

ISO i potrošači



- ISO standardi podržavaju razvoj i trgovinu robom i uslugama koji u većoj mjeri ispunjavaju očekivanja potrošača s obzirom na bezbjednost i zdravlje, prikladnost za namjenu, zaštitu životne sredine i druga svojstva
- Predstavnici potrošača učestvuju u razvoju ISO standarda i pomažu da se utvrde specifikacije za robu i usluge koje ispunjavaju potrebe potrošača
- Kad finalni proizvod ispunjava zahtjeve potrošača, stvara se situacija u kojoj obje strane pobjeđuju - i potrošači i proizvođači, odnosno pružaoci usluga

*Učešće potrošača u standardizaciji jača povjerenje u robu i usluge koje su razvijene u skladu sa specifikacijama ...
i obezbjeđuje da su one prilagođene potrebama krajnjih korisnika.*



Zašto ISO pridaje veliku važnost doprinosima potrošača?

ISO nastoji da obezbijedi da njegovi standardi budu u skladu sa zahtjevima tržišta i da ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, najčešće potrošača koji su u sve većoj mjeri izloženi globalnoj ponudi robe i usluga.

Bez obzira na to jesu li potrošači direktni korisnici, često ih se tiču šire posljedice proizvodnje i trgovine robom i uslugama, kao što su etičke proizvodne prakse, uticaj na životnu sredinu, posljedice tehnoloških promjena i sistemi za pružanje informacija potrošačima odnosno bavljenje njihovim pritužbama.

Kad je proizvod sastavni dio neke industrijske opreme ili usluge, ISO standard može da definiše neophodne karakteristike vezane za bezbjednost i performanse. Krajnji korisnik bi u tom slučaju bio proizvođač ili profesionalni pružalač usluga. Međutim, u drugim slučajevima krajnji korisnik pripada široj javnosti: to je potrošač*. Potrošačka roba i usluge koji su obuhvaćeni ISO standardima kreću se od bicikala, dječijih kolica i bankovnih kartica do novijih područja, kao što su bezbjednost potrošačkih proizvoda, naplata mrežnih usluga, oposiv proizvoda i prekogranična trgovina polovnom robom.

Zbog toga pitanja potrošača čine suštinu ISO-ovog strateškog planiranja, njegovog Etičkog kodeksa i sadašnjeg rada na razvoju standarda.

* ISO definiše 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 izjava: Učestvovanje potrošača u standardizacijskom radu“)

Šta je važno potrošačima?

Standardi često definišu karakteristike robe i usluga i načine na koji se one mijere ili ispituju. Predstavnici potrošača žele da utiču na te karakteristike kako bi roba i usluge pružali viši nivo:

- kvaliteta i pouzdanosti
- zaštite bezbjednosti i zdravlja
- kompatibilnosti među proizvodima
- dosljednosti u isporuci usluga
- izboru robe i usluga
- transparentnosti informacija o proizvodima
- fer konkurenциje, a time i nižih cijena za potrošače
- prikladnosti proizvoda za osjetljive društvene grupe (djecu, starije osobe)
- zaštite životne sredine

Kako ISO u svoj rad uključuje stavove potrošača?

ISO organizuje i podstiče potrošače da doprinose svojim stajalištima na dva nivoa:

- u radu na razvoju standarda kroz učešće njihovih nacionalnih članova i Međunarodne organizacije potrošača (Consumers International);
- na nivou politike kroz učešće članova ISO-a u radu ISO-ovog Komiteta za potrošačku politiku (ISO/COPOLCO). Članovi ISO/COPOLCO-a su nacionalna standardizacijska tijela ili organizacije potrošača koje su ovlastila nacionalna standardizacijska tijela. ISO/COPOLCO takođe traži mišljenja od stručnjaka iz određene industrije i državnih tijela.

Najveći izazov je povećati učešće potrošača, posebno iz zemalja u razvoju, u radu na standardima i politici na svim nivoima. ISO/COPOLCO organizuje međunarodne radionice, objavljuje informativne brošure i obezbjeđuje druge obrazovne materijale i programe u tu svrhu.

ISO-ova brošura „Vaš glas je važan“ objašnjava razloge zašto potrošači treba da učestvuju u izradi standarda te kako se mogu uključiti.

Alat za učenje na daljinu, Potrošači i standardi: partnerstvo za bolji svijet, osigurava koncizan resurs za daljnje referense (vidjeti www.iso.org/sites/consumersstandards/index.htm).

ISO-ovi partneri u pitanjima potrošača

Međunarodna elektrotehnička komisija (IEC), koja izrađuje standarde za električnu robu široke potrošnje, takođe učestvuje i u radu ISO/COPOLCO-a na razvoju ISO/IEC Vodiča koji se bavi uključivanjem potrošačkih aspekata u razvoj standarda i formulisanjem preporuka za novi standardizacijski rad.

