

## 40 Služby

(souhrn)

**Vývoj v roce 2018** (zpracováno s podporou projektu ČAS RPTN 2018)

Sdružení českých spotřebitelů a Kabinet pro standardizaci se zaměřují na aspekty bezpečnosti a kvality služeb. A to obecně, v jednotlivých sektorech služeb, ale také ve vztahu k uživatelům, kteří jsou "zvláště zranitelní". Ne každá služba (včetně dále uvedených priorit) je potenciálně předmětem normalizace, ale je to obecný trend, kterému věnujeme pozornost.

### Priority

- Obecné aspekty a obecná bezpečnost služeb
- Ubytovací služby včetně pronájmů, včetně sdílené ekonomiky
- Přeprava, veřejná doprava apod., včetně sdílené ekonomiky
- Služby poskytované v rámci turistického ruchu
- Poštovní služby, telekomunikace, ITC všeobecně
- Finanční služby
- Služby veřejného zájmu (distribuce energií, tepla a vody)
- Služby sociální a zdravotnické, včetně lékařských a zdravotnických
- Služby zaměřené na pronájem věcí, včetně pronájmu automobilů
- Služby kosmetické apod. (kadeřnictví)
- Služby inteligentní komunity
- Služby s riziky dětských úrazů
- Různé nezařazené

### Příklady aktivit a řešených problematik

#### 1. Obecné aspekty a obecná bezpečnost služeb

- **Východisko: Tvorba norem pro služby**

Je to jen několik let, co byl přijat nový ISO IEC Pokyn 76 - Tvorba norem pro služby - Doporučení pro zohlednění zájmů spotřebitelů. Tento důležitý pokyn byl zapracován do soustavy ČSN (formou technické normalizační informace: TNI Pokyn ISO/IEC 76, 76 3504). Zpracovatelem byl Kabinet pro standardizaci.

Zároveň byla v ISO zahájena revize Pokynu ISO/IEC 76 s tím, že revidovaný Pokyn se musí stát uživatelsky příjemnějším, za tím účelem se k tomu navrhla 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". SČS i Kabinet vývoj sledují a podle potřeby budou zasahovat. Cílovým datem dopracování je září 2019.

- **Uvádění jednotkové ceny standardizováno**

Jednotková cena je zobrazením ceny produktu na jednotku standardní jednotky. Sáček rýže 500 g nabízený za 20 Kč odpovídá jednotkové ceně 40,00 Kč za kilogram. Pro balení rýže

2 kg nabízené za 70 Kč se označí jednotková cena 35 Kč za kilogram. Jednotková cena poskytuje spotřebitelům základní možnost porovnání ceny zboží různých velikostí a značek. Může výrazně snížit zmatek a pomáhat spotřebitelům při výběru.

V rámci projektové komise ISO/PC 294 byla vypracována mezinárodní norma ISO 21041, Guidance on unit pricing (Návod pro uvádění jednotkové ceny). Norma vyjde v listopadu 2018.

V Evropské unii je používání jednotkových cen poměrně přesně regulováno. Pro naše spotřebitele má tedy nová norma praktický význam hlavně s ohledem na mezinárodní styky a cestování.

- **Přeshraniční prodej**

Zpráva z ISO uvádí, že projektová komise ISO/PC 245 pro přeshraniční obchod s použitým zbožím po vydání normy ISO 20245 splnila svůj úkol a svoji činnost ukončila.

## **2. Ubytovací služby včetně pronájmů, včetně sdílené ekonomiky**

Žhavé téma, zejména kvůli sdílené ekonomice, ale nejenom. K vývoji ale až příště.

## **3. Přeprava, veřejná doprava apod., včetně sdílené ekonomiky**

Trendem EU je normalizace v oblasti služeb. Je to zřejmé i v široké oblasti služeb dopravních. Probíhá na bázi harmonizované regulace na úrovni EU, ale i formou vytváření technických norem.

Inteligentní dopravní systémy (ITS -Intelligent Transport Systems) mohou významně přispět k posílení čistším, bezpečnějším a efektivnějším systémům dopravy. To jsou základní atributy kvality dopravních služeb s ohledem na spokojenost zákazníků, spotřebitelů.

