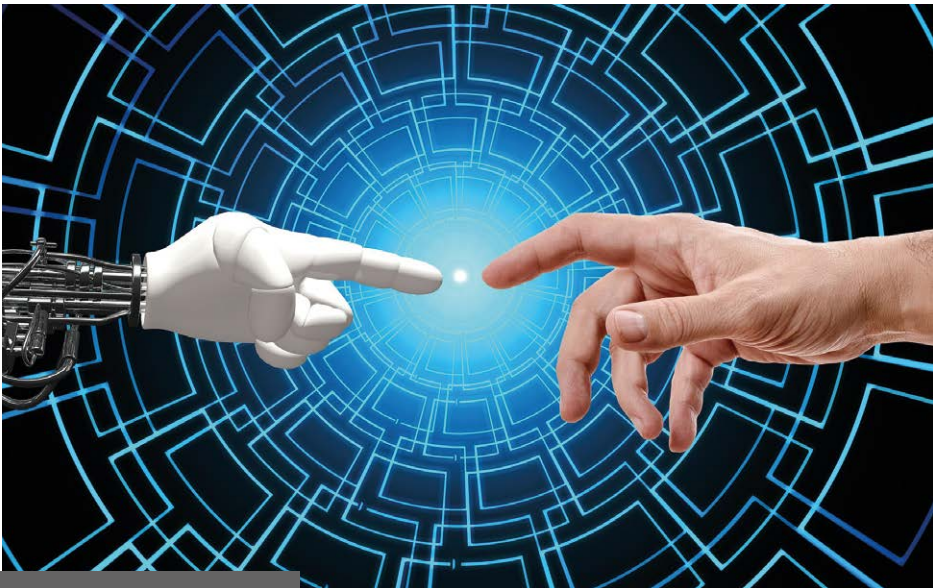


# SLUŽBY DIGITÁLNÍ SPOLEČNOSTI: PŘÍNOS TECHNICKÉ NORMALIZACE PRO SPOTŘEBITELE

Libor Dupal



**edice top-normy**

*Publikace byla vytvořena za finanční podpory Rady kvality České republiky*  
**[www.narodniportal.cz](http://www.narodniportal.cz)**

# Služby digitální společnosti: přínos technické normalizace pro spotřebitele

Ing. Libor Dupal

## OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO prvního místopředsedy Rady kvality ČR .....	3
1. ÚVOD PRO TÉMA PUBLIKACE .....	3
2. GLOBÁLNÍ ASPEKTY .....	4
3. LEGISLATIVNÍ RÁMCE EU .....	5
4. DIGITÁLNÍ SPOLEČNOST A TECHNICKÉ NORMY .....	7
4.1 Průběžný plán EU pro normalizaci IKT .....	7
4.2 Zapojení spotřebitelů .....	7
4.3 Spotřebitelské priority .....	7
5. ZÁVĚREM .....	9
Vybrané odkazy a zdroje .....	10
Autor .....	10
Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY .....	11

Publikace vznikla díky podpoře Rady kvality ČR při Ministerstvu průmyslu a obchodu (MPO), která ji jako jeden z prioritních projektů Odborné sekce pro infrastrukturu kvality přijala k finanční podpoře.



Nelze opominout, že vydání publikace předcházela sběr dat formou studie (situační analýzy), která je rovněž zpřístupněna veřejnosti a stala se nezbytným východiskem pro vytvoření této publikace.



Tento dílčí projekt byl podpořen Českou agenturou pro standardizaci (ČAS).

# ÚVODNÍ SLOVO

## prvního místopředsedy Rady kvality ČR

Rada kvality České republiky (Rada) je poradním, iniciačním a koordinacním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality (NPK) v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie. Rada za více než dvacet let svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy, které přinášejí zvyšování kvality v procesech, zboží či službách.



Neodílnou součástí NPK je podpora funkce infrastruktury kvality, mezi jejíž nástroje patří technická normalizace. Rada podpořila již několik projektů, které úzce souvisely se zviditelněním úlohy technických norem v různých sektorech a segmentech trhu. Normy jsou totiž jedním z nástrojů oprávněného zájmu, tedy prostředkem pro ochranu zdraví a bezpečnosti osob, majetku, životního prostředí.

