



ISO i potrošači



- ISO norme podupiru razvoj i trgovinu proizvodima i uslugama koji u većoj mjeri ispunjavaju očekivanja potrošača s obzirom na sigurnost i zdravlje, prikladnost za namjenu, zaštitu okoliša i druga svojstva.
- Predstavnici potrošača sudjeluju u razvoju ISO norma i pomažu da se utvrde specifikacije za proizvode i usluge koji ispunjavaju potrebe potrošača.
- Kad konačni proizvod ispunjava zahtjeve potrošača, to stvara situaciju u kojoj obje strane pobjeđuju — i potrošači i proizvođači, odnosno pružatelji usluga.

Sudjelovanje potrošača u normizaciji jača povjerenje u proizvode i usluge koji su razvijeni u skladu sa specifikacijama ... i osigurava da su oni prilagođeni potrebama krajnjih korisnika.



Zašto ISO pridaje veliku važnost doprinosima potrošača?

ISO nastoji osigurati da njegove norme budu u skladu sa zahtjevima tržišta i da ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, najčešće potrošača* koji su izloženi u sve većoj mjeri globalnoj ponudi proizvoda i usluga.

Bez obzira na to jesu li potrošači izravni korisnici, često ih se tiču šire posljedice proizvodnje i trgovine proizvodima i uslugama. Ta pitanja uključuju etičke proizvodne prakse, učinak na okoliš, posljedice tehnoloških promjena i sustave za davanje informacija potrošačima odnosno bavljenje njihovim pritužbama.

Kad je proizvod sastavni dio neke industrijske opreme ili usluge, ISO norma može definirati nužna svojstva s obzirom na sigurnost i učinak. Krajnji je korisnik u tom slučaju proizvođač ili profesionalni pružatelj usluga. Međutim, u drugim slučajevima krajnji korisnik pripada široj javnosti, to je potrošač. Proizvodi široke potrošnje i usluge koji su obuhvaćeni ISO normama sežu od bicikala, dječjih kolica i bankovnih kartica do novijih područja kao što su upravljanje pritužbama unutar tvrtke ili usluge povezane s turizmom, vodom za piće ili financijskim planiranjem.

Zbog toga pitanja potrošača čine srž ISO-ova *Strateškog plana za 2005.-2010.*, *Etičkog kodeksa* i sadašnjeg rada na razvoju norma.

* ISO definira potrošača kao pojedinca iz šire javnosti koji kupuje ili upotrebljava robu, imovinu ili usluge za privatne potrebe. Izvor: ISO/IEC statement: *Consumer Participation in standardization work* ("ISO/IEC izvjava: Sudjelovanje potrošača u normizacijskom radu")

Što je važno potrošačima?

Norme često utvrđuju svojstva proizvoda i usluga te način za njihovo mjerenje ili ispitivanje. Predstavnici potrošača žele utjecati na ta svojstva kako bi proizvodi i usluge pružali veću razinu

- kvalitete i pouzdanosti
- zaštite sigurnosti i zdravlja
- spojivosti među proizvodima
- dosljednosti u isporuci usluga
- izboru roba i usluga
- razvidnosti informacija o proizvodima
- pravične konkurencije, a time i niže cijene za potrošače
- prikladnosti proizvoda za osjetljive društvene skupine (djecu, starije osobe)
- zaštite okoliša.

Kako ISO u svoj rad uključuje stavove potrošača?

ISO organizira i potiče potrošače da pridonose svojim stajalištima na dvije razine:

- u radu na razvoju norma sudjelovanjem njihovih nacionalnih članova i organizacije Consumers International;
- na razini politike sudjelovanjem članova ISO-a u ISO-ovu odboru za potrošačku politiku¹ (ISO/COPOLCO); članovi su COPOLCO-a nacionalna normirna tijela ili organizacije potrošača ovlaštene od nacionalnih normiranih tijela. COPOLCO također traži mišljenja od stručnjaka u određenoj djelatnosti i državnih tijela.

Najveći je zadatak povećati sudjelovanje potrošača, posebno iz zemalja u razvoju, u radu na normama i politici na svim razinama. COPOLCO organizira međunarodne radionice, objavljuje informativne brošure i osigurava druge obrazovne materijale i programe u tu svrhu.

ISO-ova brošura *Vaš je glas važan*² objašnjava razloge zbog kojih potrošači trebaju sudjelovati u izradi norma i kako se mogu uključiti.

¹ Committee on consumer policy

² Your voice matters

ISO-ovi partneri u pitanjima potrošača

Međunarodno elektrotehničko povjerenstvo (IEC), koje izrađuje norme za električnu robu široke potrošnje, sudjeluje i u ISO/COPOLCO-u na razvoju ISO/IEC uputa koje se bave uključivanjem potrošačkih aspekata u razvoj norma.