- **Přezkoumání bezpečnosti vozidel a předpisů pro bezpečnost chodců**

Koalice zástupců průmyslu, nevládních organizací, spotřebitelských skupin a měst (více [Zde](#)) vyzvala Evropský parlament (EP) k rychlému přijetí ambiciózních norem pro bezpečnost vozidel a chodců.

Normy EU týkající se bezpečnosti vozidel byly naposledy revidovány téměř před deseti lety. Argumentuje se, že se 70 úmrtími denně na evropských silnicích je bezodkladně zapotřebí ambicióznějších bezpečnostních předpisů.

## **4. Služby poskytované v rámci turistického ruchu**

Také turistické služby jsou předmětem zájmů regulátorů i normotvůrců. A tedy i našich organizací.

- **Bezpečnost služeb v oblasti cestovního ruchu**

Evropská komise zveřejnila již před několika lety (2015) souhrnnou zprávu – [Zde](#) s názory a příspěvky zúčastněných stran k dokumentu týkajícímu se bezpečnosti turistických zařízení. Ta zahrnuje rovněž příspěvky spotřebitelů a ANEC ohledně očekávání spotřebitelů pro minimální úroveň bezpečných služeb v celé Evropě, se zaměřením na potřeby zranitelných spotřebitelů.

Regulace turistických ubytovacích služeb je na evropské úrovni minimální. O to větší prostor se vytváří pro dobrovolné, ale motivované používání technických norem. Naše analýza neznamenává v r. 2018 výraznější posun.

- **Bezpečnost ubytování pro turisty - žádný pozitivní trend**

ANEC vyjadřuje za spotřebitele již po několik let znepokojení ohledně **bezpečnosti hromadných ubytovacích služeb v EU**. Litoval proto i závěru Evropské Komise, která v roce 2015 neshledala důvody pro posouzení iniciativ na ochranu spotřebitele na evropské úrovni v oblasti ubytování. ANEC předal na začátku letošního roku své znepokojení v této oblasti evropské komisařce pro vnitřní trh, průmysl, podnikání a malé a střední podniky Elzbiety Bienkowské – [ZDE](#) a komisařce pro spravedlnost Věře Jourové - [ZDE](#).

Bohužel, Evropská komise zůstává pevná ve svém přesvědčení, že schopnost členských států zavést potřebná ustanovení na národní nebo místní úrovni je dostatečná, i když podporuje potřebu lepšího sběru dat. Spotřebitelé ale odkazují na zprávy Evropského parlamentu - [ZDE](#), týkající se nových výzev a konceptů pro podporu rozvoje cestovního ruchu v Evropě a potřebu jeho jasné vize; a to nejen v oblasti zlepšení sběru dat o nehodách, ale i pro minimální bezpečnostní normy, zejména v napomáhání ochrany spotřebitele před otravou při požáru nebo oxidem uhelnatým. ANEC proto bude pokračovat ve spolupráci s Parlamentem.

- **Cestovní ruch a související služby**

S rostoucím počtem lidí, kteří každoročně vycestují pracovně či v rámci turistiky, je zapotřebí dalšího úsilí, aby prostřednictvím norem bylo zajištěno poskytování kvalitních a bezpečných služeb v odvětví cestovního ruchu.

Pro cestovní ruch jsou klíčové normy pro terminologii a specifikace. Dále je třeba posilovat transparentnost informací s ohledem na kvalitu turistických aktivit. To jsou cíle, které vedly k vytvoření technické komise ISO/TC 228 Cestovní ruch a související služby. ANEC v ní působí, zejména v oblastech „přístupného cestovního ruchu“ a „služeb cestovního ruchu v oblasti zdraví“.

V rámci ISO / TC 228 byla ustavena pracovní skupina WG 15 pro „ubytovací služby“ s pracovní položkou, jejímž cílem je standardizace minimálních požadavků na kvalitu poskytování služeb, které mají hotely dosáhnout, bez ohledu na velikost nebo klasifikaci hotelu.



Na sklonku roku 2017, v posledním vydání newsletteru ISO COPOLCO, vyšla informace o naší aktivitě ohledně prosazování norem turistického ruchu. Přepisujeme ji v českém jazyce.