Úloha technické normalizace v oblastech podpory nových trendů a technologií je nezpochybnitelná. Co se týče umělé inteligence a služeb digitální společnosti všeobecně, nepochybně jsme všichni zaznamenali, jak je toto téma mediálně i v odborných kruzích již několik let zviditelněno a diskutováno. To ale neznamená, že vždy s porozuměním. Vzniká řada legislativních předpisů, aktuálně pak evropský Akt o umělé inteligenci. Příslušné ministerstvo již zahájilo mezirezortní diskusi opatření k jeho implementaci v ČR. Jsem rád, že Rada mohla podpořit vznik této věcně zcela aktuální publikace a přispět tak k pochopení úlohy infrastruktury kvality při aplikaci a implementaci evropského práva, tentokrát v této oblasti. Je to ku prospěchu spotřebitelů, malého a středního podnikání včetně živnostníků a trhu obecně.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda RK ČR

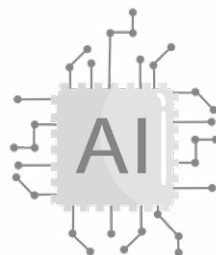
## 1. ÚVOD PRO TÉMA PUBLIKACE

Nejdříve si připomeňme, že technické normy jsou efektivním nástrojem pro zajištění volného pohybu zboží, služeb i osob. Normalizace stimuluje hospodářský růst a inovace a zejména posiluje konkurenceschopnost České republiky, především pak malých a středních podniků, v rámci Evropské unie i mezinárodně. Tuto skutečnosti si ale účastníci trhu – výrobci, poskytovatelé služeb, obchod ani spotřebitelé, mnohdy neuvědomují.

Kabinet pro standardizaci v úzké spolupráci se Sdružením českých spotřebitelů a s nezbytnou podporou různých subjektů

– zejména České agentury pro standardizaci (ČAS) a Rady kvality ČR, případně dalších, se systematicky zaměřuje na zviditelnění norem v každodenním životě spotřebitelů a funkce trhu obecně. Výstupy ve formě publikací jsou uvedeny v seznamu na konci této publikace.

Pro rok 2024 schválila Rada kvality vydání publikace, která se nyní v tištěné formě do-



stává zájemcům do rukou, s možností stažení do mobilního zařízení v e-formátu. Publikace se zaměřuje na služby informačních a komunikačních technologií, včetně umělé inteligence, s důrazem na pohled a chápání spotřebitelů, byť nejen jich.

Jedná se o velmi zestručněný text komplexnější studie (situační analýzy) zpracované s podporou České agentury pro standardizaci pod titulem „Služby digitální společnosti, umělou inteligenci nevyjímaje: s technickou normalizací ku prospěchu spotřebitelů a trhu“. Na základě této studie je vyhotoven tento text jako shrnutí tématu, s cílem zajištění více přívětivé a přátelské formy pro rychlou orientaci uživatele.

Výrobky a služby využívající umělou inteligenci a automatické rozhodování mají značný potenciál, aby nás jako spotřebitele zaujaly a aby se staly synonymem pro inovace a pro nové vzorce našeho chování a jednání. Již řadu let jsme přitom svědky prudkého rozvoje informačních a komunikačních tech-

nologií (dále též IKT), které uměloú inteligenci (dále též AI)<sup>1)</sup> začaly využívat a které nás překvapují jak velmi rozmanitými způsoby pro její společenské uplatnění, tak i možnostmi pro její další rozšíření.

Umělá inteligence a automatizované rozhodovací procesy pro nás ovšem s sebou nesou nejen pokrok, ale také hrozby, a to úměrně tomu, jak se nezadržitelně stávají součástí našeho běžného života a jak rychle překonávají i bariéry naší nedůvěry. Co je to AI a proč může být uživateli nejen přínosná, ale také nebezpečná? A jak mohou přispět k zajištění bezpečnosti a ochrany uživatelů služeb digitální společnosti technické normy (dále též jen zkráceně „normy“) obecně?

K tomu více na následujících řádcích s tím, že podrobnější informace získáte ve zmiňované studii (situační analýze) a v odkazovaných zdrojích a pramenech.

Libor Dupal, Kabinet pro standardizaci

## 2. GLOBÁLNÍ ASPEKTY

Jak je tomu s iniciativami pro regulaci trhu a ochranu spotřebitelů v oblasti služeb digitální společnosti a umělé inteligence na globální úrovni?

