

## **ISO/IEC ИЗВЕШТАЈ ЗА УЧЕСТВО НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО СТАНДАРДИЗАЦИСКАТА РАБОТА**

---

### **Предговор**

Додека меѓународната трговија со производи и услуги се шири брзо, меѓународните и националните стандарди во врска со производите и услугите за потрошувачи станаа поважни за интересите на потрошувачите дури повеќе и од порано.

Телата за стандардизација традиционално беа засновани на индустриски претставници, кои ја гледаат работата од перспектива на набавувачот. Потребите на потрошувачите беа ставани на второ место по приоритет во ова поставување, но сепак потрошувачите ги ценеа придобивките кои требало да се добијат од стандардизацијата.

Стандардите, домашни или меѓународни, треба да се развиваат врз основа на консензус меѓу сите заинтересирани страни, вклучувајќи производители, корисници и потрошувачи, како што е наведено во ISO/IEC Упатството 59 *Кодекс за добра практика за стандардизација*.

Потрошувачите се едни од најважните засегнати страни за стандардите, особено во врска со стоките и услугите за потрошувачите. Многу е важно, претставниците на потрошувачите да учествуваат во процесот на развивање на стандардите за овие производи и услуги.

Учеството на потрошувачите е исто така корисно и за производителите, бидејќи стоките и услугите кои усвојуваат стандарди, развиени со учество на потрошувачите може полесно да се прифатат на пазарот.

Но, претставниците на потрошувачите се соочуваат со потешкотии при учеството на процесот на развивање стандарди, поради недостаток на финансиски ресурси и технолошко искуство. Според тоа е неопходно за националните и меѓународните организации за стандардизација да го охрабрат и поддржат учеството на потрошувачите во стандардизациската работа.

Целта на овие препораки е да помогне во подобрувањето на поголемото учество на потрошувачите во процесот на стандардизација.

Овде терминот “потрошувач” се подразбира како индивидуален член на општата публика, кој купува или користи добра, имот или услуги за приватни цели.

### **УЧЕСТВО НА ПОТРОШУВАЧИТЕ ВО СТАНДАРДИЗАЦИСКАТА РАБОТА**

#### **Вовед**

ISO и IEC признаваат дека треба да се земат предвид интересите на владите, производителите, сите категории на корисници и било какви засегнати страни, како основен принцип на активности за стандарди. Ова наложува дека за стандардизациската работа на меѓународно ниво, делегациите до седниците на техничкиот комитет треба да бидат во положба да ги претставуваат интересите во нивните соодветни земји. Според тоа, потрошувачите треба да се претстават до степен кој ја одразува нивната важност како потрошувачи користејќи посебен материјал, услуга или производ.

Важноста на меѓународните стандарди мора да се признае и да се земе предвид според Договорот на Светската трговска организација (WTO) за Техничките бариери во трговијата (ТВТ). Голем број на иницијативи се преземени на регионално и национално ниво, што го нагласува користењето на стандарди врз основа на консензус (пр. Усвојувањето на Националниот трансфер на технологија и Актот за напредување во Соединетите американски држави, Новиот пристап во Европа). овие договори и

иницијативи исто така признаваат дека било каков ефикасен консензус мора да биде широко да се основа, за да се осигура дека сите страни на употребата на производот или услугата ќе имаат еднаков глас во одредувањето на стандардите кои се применливи за него. Според тоа процедурите за консензусот бараат пристап на претставниците на потрошувачите до сите нивоа и фази на процесот на стандардизација.

За да се подобри претставувањето на потрошувачите во работата на националните тела за стандардизација, ISO и IEC ги усвоија препораките за претставувањето на потрошувачите во стандардизацијата во 1979.

Иако постои традиција на претставување на потрошувачите во стандардизацијата во некои земји, уште пред многу години, некои национални членки првично се сретнаа со потешкотии кога се обидуваа да ги спроведат овие препораки. Националните членки пријавија проблеми при идентификувањето на мислењето на претставниците на потрошувачите и при поставувањето на најдобрата организациска структура за ефикасно да се земе предвид во нивната работа.

