



(Стаття подана в [Інформаційному бюлетені з міжнародної стандартизації](#))

Відмінності на національному рівні

Споживачі впливають на розроблення стандартів на національному рівні і роблять це все більше й більше. Нижче розглядається п'ять країн, такі як Канада, Колумбія, Франція, Республіка Корея і Південна Африка, з метою розгляду напрямків, які вони визначили для себе конкретно.

Канада

Канада прагне покращувати участь споживачів у своїй роботі з стандартизації. Рада стандартів Канади (SCC), член ISO від країни, керує канадськими організаціями з розроблення стандартів. Це забезпечує представництво інтересів споживачів вздовж всього процесу з стандартизації, від початкового планування до процесу консенсусу. Зокрема, ця вимога охоплює галузі, такі як охорона здоров'я і питання безпеки, пов'язані із споживчими товарами та послугами.

Частина мандата SCC полягає у “користі для здоров'я, безпеки і добробуту населення та забезпечення допомоги і захист споживачів”. У цьому контексті Канада розробила структуру для забезпечення участі споживачів у розробленні стандартів, спрямованих підвищення авторитету і ефективності системи.

Представники споживачів

SCC розробила систему консультативних комітетів в рамках своєї організаційної структури, і споживачі відіграють важливу роль у цих комітетах.

Комітет споживачів і громадських інтересів (CPIC) прагне до врахування точок зору споживачів під час розроблення перспективної політики, пов'язаної з розробленням стандартів у Канаді, моніторингу інтересів споживачів і питань громадських інтересів та вироблення рекомендації для SCC.

Споживачі — єдина група зацікавлених сторін у рамках канадської системи стандартів, яка має уявлення про всі консультативні комітети SCC. Крім того, споживачі мають право голосу в Раді безпосередньо.

Підкомітет CPIC Канадського консультативного комітету (CAC) представляє голос канадських споживачів у Комітеті ISO з захисту споживачів (ISO/COPOLCO). Він бере участь у різних заходах і комітетах ISO/COPOLCO, зокрема, в його робочих групах за пріоритетами, такими як безпека продукції, потреби літніх людей та інвалідів і розгляд скарг.

У 2000 році Канада розробила Канадську стратегію з стандартизації (CSS), яка покликана забезпечити настанови і підвищення ефективності діяльності як на національному, так і на міжнародному рівні. Представники споживачів брали участь в розробленні CSS і вони займають чільне місце в стратегії. Одним з основних елементів було розроблення механізму встановлення пріоритетів для допомоги канадським комітетам у виборі галузей діяльності та питань пріоритетності.

Належна присутність споживачів

Канадський уряд визнає важливість стандартів “для благополуччя і якості життя канадців”. Федеральний уряд застував Управління у справах споживачів (ОАС) в рамках Міністерства промисловості Канади. В результаті, урядові чиновники вже давно беруть

участь у розробленні стандартів. Представник персоналу ОАС присутній на засіданнях як CPIC, так і CAC. Це допомагає розглядати позиції і питання з точки зору всіх сторін, а також забезпечити вивчення і фінансову підтримку спеціальних проектів та поїздок представників споживачів

Чотири канадські організації з розроблення стандартів зобов'язані згідно з канадськими процедурними документами залучати представників споживачів до технічних комітетів, які мають відношення до здоров'я і безпеки споживачів. Всі нові організації з розроблення стандартів повинні залучати представників споживачів до роботи їхнього комітету.

Канадська асоціація стандартів (CSA) має належно розроблену програму стосовно представників споживачів, мережа якої охоплює більш ніж 200 добровольців, які пройшли навчання і допомагають забезпечувати сильний голос споживача як у політичних, так і технічних комітетах.

SCC і канадські організації з розроблення стандартів підтримують активні контакти із організаціями споживачів, які беруть участь у пропагандистській та освітній діяльності від імені споживачів на ринку. Це допомагає деяким членам стати врешті-решт новими відповідними представниками споживачів у розробленні стандартів. Це також дуже корисно для підвищення обізнаності широкої громадськості стосовно стандартів і їхнього значення для суспільства.

Хоча набір добровольців для розроблення стандартів у всіх секторах складає питання не з легких, пошук представників споживачів являє собою ще більше завдання. Зусилля з поповнення представників охоплює ряд стратегій, зокрема, рекомендації активних представників споживачів, створення мережі із споживчими групами, робота з вченими університетів, використання регіональних і національних публікацій стандартів, залучення організації з розроблення стандартів і використання Web-сайтів SCC та залучення професіоналів на пенсії.