*Za kvalitní službou v dobrodružném turistickém ruchu*

*Do soustavy českých norem (CSN) byl na počátku roku zaveden balíček norem ISO pro dobrodružný cestovní ruch – ČSN ISO 21101:2017; TNI ISO/TR 21102:2017 Adventure tourism – Leaders – Personnel competence; a ČSN ISO 21103:2017 – Adventure tourism – Information for participants.*

*Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví (ÚNMZ) podpořil v rámci naplňování Strategické vize pro evropské normy – Programu rozvoje technické normalizace pro rok 2017 úkol na zviditelnění technických norem pro dobrodružné turistické cesty. Úkol realizoval Kabinet pro standardizaci (KaStan) ve spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů (SČS).*

*KaStan s tématem standardizace bezpečnosti a kvality služeb dobrodružného cestovního ruchu oslovil poskytovatele služeb v tomto sektoru prostřednictvím jejich asociace (AČCKA). E-leták, kterým sektor služeb, a především poskytovatele dobrodružných cest*

oslovujeme, je k dispozici Zde (jen v češtině). Velmi stručně v něm informujeme o existenci a přijetí balíčku mezinárodních norem ISO, který ÚNMZ zavedl do soustavy ČSN, a kde také uvádíme, jaký je přínos pro používání těchto norem pro poskytovatele služeb a pro spotřebitele.

KaStan připravil také speciální publikaci pro spotřebitele – Zde (v češtině), ve které se snažíme spotřebitelům vysvětlit, jak důležité pro kvalitu služeb obecně i v tomto sektoru technické normy jsou. Normy specifikují minimální požadavky na systémy managementu

Around the world ...

CZECH REPUBLIC

Enjoying high quality adventures

Earlier this year (2017), the package of ISO standards on adventure tourism was adopted as Czech standards (ČSN): ČSN ISO 21101:2017, Adventure tourism – Safety management systems – Requirements, TNI ISO/TR 21102:2017, Adventure tourism – Leaders – Personnel competence, and ČSN ISO 21103:2017, Adventure tourism – Information for participants.

The Czech Office for Standards, Metrology and Testing (ÚNMZ) supported the Cabinet for Standardization (KaStan), in cooperation with the Czech Consumer Association (SČS), to increase these standards' visibility.

KaStan raised service safety and quality with the service providers association (AČCKA), with e-brochures on tourism services in general and for [adventure travel providers](#) (Czech only). This explains the

bezpečnosti a rizik, a jsou tedy zásadní pro bezpečnost účastníka cesty. Stanovují podmínky pro kvalifikaci a funkci vůdce či informační povinnosti poskytovatele služeb vůči spotřebiteli.

V rámci tohoto miniprojektu pak KaStan uspořádal kulatý stůl, kterého se zúčastnili zástupci sektoru turistických služeb, normalizátoři i spotřebitelé. Je potěšující, že někteří zástupci sektoru turistických služeb skutečnost, že mají k dispozici a k dobrovolnému použití standardizovaný rámec pro zajištění bezpečných a kvalitních služeb, vítají a že hodlají svoji praxi s tímto rámcem porovnat a spotřebitele na jeho naplňování i v ČR více systematictěji upozorňovat.

KaStan a SČS vnímají řešení tohoto úkolu jako drobný kamínek do mozaiky k naplňování koncepce zapojení českých spotřebitelů do standardizace 2017-21.

## 5. Poštovní služby, telekomunikace, ITC všeobecně

Produkty a služby Informačních a komunikačních technologií (ICT), jako jsou mobilní telefony či internet, hrají stále důležitější roli v každodenním životě spotřebitele. Jedná se také o nakupování on-line, poslech hudby atd. atd.

E-obchod patří mezi hlavní priority strategie nové Evropské komise v souvislosti s komplexní oblastí jednotného digitálního trhu. EK chystá opatření ke zlepšení efektivity, transparentnosti cen a posílení regulačního dohledu.