COPOLCO surađuje s organizacijom potrošača Consumers International (CI) i Organizacijom za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) te s regionalnim organizacijama potrošača.

Kako doprinosi potrošača koriste normama?

Kad predstavnici potrošača sudjeluju u razvoju norma, u stanju su ponuditi dragocjenu perspektivu. Mogu pružiti podatke o sigurnosnim aspektima i osigurati da se oni na ispravan način uzmu u obzir u radu na normama, daju primjere stvarne uporabe (ili pogrešne uporabe) proizvoda i usluga te savjete o pitanjima komunikacije.

COPOLCO organizira sudjelovanje predstavnika potrošača u tekućim projektima razvoja norma ISO-a i IEC-a. Područja kojima se daje prednost uključuju

- pitanja povezana sa sigurnošću i svojstvima kućanskih aparata
- usluge (opće smjernice, turizam, financijske usluge, vodoopskrbu i odvodnju)
- protupožarnu zaštitu
- rabljenu robu
- starije osobe i invalide
- pitanja zaštite okoliša (upravljanje okolišem, uporaba energije, klimatske promjene)
- sigurnost vode – sprečavanje utapanja
- grafičke simbole i sustave javnih informacija
- pitanja globalna tržišta (kodekse ponašanja, postupanje s pritužbama, sustave rješavanja sporova, privatnost, elektroničko poslovanje i društvena odgovornost)
- proizvode u vezi s djecom
- kontracepcijska sredstva
- namještaj
- zdravstvenu informatiku.



Inicijative koje su u ISO-u pokrenuli potrošači

ISO/COPOLCO održava godišnju međunarodnu radionicu koja se bavi nekom temom povezanom s potrošačima, a dovodi do preporuka koje ISO preuzima u obliku rada na novim normama. Primjeri su sljedeći:

- usluge – kao što je normizacija u turizmu i financijskim uslugama
- društvena odgovornost – smjernice o etičkim postupcima upravljanja
- norme za “usluge korisnicima”: kodeksi ponašanja, postupanje s pritužbama, sustavi vanjskog rješavanja sporova s korisnicima
- opće smjernice – izjave o politici prema sudjelovanju potrošača i potrebama starijih osoba i invalida
- upute za sastavljače norma (pakiranje, informacije o proizvodima, upute za uporabu i grafički simboli) koje upotrebljavaju stručnjaci koji se bave normizacijom proizvoda ili usluga koje upotrebljavaju potrošači.

Pogled prema budućnosti: potrošači i društveni interesi

Dolaskom interneta, drugih informatičkih inovacija i globalizacije pristup informacijama postaje sve otvoreniji.

Raste potražnja za većom razvidnošću i sudjelovanjem u strukturama koje određuju današnji gospodarski i politički krajolik. Zahvaljujući i doprinosu potrošača, ISO-ov normizacijski program prelazi tradicionalne okvire norma za proizvode i obuhvaća i interese društva kao što su okoliš, društvena odgovornost i normizacija usluga.

ISO pridaje veliku važnost doprinosu interesnih strana. Dragocjenim povratnim informacijama i “provjerom u stvarnosti” odlika kao što su sigurnost, ekologija, pouzdanost, djelotvornost, spojivost, usluge korisnicima, razvidnost informacija i prihvatljivost troškova, potrošači igraju odlučujuću ulogu u osiguravanju da rad ISO-a ima globalnu važnost i da odgovara potrebama tržišta.



Dvije internetske adrese koje treba zapamtiti:

ISO Online: www.iso.org

ISO Café: www.iso.org/isocafe

ISO-ovi časopisi:



ISO Focus, panorama norma i povezanih pitanja: što se radi, zašto, što će se raditi i kako će to utjecati na vas. Objavljuje se na engleskome jeziku.

www.iso.org/isofocus



ISO Management Systems, pokriva sve što se u svijetu događa u vezi s ISO 9000 i ISO 14000, te inicijative za nove norme o bitnim poslovnim i društvenim pitanjima kao što su društvena odgovornost, održivost, zaštita na radu i sigurnost te ocjena sukladnosti. Obuhvaća i događaje u pojedinim sektorima i nacionalne inicijative. Objavljuje se na engleskome, francuskome i španjolskome jeziku.

www.iso.org/ims

Kontakt:

član ISO-a u Republici Hrvatskoj



Hrvatski zavod za norme (HZN)
Adresa: Ulica grada Vukovara 78,
10 000 Zagreb, CROATIA
Tel. ++ 385 1 610 60 95
Faks: ++ 385 1 610 93 21
e-pošta: hzn@hzn.hr
Web: www.hzn.hr



ISO Central Secretariat

International Organization for Standardization
1, rue de Varembé, Case postale 56
CH-1211 Genève 20, Switzerland

Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 733 34 30
e-mail: central@iso.org
Web: www.iso.org