SCC і CSA розробляють чудові учбові програми для своїх добровольців, які сприяють підвищенню впевненості у власних силах та взаємодії між добровольцями.

Сондра Бруні,

співголова робочої групи ISO/COPOLCO з пріоритетів і голова Канадського консультативного комітету в ISO/COPOLCO.

Колумбія

Перша споживча ліга Колумбії була створена приблизно 40 років тому. Незважаючи на її тривале існування, громадськість ще не достатньо обізнана стосовно ролі споживачів у стандартизації, а також їхньої здатності впливати на суспільство та ринки. Враховуючи їхню значимість, Колумбійський інститут стандартів і сертифікації (ICONTEC), член ISO від Колумбії, розробив стратегії для споживачів, що мають відношення до використання, розроблення і розуміння нормативних документів.

Підвищення обізнаності

До цих стратегій входить підвищення обізнаності про використання і переваги стандартів за допомогою публікацій в журналах і газетах по всій країні. Ці публікації написані простою мовою з метою полегшеного розуміння інтелектуальним непрофесіоналом.

Для поширення інформації щодо ISO/COPOLCO та Колумбійського національного комітету (198 COPOLCO) використовуються також семінари. Ці семінари, відкриті для всіх зацікавлених сторін, спрямовані, наприклад, на конкретні сектори, такі як текстиль і транспорт, розглядають теми якості та раціонального природокористування.

Інша стратегія ICONTEC полягає в заохоченні активної участі в ISO/COPOLCO і технічному комітеті TC 153 PAN-COPOLCO Панамериканського комітету з стандартів (COPANT). Національні представники споживачів беруть участь в робочих групах ISO/COPOLCO, організовують семінари (наприклад, перший регіональний семінар з підтримки участі споживачів у стандартизації в Буенос-Айресі, Аргентина) та демонструють історію національного успіху, наприклад, документ ICONTEC “Послуги з

догляду за дівчатками, хлопчиками і підлітками згідно з програмами захисту”, що розглядався на зустрічі ISO/COPOLCO у 2005 році.

Говорити в один голос

Колумбійський комітет 198 COPOLCO був заснований ICONTEC для подальшого заохочення голосу споживачів у стандартизації. Комітет, дзеркальний комітету ISO, охоплює участь асоціацій споживачів, урядових органів, виробників, постачальників послуг, проектувальників і торговців. Він відповідає за розсилку коментарів від імені Колумбії стосовно роботи ISO/COPOLCO і TC 153 PAN-COPOLCO.

Інша важлива роль національного комітету 198 COPOLCO Колумбії полягає у забезпеченні зворотного зв'язку із споживачами з питань, що мають важливе значення для споживачів в інших технічних комітетах. Наприклад, коли національний комітет 44 “М'ясні вироби”, зробив запит щодо класифікації м'ясної продукції, то комітет 198 COPOLCO повідомив, що для кращого обслуговування споживачів було б краще мати три, а не два класи продукції.

Очікується, що застосування цих стратегій буде й надалі зміцнювати участь колумбійських споживачів у стандартизації на національному та міжнародному рівнях.

Сандра Херрера,

колумбійський представник в ISO/COPOLCO і COPANTTC 153 PAN-COPOLCO, а також в декількох комітетах ISO

Франція

Французький рух споживачів займає важливе місце в стандартизації. Багато проблем, пов'язаних з справедливістю і складністю операцій, вплив нових технологій, а також

сталого розвитку призводять до ряду труднощів для споживачів, які вимагають чіткої і об'єктивної інформації.

Експерти стандартів

В рамках AFNOR, члена ISO від Франції, споживачі визнаються як експерти в комітетах з стандартизації. Як члени комітету споживачів AFNOR, вони несуть відповідальність за надання точки зору споживачів. Голова комітету, який є представником споживчої асоціації, подає щорічний звіт про діяльність на розгляд Ради директорів AFNOR.

Споживачі також беруть активну участь в органах управління AFNOR. Три представники споживачів є членами Ради директорів AFNOR.

Крім того, французькі представники споживачів також пов'язані з багатьма іншими національними організаціями в галузях, таких як сертифікація та акредитація, зокрема, з Французьким комітетом з акредитації (COFRAC) або з Французьким інститутом географічного позначення походження (INAO) в харчовій промисловості.