Значаен напредок е направен при поставувањето на националните потрошувачки организации откако беа направени препораките. Некои национални тела за стандардизација основаа формален комитет на потрошувачите, чие членство е извлечено од општата јавност, академските институции и други организации со интерес во потрошувачките прашања.

Претставниците на потрошувачите направија значаен придонес за работата на меѓународните тела за стандардизација во минативе неколку години. Стандардизацијата за околината и за услугите се само два примери за меѓународната стандардизациска работа која е започната како резултат на притисок од потрошувачите. Претставниците на потрошувачите исто така можат да придонесат со многуте години искуство во техничката работа при компаративното тестирање на производите. На ниво на политиката, претставниците на потрошувачите може да помогнат да се осигура релевантноста на пазарот на програмите за стандардизациската работа.

За нивниот дел, ISO и IEC земаат за одговорност за да го промовираат осврнувањето кон проблемите на потрошувачите во нивната работа.

### **Препораки**

ISO и IEC ги даваат следните препораки заеднички, на националните тела (членки и Националните комитети) или двете организации:

1. Националните тела ќе ги поддржуваат ISO и IEC иницијативите кои се насочени кон охрабрувањето на претставувањето на потрошувачите во стандардизацијата.
2. Треба да се предвиди на национално ниво за учество за потрошувачите во започнувањето и планирањето на програмите за стандардизациската работа, и национални и меѓународни, како и во работи поврзани со политиката кои се важни за потрошувачот.
3. На национално ниво, интересите на потрошувачите треба да бидат поканети да учествуваат во сите технички комитети кои извршуваат проекти за стандарди кои влијаат на интересите на потрошувачот. Степенот на учество треба да ја одразува релативната важност за интересите на потрошувачот на особен проект.
4. Ако потрошувачите не се во можност самите да го финансираат нивното учество во стандардизацискиот процес, националното тело треба да им овозможи на потрошувачите да учествуваат во приоритетни области кои се од интерес на потрошувачите. Треба да се потсетиме дека потрошувачите формираат составен дел од процесот за градење на консензус.

5. Таму каде што техничкиот комитет развива Меѓународен стандард кој е од примарен интерес за потрошувачите, националните тела треба да го бараат активното учество на потрошувачите во националните делегации. Многу е важно претставниците на потрошувачите да бидат вклучени кога делегацијата ќе биде известена, исто така е важно гледната точка на потрошувачот да биде земена предвид кога се донесуваат одлуки за националниот став.
6. За да им помогнат на националните тела во овој напор, техничките комитети треба да вклучуваат изјава во нивните барања за нова работна единица, за да се истакне фактот дека специфична стандардизациска работа е од особен интерес за потрошувачите (како што е побарано од *ISO/IEC Директивите, Дел 1, Анекс С*).
7. Стандардизациската работа може да биде техничка и комплексна по природа. Таму каде што е можно и неопходно, националните тела треба да обезбедат претставници на потрошувачите со упатства и обука за процедурите на стандардите и со известувања за техничките проблеми, за нивниот придонес да биде и поефикасен и да биде основан на знаење на вистински можности. Претставниците на потрошувачите треба да примаат рано известување во врска со претстојните седници и треба да примаат документи на време за да ги прегледаат темелно. Исто така, треба да имаат пристап за лица со инвалидитет, за секој кој ќе побара.
8. Националните тела треба да осигураат ефикасна комуникација до потрошувачките групи, други релевантни организации и општата јавност, во врска со резултатите на нивната стандардизациска работа за интересот на потрошувачите. Кога и тоа да биде возможно, тие треба да ја користат рекламирање и нови можности кои се нудат од технолошкиот развој (како што е Интернетот), за да охрабрат повратна информација и примената на стандардите.
9. Националните тела треба да се охрабрат да го изговорат мислењето на потрошувачите преку постоечките организации на потрошувачи или ако не постојат такви организации, по нивна иницијатива.
10. За време на процесот на пишување на стандардите, влезот на потрошувачите треба да се бара посебно на следните етапи:
  - за време на воспоставувањето на програмите за стандардизациска работа;
  - само што предмет ќе се предложи до телата за стандардизација за да се простудира, во времето кога се воспоставува остварувањето на проектот и пред да воспоставувањето на нацрт предлогот;
  - кога се воспоставува обемот на стандардот (пр. Здравје и безбедност, соодветност за употреба и за околината), наведување на карактеристиките, назначување на задачите до членовите на комитетите и одредување дали е неопходно истражување меѓу потрошувачите;
  - за време на работата на техничките комитети, кога и да се направи одлука која влијае на воспоставениот обем и/или потребните ниво/а на изведба;
  - кога и националните делегации да бидат известени за нивното учество во меѓународната стандардизациска работа, охрабрувајќи претставување на потрошувачките интереси на националните делегации;
  - по распространувањето на нацртот, кога комитетот смета дека сите коментари се примени;
  - во фазата на гласање.