Nicméně, atímco ICT mají nesporný potenciál zlepšovat blahobyt spotřebitele tím, že poskytují širší rozsah produktů a služeb, nové technologie také představují určité výzvy, pokud jde o ochranu tradičních práv spotřebitelů v oblasti on-line prostředí, jako jsou soukromá ochrana osobních údajů a přístupnost nejzranitelnějších spotřebitelů, jako jsou starší lidé. Kromě toho, evropské nařízení o normalizaci umožňuje vytvářet platformy a uskupení pro ICT, aby výsledky a výstupy mohly být lépe využity v politikách EU a ve veřejných zakázkách. S cílem zvýšit, mimo jiné, interoperabilitu informačních a komunikačních technologií pro spotřebitele.

Elektronizace služeb je fenoménem dnešní doby. Oblast podléhá různým formám regulace, která jen složitě dokáže postihovat nové trendy a technologie. Otevírá se proto prostor pro normalizační výstupy a nástroje.

Strategie jednotného digitálního trhu (DSM - více [ZDE](#)) nastiňuje plán priorit normalizace v oblasti ICT - spotřebitelé ve spolupráci s ANEC reagovali na tuto veřejnou diskusi – více [ZDE](#). Zdůraznili, že digitální technologie mají velký vliv nejen na spotřebitele, ale také na podniky a business. Normy mohou pomoci naplnit potřeby spotřebitelů, zejména ty, které se týkají ochrany osobních údajů a přístupnosti služeb všem spotřebitelům, tedy i hendikepovaným. Bez

důvěryhodného zajištění ochrany spotřebitelů není možné optimalizovat poptávku po digitálních produktech a službách..

- **Evropský akt o přístupnosti ...**

Evropská komise připravila návrh směrnice o požadavcích na přístupnost pro určité výrobky a služby. Přístupností se rozumí použitelnost pro všechny spotřebitele, včetně zvláště zranitelných spotřebitelů – seniorů, osob se zdravotním postižením, apod.). K návrhu probíhají veřejné konzultace – více [ZDE](#). Dřívější připomínky ANEC [ZDE](#).

SČS podporuje právní základ pro přístupnost výrobků a služeb, který by se opíral o normy, s ohledem na zkušenosti v oblasti bezpečnosti výrobků. Dále zdůrazňujeme 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.

- **Elektronická fakturace**

V květnu 2014 byla publikována směrnice 2014/55/ EU o elektronické fakturaci ve veřejných zakázkách - v souladu s řádným legislativním postupem v Evropském parlamentu (11.03.2014) a Rady (14. dubna 2014). Jejím cílem je usnadnit používání elektronických faktur hospodářskými subjekty, které dodávají zboží, práce a služby pro veřejnou správu.

Článek 3 stanoví požadavek, aby EK nechala připravit evropskou normu (EN) pro sémantický datový model základních prvků elektronické faktury a zajistila rozvoj doplňkových normalizačních dokumentů.

Směrnice stanoví, že veřejné orgány a smluvní subjekty budou přijímat a zpracovávat elektronické faktury, které jsou v souladu s EN a s některou ze syntaxí identifikovaných v normalizačním dokumentů.

Požadované standardizační aktivity by měly být zahájeny co nejdříve, protože směrnice vstoupila v platnost ke 26. květnu 2014. Členské státy přijmou, zveřejní a budou uplatňovat právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí nejpozději do 27. listopadu 2018. SČS je zastoupeno v pracovní skupině při Hospodářské komoře ČR, která se se tématem zabývá.

- **Norma pro online hodnocení ke zvýšení důvěry spotřebitelů**

Online recenze jsou často prvním krokem pro spotřebitele při výběru a nákupu. Na internetu se nabízí kvanta stránek věnovaných hodnocení všeho, od restaurací až po účetní. Bylo odhadnuto, že tyto recenze mají dopad na 67 % rozhodnutí o nákupu.

V červnu 2018 vydala ISO novou normu ISO 20488 „Online spotřebitelské recenze – Zásady a požadavky na jejich sběr, zprostředkování a zveřejňování“. Jejím cílem je zlepšit správu recenzovaných webových stránek a snížit četnost „falešných hodnocení“. Spotřebitelé byli na tvorbě zapojeni prostřednictvím ANEC. Věříme, že pokud bude norma široce aplikována, umožní spotřebitelům porovnávat výrobky a služby s větší jistotou a spolehlivostí.