S ohledem na omezený rozsah této publikace, což je prvoplánový záměr přijatý z důvodu čtivosti a snadné uchopitelnosti textu uživateli, zmíníme jen dvě, byť zásadní, iniciativy.

Valné shromáždění OSN přijalo v březnu 2024 přelomovou rezoluci o podpoře „bezpečných, spolehlivých a důvěryhodných“ systémů umělé inteligence, které budou přínosem i pro udržitelný rozvoj a pro všechny. Stejná práva, jaká mají lidé mimo internet, musí být chráněna i v on-line prostředí, a to



i v průběhu celého životního cyklu systémů umělé inteligence. Shromáždění rovněž vyzvalo všechny státy, soukromý sektor, občanskou společnost, výzkumné organizace a média, aby vypracovaly a podporovaly regulační a řídicí přístupy a rámce související

<sup>1</sup> Umělá inteligence, dále též AI z anglického „artificial intelligence“; v českých textech je často uváděno jako UI; jelikož se ve vládních podkladech používá anglická zkratka, upřednostnili jsme ji i v této publikaci.

s bezpečným, zabezpečeným a důvěryhodným využíváním umělé inteligence.

Že se tématu AI věnují ve Spojených státech, jistě nepřekvapí, zajímavá je však forma. V říjnu 2023 totiž vydal sám prezident Spojených států amerických *Prováděcí výnos o bezpečném, chráněném a důvěryhodném vývoji a používání umělé inteligence*. Rekapituluje se v něm, že zodpovědné využívání AI má potenciál pomoci řešit naléhavé výzvy a zároveň učinit náš svět více prosperujícím, produktivním, inovativním a bezpečnějším. Nezodpovědné využívání AI by naopak mohlo prohloubit společenské škody, jako jsou podvody, diskriminace, předsudky a dezinformace, vytlačit pracovníky a zbavit je práv, po-

tlačit hospodářskou soutěž a ohrozit národní bezpečnost. Využití AI k dobrým účelům a realizace jejich nesčetných přínosů je podmíněna zmírněním jejich značných rizik. To však vyžaduje celospolečenské úsilí zahrnující vládu, soukromý sektor, akademickou obec a občanskou společnost. Výnos je naplňováním politiky USA podporovat a řídit rozvoj a využívání AI v souladu s osmi hlavními zásadami a prioritami, kterými se mají výkonné útvary administrativy a pověřené agentury podle potřeby a v souladu s platnými právními předpisy řídit, přičemž podle možností zohledňují názory jiných agentur, průmyslu, členů akademické obce, občanské společnosti, odborů, mezinárodních spojenců a partnerů a dalších příslušných organizací.

### 3. LEGISLATIVNÍ RÁMCE EU

Připomeňme si rizika, která musí být identifikována odbornými i politickými orgány EU. Týkají se nejrůznějších oblastí ve vztahu k bezpečnosti uživatelů, ochrany soukromí, přístupnosti hendikepovaným osobám atd.

Všechna tato a další potenciální rizika musí být účinně zohledněna v rámci evropských regulací, kterých se v uplynulých letech objevila celá řada a další jsou v přípravě. V EU se již několik let zavádí regulace v různých oblastech služeb digitální / informační společnosti.

Příkladem právního předpisu, který je v EU již nějakou dobu uplatňován, je **směrnice o přístupnosti webových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru** (směrnice (EU) 2016/2102). Nedávno Komise zveřejnila výsledky prvního hodnocení uplatňování této směrnice. V závěru se konstatuje, že je třeba ještě dosáhnout značného pokroku v praxi, aby všechny webové stránky a mobilní aplikace veřejného sektoru byly plně přístupné osobám se zdravotním postižením bez ohledu na povahu postižení.



Důležitou součástí nové legislativy, totiž aktualizované **směrnice o rádiových zařízeních** (2014/53/EU, RED), je zavedení povinných společných nabíječek. Do podzimu 2024 se USB typu C stane společným nabíjecím portem pro všechny mobilní telefony, tablety a fotoaparáty v EU. Tomuto tématu věnoval před dvěma lety Kabinet pro standardizaci speciální publikaci.

Aktuálně ale považujeme za nejdůležitější předpisy, které se přímo vztahují k zavádění a využívání AI. Jedná se především o **akt o kybernetické bezpečnosti, nařízení (EU) 2019/881** (*European Cybersecurity Act*).