(Листа на клучни моменти за влезот на потрошувачите во развојот на стандардите е даден во Анекс)

За да се насочат кон влезот на потрошувачите, поставувањето на приоритетните области на работа е многу важно.

Треба да има процес за идентификување на приоритетните области на работа каде учеството на потрошувачите се смета за суштинско, како и областите каде вмешаноста на потрошувачот се смета за помалку критична, т.е. кога информирањето на потрошувачите е сосема доволно. Техничките комитети и тела за стандардизација треба да работат со потрошувачи за да се обидат да ги идентификуваат приоритетните проблеми за учеството на потрошувачите, на пример врз основа на приоритетните области идентификувани од COPOLCO.

Телата за стандардизација треба исто така да се обидат да ги идентификуваат претставниците на потрошувачите за приоритетните области. Треба да организираат ефикасен систем на комуникација меѓу овие претставници и службеникот кој е одговорен за таа работа во националното тело за стандардизација.

11. Националните тела се поканети да ги изучуваат составот и референтните услови на разните комитети на потрошувачи на други национални тела и да размислат дали било какви промени во нивните национални структури би биле соодветни за да се следат овие препораки.
12. Националните тела треба да дадат механизам за да им дозволат на претставниците на потрошувачите да побараат проектите за стандардите да бидат започнати и да се осигура дека овие иницијативи имаат нормални можности за напредок.
13. Особено внимание треба да се обрне на овозможување на внимателна координација на сите активности кои настануваат од овие препораки во самата земја. Ова исто така ви олеснило заеднички пристап кон работите кои се од интерес за потрошувачите во меѓународната организација.

#### Клучни моменти за влез на потрошувачи во развојот на стандардите

Фаза во процес	Влез на потрошувачи
Нова работна единица	Претставниците на потрошувачите треба да бидат вклучени во идентификувањето на новите работни единици на телата за стандардизација и треба да бидат информирани за почнувањето на работата на новите работни единици за да им се дозволи да ги идентификуваат приоритетите за директно учество на потрошувачите.
Градење консензус во работната група	Претставниците на потрошувачите може да сакаат директно да учествуваат во приоритетните проблеми.
Градење консензус во SC/TC	Претставниците на потрошувачите треба да се консултираат како дел од процесот за градење на национален консензус за проблеми во врска со интересот на потрошувачите.
Нацрт јавна расправа за гласање (DIS во ISO, CDV во IEC)	(како горе)
Гласање за одобрување (FDIS во ISO/IEC)	(како горе)
Објавување на нов стандард	Каде што е изводливо, претставниците на потрошувачите треба да помогнат да се осигура дека стандардите навистина ќе се користат.
Повремен преглед/Повремена ревизија	Претставниците на потрошувачите треба да дадат повратни информации од практичната примена на стандардот.