- **Spotřebitel a inteligentní měřiče**

Již v roce 2015 zveřejnil ANEC poziční dokument k zavádění inteligentních měřicích přístrojů z pohledu spotřebitele – [Zde](#). Byly v něm identifikovány požadované spotřebitelské priority a požadavky na měřiče – snadný přístup k užitečným informacím o

spotřebě; vysoká spokojenost se zaváděním inteligentního měření; realizace benefitů; aktivní zapojení do evropského trhu s energií.

Nová studie – [Zde](#), kterou vypracovala Evropská komise, definuje soubor klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI), které pokrývají čtyři dimenze, které ANEC navrhl.

- **Prováděcí nařízení ke směrnici NIS**

Evropská komise přijala 30. ledna 2018 prováděcí nařízení (EU) 2018/151 – [Zde](#), kterým se stanoví pravidla pro uplatňování směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/1148, pokud jde o bližší upřesnění prvků, které musí poskytovatelé digitálních služeb zohledňovat při řízení bezpečnostních rizik, jimž jsou vystaveny sítě a informační systémy, a parametrů pro posuzování toho, zda je dopad incidentu významný.

- **Cybersecurity Act**

V únoru 2018 se konala společná akce, kterou uspořádaly CEN-CENELEC, ETSI a ENISA k tématu perspektivy certifikace a normalizace počítačové bezpečnosti.

Zranitelnost (vulnerability) připojených zařízení může mít nepříznivý dopad na spotřebitele a společnost jako celek. Podle posledního průzkumu Evropské komise Eurobarometer 86 % spotřebitelů věří, že riziko kybernetického útoku stoupá. Příslibem je proto akt o kybernetické bezpečnosti s posílenou úlohou evropské agentury ENISA v kybernetické bezpečnosti.

ANEC však navrhovaný rámec pro certifikaci kybernetické bezpečnosti nepovažuje za účinný kvůli jeho dobrovolnosti a komplikované řídicí struktuře.

Informace též k dispozici na adrese [Zde](#) a obrázky na adrese [Zde](#).

- **ISO normy na ochranu osobních údajů**

Ochrana osobních údajů přinesla nové dimenze do našeho hyperpropojeného světa. Byly zveřejněny nové pokyny z IEC, ISO a ITU, které poskytují kodex postupů pro ochranu osobních identifikačních informací – více [Zde](#). Členové ISO také schválili návrh nové pracovní položky o ochraně soukromí s cílem, aby se stala průřezovou normou, která definuje požadavky na ochranu soukromí při konstrukci spotřebitelských výrobků.

## 6. Finanční služby

Finanční služby se více a více stávají předmětem regulace, ale velký prostor zůstane v blízké budoucnosti i pro normalizaci - svědčí o tom více signálů a záměrů EK.

Odkazujeme na naši speciální doménu, kterou jsem otevírali v roce 2014 - [infoprofinance.cz](http://infoprofinance.cz). Při přípravě a udržování obsahu této domény jsme používali i využíváme též informace řešené v rámci zapojení spotřebitelů do normalizace.

Odkazujeme rovněž na zajímavou informaci o působení ESMA a její publikace pro drobné investory - [Zde](#).

- **Zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů musí být přezkoušeni**

K 30. 11. 2018 končí přechodné období zákona o spotřebitelském úvěru (ZSU), k tomuto datu musí zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů potvrdit a doložit svoji odbornost složením odborné zkoušky.

Prozatím postačuje mít řádně vystavené čestné prohlášení, které po dobu přechodného období zkoušku plně nahrazuje. Vyplývá to z § 23 ZSU. Jakmile vázaný zástupce či jeho

pracovník přestane splňovat odbornou způsobilost, je zastoupený (sít', firma, i fyzická osoba) povinen s ním rozvázat spolupráci a vymazat jej z registru ČNB.

Připomínáme, že v minulém vydání žurnálu jsme představili projekt EFPA ČR o zavedení evropského akreditovaného programu Poradce finančního plánování. Více na <https://efpa.cz>.

