně využit pro normalizační aktivity SČS a Kabinetu se zaměřením na seniory.

Prosinec 2015, Dupal