Що стосується роботи в стандартизації на європейському і міжнародному рівнях, то члени комітету споживачів обговорюють і узгоджують проекти, які можуть впливати на французькі стандарти і, отже, питання споживачів. Голова комітету і посадовець AFNOR, відповідальні за питання споживачів, беруть участь в ISO/COPOLCO.

Для цієї роботи асоціації споживачів одержують фінансову підтримку, що надається згідно з угодою між Французьким національним інститутом споживачів (INC) і Міністерством промисловості Франції. Ця підтримка дозволяє їм брати безпосередню участь як члени французької делегації в великих міжнародних проектах, таких як соціальна відповідальність або універсальні зарядні пристрої для стільникових телефонів.

Майбутнє залишається яскравим

Крім того, комітет споживачів AFNOR планує зміцнити свої зв'язки і відносини з аналогічними структурами інших національних органів з стандартизації, особливо в Європі, як це відбувається в теперішній час з Радою споживачів DIN (член ISO від Німеччини).

Сьогодні появляються нові можливості для роботи в галузі стандартизації за участю організацій споживачів. У процесі круглого столу, названого Grenelle de l'environnement, започаткованого у Франції в 2007 році з метою визначення основних питань з політики уряду щодо екологічних питань і питань сталого розвитку на найближчі роки, було піднято декілька питань стосовно екологічного маркування (вуглецевого сліду), стану неурядових екологічних організацій в рамках стандартизації, тощо.

Нарешті, Французька національна рада споживачів (CNC — національний орган, відповідальний за досягнення консенсусу між бізнесом і споживачами стосовно всіх питань споживачів) опублікувала програмний документ стосовно центральної ролі, яку відіграють стандарти у галузі нанотехнологій.

Арно Фаукон,

голова комітету споживачів AFNOR

Республіка Корея

Протягом майже 30 років Споживачі Кореї (СК) беруть участь у питаннях споживчої політики, дослідженнях та розгляданні скарг. Протягом останнього десятиліття СК почали брати участь у стандартизації, проведенні опитувань споживачів і досліджень стосовно стандартів, консультацій з метою визначення галузей стандартизації, а також ініціатив, спрямованих на підвищення добробуту і безпеки споживачів.

СК надає пропозиції щодо потенційних галузей стандартизації Корейському агентству з

технологій і стандартів (KATS). Водночас СК сприяють участі споживачів у стандартизації за допомогою підвищення усвідомлення і програм лідерства для захисників прав споживачів у Республіці Корея.

На передньому краю

В 2010 році СК проводили дослідження застосування корейських стандартних елементів для визначення галузей, які потребують нових або переглянутих стандартів. Хоча вони, як правило, ідентичні стандартам ISO, дослідження показало, що деякі стандарти необхідно переглянути. СК проаналізували скарги споживачів і опитування споживачів та експертні висновки стосовно сертифікації продукції на відповідність вимогам корейських стандартів. СК запропонували KATS розробити або переглянути корейські стандарти на деяку продукцію, зокрема, щодо:

-

функцій управління запахом у холодильниках;

-

перевірки специфікацій з метою підвищення енергетичної ефективності телевізорів і правил, що стосуються маркування споживання електроенергії для TVs;

-

стандарту на міцність і енергетичну ефективність електричних кодр, забезпечуючи додаткові функції зовнішньої граничної температури;

-

цифрових дверних замків;

-

розмірів одягу і взуття.

У 2009 році СК проводили огляд сумісності. Результати дозволили припустити, що KATS повинне розробити стандарти для поліпшення сумісності різних споживчих товарів і, тим самим, знизити незручність і ресурси. В результаті, KATS зараз розробляє стандарт на елементи, такі як холодильники для корейської страви з капусти. Холодильники для корейської страви з капусти, традиційної овочевої корейської забродженої страви, найпопулярніші прилади в Кореї. Ця робота проводиться за підтримки від СК і виробників.

Дослідження і огляди

СК провели ряд досліджень питань, пов'язаних із стандартами, з метою визначення галузей, в яких необхідна стандартизація, та з метою пропозиції змін у політиці. Це охопило:

-

дослідження орієнтації процесу стандартизації на споживача (2006);

-

дослідження відкликання продукції (2006);

-

дослідження стандартів на електричні прилади (2007);

-

вивчення питання про розроблення принципів безпеки в оцінці ризику (2007);

-

вивчення управління безпекою споживчих медичних інструментів (2008).