- **Regulace práv na ochranu investorů a akcionářů**

Revidovaná směrnice o právech akcionářů (SRD II<sup>1</sup>) byla zveřejněna dne 17. května 2017. EK poté sestavila skupinu odborníků, aby vypracovala technické normy, které budou řídit vnitrostátní regulační orgány při provádění směrnice. Návrh prováděcího nařízení, který stanoví minimální požadavky týkající se identifikace akcionářů, přenosu informací a usnadnění výkonu práv akcionářů, byl k dispozici do konce 9. května prostřednictvím konzultací o minimálních požadavcích předávání informací pro výkon práv akcionářů.

SČS je členem evropské organizace Better Finance, která se k situaci ohledně ochrany drobných investorů v Evropě staví velmi kriticky.

Ve stávajícím vývoji vnímá pozitivní aspekty: Prováděcí akty SRD učinily důležité kroky k usnadnění přeshraničního hlasování. Požadavek, aby zprostředkovatelé zpracovali informace mezi emitenty a akcionáři ve stejný den, zajistí mnohem rychlejší tok informací a zvýší efektivitu hlasovacího procesu. Nařízení rovněž umožňuje vstoupit novým konkurentům na dosavadní uzavřený zprostředkovatelský trh, který zvýší konkurenci a v důsledku toho snad sníží náklady pro investory.

Bohužel nebylo v pravomoci nařízení řešit nedostatky samotné směrnice. Například definice „zprostředkovatelů“ nezahrnuje další poskytovatele služeb, kteří se podílejí na procesu hlasování. Vyloučení takových poskytovatelů služeb z působnosti by mohlo vést k přerušení toku informací. Z tohoto důvodu Better Finance vyzývá členské státy, aby při zavádění směrnice SRD II do svých vnitrostátních právních předpisů zahrnuly tyto poskytovatele služeb do svých definic „zprostředkovatelů“.

- **EFPA ČR zavádí evropsky akreditovaný program Poradce finančního plánování**



EFPA ČR úspěšně dokončila proces evropské akreditace nového titulu PFP – Poradce finančního plánování. Tento program a titul jsou srovnatelnou obdobou programů v celé Evropě a přicházejí v reakci na poptávku finančních poradců po nadstavbě k sektorovým zkouškám. Program PFP je rovněž unikátní v tom, že je součástí ucelené metodiky kariérního rozvoje. Každý účastník může pokračovat dále programem EFA a následně EFP – nejvyšším evropským titulem a certifikátem v oblasti finančního poradenství a

plánování. EFPA ČR titulem PFP reaguje na poptávku finančních poradců po nadstavbě k sektorovým zkouškám.

- **Mechanismus kolektivního odškodnění (i) pro finanční služby**

V dubnu 2018 zveřejnila Evropská komise návrhy na zavedení omezeného mechanismu kolektivního odškodnění (kolektivní odškodnění) v celé EU, který by pokrýval též finanční služby. Základem je princip umožnit oprávněným subjektům zahájit reprezentativní akce

<sup>1</sup> Směrnice 2007/36/ES, o podpoře dlouhodobého zapojení akcionářů

jménem spotřebitelů a zavést silnější sankční pravomoci pro spotřebitelské orgány členských států.

SČS je členem evropské organizace Better Finance, která vítá návrh Evropské komise. Spotřebitelé již dlouho volají po nástroji kolektivního odškodnění pro všechny uživatele finančních služeb, jako jsou spořitelé, drobní investoři, držitelé pojistných smluv, účastníci penzijních fondů, malí a individuální akcionáři nebo zaměstnanci akcionáři.

Návrh v nynějším znění zahrnuje nedostatky, které budou předmětem dalších jednání.

## **7. Služby veřejného zájmu (distribuce energií, tepla a vody)**

Veřejné služby zahrnují širokou škálu služeb, se kterými přichází občan do styku prakticky denně. Dříve je často zajišťoval a poskytoval přímo stát, ale dnes jsou většinou delegovány na soukromé, či polosoukromé subjekty.

Tyto služby zahrnují např. dodávky energií a vody, poštovní služby, veřejnou dopravu a další.

Je dlouhodobou snahou regulačních orgánů na evropské i národní úrovni vytvářet určité standardy, které zajistí, že takovéto služby budou splňovat očekávání jejich uživatelů - spotřebitelů. Je proto i zájmem spotřebitelů se do normalizačních procesů v uvedených oblastech služeb zapojovat.