ISO/COPOLCO sarađuje s dvije međunarodne organizacije: Međunarodnom organizacijom potrošača (Consumers International - CI) i Organizacijom za ekonomsku saradnju i razvoj (Organization for Economic Cooperation and Development - OECD). ISO/COPOLCO takođe sarađuje s regionalnim organizacijama potrošača.

Kako doprinosi potrošača koriste standardima?

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

COPOLCO organizuje učešće predstavnika potrošača u tekućim projektima razvoja standarda ISO-a i IEC-a. Prioritetna područja uključuju:

- pitanja vezana za bezbjednost i svojsta kućanskih aparata
- usluge (opšte smjernice, turizam, finansijske usluge, vodosnabdijevanje i odlaganje otpadnih voda)
- protivpožarnu zaštitu
- polovnu robu
- starije osobe i invalide
- pitanja zaštite životne sredine (upravljanje životnom sredinom, upotrebu energije, klimatske promjene)
- bezbjednost vode - sprečavanje utapanja
- grafičke simbole i sisteme javnog informisanja
- pitanja globalnog tržišta (kodexse ponašanja, postupanje s pritužbama, sisteme rješavanja sporova, privatnost, elektronsko poslovanje, opoziv proizvoda i naplata mrežnih usluga)
- proizvode za djecu i bezbjednost igračaka
- kontracepciju sredstva
- zdravstvenu informatiku
- društvenu bezbjednost
- bezbjednost hrane
- društvenu odgovornost
- nanotehnologiju
- kozmetiku (ispitne metode za zaštitu od sunca)
- proizvode za održavanje higijene kontaktnih sočiva



Inicijative koje su u ISO-u pokrenuli potrošači

ISO/COPOLCO održava godišnju međunarodnu radionicu koja se bavi određenom temom vezanom za potrošače, a koja vodi do preporuka koje ISO preuzima u obliku rada na novim standardima. Primjeri su sljedeći:

- usluge - kao što je standardizacija u turizmu
- društvena odgovornost - smjernice o etičkim praksama upravljanja
- standardi za „usluge korisnicima”: kodeksi ponašanja, postupanje s pritužbama, sistemi vanjskog rješavanja sporova s korisnicima
- opšte smjernice - izjave o politici učešća potrošača i potreba starijih osoba i invalida
- uputstva za pisce standarda (bezbjednosni aspekti, pakovanje, informacije o proizvodima, uputstva za upotrebu, grafički simboli i pružanje usluga)
- pitanja potrošača vezana za elektronsku trgovinu
- naplata mrežnih usluga
- opoziv proizvoda
- bezbjednost proizvoda za potrošače
- prekogranična trgovina polovnom robom

Pogled prema budućnosti: potrošači i društveni interesi

Dolaskom interneta, drugih inovacija informacione tehnologije i globalizacije pristup informacijama postaje sve otvoreniji. Raste potražnja za većom transparentnošću i učešćem u strukturama koje određuju današnju ekonomsku i političku scenu. Zahvaljujući jednim dijelom i doprinosu potrošača, ISO-ov standardizacijski program prelazi tradicionalne okvire standarda za proizvode i obuhvata i interes država kao što su životna sredina, društvena odgovornost i standardizacija usluga.



ISO pridaje veliku važnost doprinisu zainteresovanih strana. Dragocjenim povratnim informacijama i „provjerom u stvarnosti“ karakteristika kao što su bezbjednost, ekologija, pouzdanost, efikasnost, kompatibilnost, usluge korisnicima, transparentnost informacija i prihvatljivost troškova, potrošači igraju odlučujuću ulogu u obezbjeđivanju da rad ISO-a ima globalnu važnost i da odgovara potrebama tržišta.

Dvije internetske adrese koje treba zapamtitи:

ISO Online : www.iso.org
ISO Café : www.iso.org/isocafe

Časopisi koje treba pročitati:



ISO Fokus+ (pokrenut u januaru 2010. godine) pruža sve informacije na jednom mjestu o kompletном nizu ISO standarda: tehničkim, standardima za upravljanje, dobru praksu i ocjenjivanje usklađenosti te standardima za proizvode, usluge, procese, sisteme, materijale i stručnjake. Objavljen je na engleskom i francuskom jeziku.

www.iso.org/isofocus+

ISO-ov Komitet za potrošačku politiku (ISO/COPOLCO)

Mnoštvo informacija, uključujući publikacije i korisne referенсе, dostupno je u dijelu **Potrošači** na web stranici ISO-a www.iso.org

Kontakt:



ISO Central Secretariat

International Organization for Standardization
1, chemin de la Voie Creuse, 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

ISBN 978-92-67-10512-3 • © ISO, 2009-12/5 000



Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine

Vojvode Radomira Putnika 34
71123 Istočno Sarajevo
Bosna i Hercegovina
tel. +387 57 31 05 80
fax. +387 57 31 05 75
www.bas.gov.ba