СК також провели дослідження стосовно сприяння приведенню у відповідність національних стандартів міжнародним. Сюди входить:

-

вивчення підвищення якості сертифікованої продукції, позначеної знаком KS (2010);

-

стандартизація сумісності (2009);

-

міжнародна стандартизація в галузі послуг мережі платіжної системи (2008);

-

вивчення політики для сумісності глобальних стандартів з національними соціальними нормами і рівнем життя (2008);

-

вивчення заохочення участі споживачів у стандартизації (2008).

Пропагандистська діяльність

Разом з KATS і Корейською асоціацією стандартів, членом ISO від Республіки Корея, СК провели ряд заходів з підвищення усвідомлення споживачів і розробили настановні учбові програми з стандартизації. СК спрямована на сприяння орієнтації споживачів на стандартизацію шляхом заохочення участі споживачів і захисту прав споживача в стандартизації. Зокрема, була розроблена програма підготовки кадрів для залучення представників споживачів до визначення і розроблення відповідних стандартів.

СК сформували комітет для участі споживачів у стандартизації в 2006 році і виконала протягом 2009 року ряд навчальних програм. Основна увага була приділена безпеці дитячих іграшок і споживчих товарів, а також стандартам стосовно зміни клімату та енергетичної ефективності. У 2010 році СК організували нові серії програм, спрямованих на надання допомоги слухачам, які бажають брати участь у стандартизації.

Яйок Кім,

президент Споживачів Кореї

Південна Африка

Південноафриканські національні стандарти (SANS) охоплюють багато продукції і методів, які мають важливе значення для споживачів. Крім віддзеркалення місцевих потреб і можливостей, ці стандарти також використовуються Південноафриканським бюро стандартів (SABS), членом ISO від країни, як основа для сертифікації продукції і систем.

Крім того, згідно із законом Національний орган з регулювання обов'язкової сертифікації (NRCS) використовує стандарти SANS (у разі їхнього існування) для визначення технічних вимог до продукції, яка підлягає регулюванню.

Стандартизація є тільки одним з безлічі питань, з якими мають справу місцеві органи споживачів. Хоча SABS завжди було готове прийняти представників споживачів в будь-якому з його технічних комітетів з стандартизації, організаціям споживачів не вистачає ресурсів, необхідних для підтримки компетентного представництва у всіх доречних комітетах. Тут важливу роль відіграє ISO/COPOLCO і віддзеркалення його заходів на місцевому рівні.

Стратегічна роль

Технічний комітет SABS SABS/TC 185 “Споживчі стандарти” діє як дзеркальний комітет ISO/COPOLCO. Але SABS/TC 185 також має більш широкую роль. Він розробляє, підтримує і просуває національні стандарти в галузях, що мають відношення до споживачів, але не підпадають під дію інших SABS/TCs (прикладом цього є національне прийняття стандартів ISO на безпеку іграшок).

Технічний комітет SABS/TC 185 також розглядає стратегічні програмні заяви інших відповідних SABS/TC для визначення адекватності представництва споживачів. У зв'язку з цим, пріоритетна програма ISO/COPOLCO передбачає перелік корисних проектів. Іноді пряме представництво споживачів в конкретному SABS/TC не здійснюється, особливо, якщо деякі з його проектів стандартів не мають прямого відношення до споживачів. У цих випадках SABS/TC 185 підтримує зв'язки з іншим SABS/TCs для відстеження та надання деякого внеску у конкретні проекти, що становлять інтерес, а іноді виявляє серед споживачів членів для відповідних робочих груп.

В Південній Африці існують два основних національних органи споживачів: Південноафриканська національна спілка споживачів (SANCU) і Національний форум споживачів (NCF). Обидва органи входять до членів SABS/TC 185, в якому в теперішній час головує SANCU. Протягом багатьох років SABS фінансує участь щонайменше, одного представника національного органу споживачів (на додаток до свого власного персоналу) для участі в щорічному засіданні ISO/COPOLCO.

Звіти стосовно засідання ISO/COPOLCO детально обговорюються SABS/TC 185, що забезпечує настанови для більшої частини роботи технічного комітету до наступної зустрічі ISO/COPOLCO.

Кліф Джонстон,

заступник голови Південноафриканської національної спілки споживачів