- **S energií nově**

Již v roce 2015 proběhla **veřejná konzultace** k nové struktuře trh s energií. Cílem konzultace bylo shromáždit pro EK názory zainteresovaných stran na restrukturalizaci evropského trhu s elektřinou s cílem lépe naplnit očekávání spotřebitelů. Tato diskuze je součástí **energetické strategie Unie** - [Zde](#). Ta je východiskem dalšího vývoje.

## **8. Služby sociální a zdravotnické, včetně lékařských a zdravotnických**

Téma **služeb tohoto sektoru, či spíše více sektorů** je v EU velmi citlivé. Národní orgány některých členských států EU – včetně ČR – se standardizací prostřednictvím technických norem této oblasti brání.

Důvody ovšem mohou být různé. Zatímco některé země se mohou obávat snižování dosavadní kvality „zprůměrováním“ úrovně služeb v konsensuálním normativním dokumentu, jiné se mohou obávat, že normovaná úroveň nejsou schopny běžně zajišťovat. Sdružení českých spotřebitelů a Kabinet pro standardizaci jsou obecného názoru, že je pro spotřebitele velmi užitečné, aby na evropské úrovni existovaly standardy, které možná srovnání úrovně služeb a zajištění základní úrovně na národní úrovni. Proto SČS a Kabinet vítají dokumenty ANEC, které podrobily analýze. Zde připojujeme stanovisko ANEC k věci: [Zde](#).

## **9. Služby zaměřené na pronájem věcí, včetně pronájmu automobilů**

-

## **10. Služby kosmetické apod. (kadeřnictví)**

- **Návrh ES o tetovacích barvách není dosud přijatelný**

Evropská agentura pro chemické látky (ECHA) vydala návrh na snížení rizik způsobených nebezpečnými látkami obsaženými v některých tetovacích barvách a permanentních make-upech. V reakci na to spotřebitelé prostřednictvím ANEC zveřejnili stanovisko, v němž jsme dospěli k závěru, že návrh ještě není dostatečný pro daný účel. Stanovisko je k dispozici [Zde](#).



## 11. Služby inteligentní komunity

Předmětem normalizačních záměrů blízké budoucnosti je vytváření „inteligentního prostředí“. Téma zahrnuje tzv. chytré měřiče energií a inteligentní obce/komunita (smart meters, smart community).

Měřiče umožňují vysokou úroveň kontroly a regulace spotřeby. Otázky řešené ve vztahu k inteligentním obcím se týkají mnoha aspektů života v obci, např. správa věcí veřejných, posílení a zapojení občanů; zdraví a péče v komunitě; žijeme společně, nezávislost a vzájemnost; ad.

K řešení normalizačních záměrů byla v Bruselu ustavena pracovní skupina se zástupci normalizačních organizací a zástupců zúčastněných stran. Ze zasedání této PS byla sepsána zpráva (2014), jejíž krátký výtah [Zde](#) přinášíme.

- **Norma na zlepšení obcí a měst je u konce**

Alespoň, co se týče přípravy viz [ISO / DIS 37101](#). V našem rychle se měnícím světě jsou správně zajištěná města a obce klíčovou prioritou. Zajištění dodávek energie, vypořádání se se změnami životního prostředí a klimatu, budování a udržování infrastruktur a naplnění očekávání občanů, není snadným úkolem. Tomu vhodným způsobem napomáhá, obsahuje pokyny pro zlepšení v celé řadě výše zmíněných oblastí.

## 12. Služby s riziky dětských úrazů

Sdružení českých spotřebitelů a Kabinet pro standardizaci vnímají dětská hřiště a sportoviště jako významný zdroj problémů s ohledem na bezpečnost či právě nebezpečnost provozu těchto zařízení. Tématu se komplexně věnujeme na speciálních stránkách [www.overenehriste.cz](http://www.overenehriste.cz). Pokud se téma vztahuje vysloveně k herním prvkům pro hřiště, či sportovním prvkům pro sportoviště atp., pak informace zařazujeme do témat regulace výrobků - [Zde](#).

Zde chceme pouze vyzdvihnout některé specifické úkoly a iniciativy k podpoře norem v souvislosti celkového provozu hřišť a sportovišť, tedy ve vztahu k poskytování služby.

- **Národní konference – Mohou děti sportovat a hrát si v bezpečném prostředí?**

Bezpečný provoz dětských hřišť je jednou z priorit SČS a KaStan. Letos kromě „běžných“ regionálních seminářů připravilo konsorcium pro vlastnictví a správu značky Hřiště-sportoviště-tělocvična – OVĚŘENÝ PROVOZ národní konferenci. Konala se 4. října, diskutována byla témata: Bezpečnost provozu tělocvičen a sportovních a dětských hřišť; Jak zajistí provozovatel veřejného zařízení bezpečný provoz dle platných (včetně nových) norem a legislativy – vyplatí se dodržovat technické normy?; Jsou pryžové povrchy z recyklovaných materiálů pro hřiště a sportoviště bezpečné?; Statistiky o úrazech z Národního centra pro prevenci dětských úrazů.

Děkujeme za záštity, které poskytly – Ministerstvo zdravotnictví České republiky, Mgr. Eva Gottvaldová, náměstkyně ministra pro ochranu a podporu veřejného zdraví a hlavní hygienička ČR; Česká agentura pro standardizaci, p. o., Ing. Zdeněk Veselý, generální ředitel; Státní zdravotní ústav, MUDr. Helena Kazmarová, ředitelka.

Podrobnosti k akci, včetně prezentací – [Zde](#).

- **Standardizace kontrol a inspekcí dětských hřišť na postupu**

V lednu 2018 byla zveřejněna technická zpráva o kompetenci inspektorů pro dětská hřiště CEN/TR 17207. Česká republika hlasovala pro přijetí dokumentu, ale s vážnými připomínkami.

Připomínky za ČR navrhoval s partnery KaStan; ukazuje se, že mohou dojít pochopení mezi národními normalizačními orgány, alespoň podle názoru kolegů z ANEC. Ten je připraven „naše“ postoje z větší části podpořit, což velmi vítáme.

Stávající situace je založena na doporučení zahájit ihned revizi CEN/TR 17270 a vzít v úvahu předložené připomínky. Na tomto základě bude nyní KaStan hledat podporu ČAS/ÚNMZ pro předmětnou revizi u sekretariátů příslušných technických komisí CEN/TC 136 a CEN/TC 136/SC 1.

- **Lanová centra – připravuje se publikace**

Lanová centra najdeme již v řadě míst ČR, zažívají jistý boom. Existují rozličná lanová centra, která se mohou používat pro výukové, rekreační, tréninkové nebo terapeutické účely. Činnosti na lanovém centru v sobě ovšem zahrnují ne nevýznamná rizika, která by měli provozovatelé omezit. Docílí se toho pečlivým dozorem, tréninkem, instruktáží, informacemi atd.

K tomu napomáhají – a velmi zásadně – dvě evropské technické normy pro navrhování, výstavbu a provoz lanových center a pro provádění kontrol a inspekcí těchto zařízení (CSN EN 15567-1 a CSN EN 15567-2). KaStan na základě úkolu podpořeného ČASem finalizuje letákovou publikaci, která má tyto normy a jejich používání zviditelnit spotřebitelům i provozovatelům.

- **Nové evropské normy pro prostředky lidové zábavy**

S ohledem na mnoho bezpečnostních problémů, které přináší provoz prostředků lidové zábavy pro slavnosti a lunaparky, velmi vítáme balíček nových norem EN 13814 pro bezpečnost těchto zařízení vydaných v několika částech – Část 1.: Návrh a výroba. Část 2.: Provoz, údržba a používání. A konečně část 3.: Požadavky na inspekci v průběhu návrhu, výroby, provozu a používání.

Je otázkou, zda nedostatky regulace budou dostatečně nahrazeny pouhými normami.

- **Série odborných seminářů**

Kabinet pro standardizaci ve spolupráci se svými partnery připraví i letos odborné semináře, jež se budou týkat bezpečnosti dětských hřišť a sportovišť. Plánovaná setkání se uskuteční v dubnu v Litoměřicích, Táboře a Mladé Boleslavi. Jsou určena zejména pro provozovatele těchto veřejných zařízení s cílem prezentovat správnou praxi pro jejich provozování. Aktuální informace najdete na stránce [www.overenehriste.cz](http://www.overenehriste.cz).