Akt posiluje mandát Agentury EU pro kybernetickou bezpečnost (ENISA) a zavádí rámec pro certifikaci kybernetické bezpečnosti pro výrobky a služby. Jím zavedený evropský systém certifikace kybernetické bezpečnosti odkazuje na mezinárodní, evropské nebo vnitrostátní technické normy použité při posuzování shody. Evropská komise přijme schémata týkající se konkrétních skupin výrobků, služeb a procesů IKT. Ty by měly být prováděny a dozorovány vnitrostátními certifikačními orgány pro kybernetickou bezpečnost, přičemž certifikáty vystavené v rámci těchto systémů by měly být platné v celé EU.

Čerstvě završenou iniciativou na evropské úrovni je **akt o umělé inteligenci**, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1689, kterým se stanoví harmonizovaná pravidla pro umělou inteligenci (AI Act). Nařízení má poskytnout jednotný právní rámec, zejména pro vývoj, uvádění na trh, uvádění do provozu a používání systémů umělé inteligence (systémy AI) v Unii, podporovat zavádění důvěryhodné AI zaměřené na člověka a zároveň zajistit vysokou úroveň ochrany zdraví, bezpečnosti a základních práv, chránit před škodlivými účinky systémů AI v Unii, jakož i podporovat inovace. Toto nařízení zajišťuje volný přeshraniční pohyb zboží a služeb založených na AI, čímž brání členským státům ukládat omezení vývoje, uvádění na trh a používání systémů AI, pokud to není tímto nařízením výslovně povoleno. Akt má za cíl jasně definovat pojem „systém AI“ tak, aby byl sladěn s činností mezinárodních organizací zabývajících se AI, aby byla zajištěna právní jistota, aby bylo usnadněno sblížení pravidel na mezinárodní úrovni a široké přijetí, a současně, aby byla poskytnuta flexibilita umožňující přizpůsobit se rychlému technologickému vývoji v této oblasti. Nařízení již vstoupilo v platnost a použije se ode dne 2. srpna 2026.

Ve vztahu k informační společnosti ještě zmíníme jeden připravovaný předpis – **akt o kybernetické odolnosti** (*Cyber Resilience Act – CRA*). Ten zavede povinné požadavky na kybernetickou bezpečnost hardwarových a softwarových produktů po celou dobu jejich životního cyklu. Platnost aktu se očekává nejdříve na podzim roku 2024 s následnou použitelností v září/říjnu 2027.

Všechny výše citované právní předpisy EU předpokládají využití technických norem k zajištění předpokladu shody s právními požadavky. Ve vztahu k technické normalizaci jen zdůrazníme, že se jedná o harmonizovaný model „nového regulačního rámce“ (dříve též nový přístup), to znamená provázanost s harmonizovanými normami, označením CE, vydáváním EU prohlášení o shodě atd. Pokud systém AI splňuje harmonizované normy, bude se na něj vztahovat předpoklad shody s právními požadavky předmětných aktů. Společnosti zabývající se AI tak budou silně motivovány k tomu, aby se při prokazování shody s aktem o AI i dalších citovaných předpisů opíraly o tyto harmonizované normy.

Závěrem této kapitoly, věnované evropské legislativě zaměřené na regulaci kybernetické bezpečnosti, umělé inteligence apod., připomeňme, že v ČR je ustaven **Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost** (NÚKIB). Je ústředním správním orgánem pro kybernetickou bezpečnost včetně ochrany utajovaných informací v oblasti informačních a komunikačních systémů a kryptografické ochrany. Dále má na starosti problematiku veřejně regulované služby v rámci družicového systému Galileo. Vznikl 1. srpna 2017 na základě zákona o kybernetické bezpečnosti.

## 4. DIGITÁLNÍ SPOLEČNOST A TECHNICKÉ NORMY

### 4.1 Průběžný plán EU pro normalizaci IKT

Průběžné plány pro normalizaci IKT představují most mezi politikami EU a normalizačními činnostmi týkajícími se informačních a komunikačních technologií (IKT). Plán je výsledkem každoročního dialogu, do něhož je zapojena široká škála zúčastněných stran, včetně ANEC (Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci).

Průběžný plán 2024 se zaměřuje na opatření, která mohou podpořit politiky EU, a nečiní si nárok na úplnost pracovních programů jednotlivých normalizačních orgánů. Plán logicky doplňuje a navazuje na jiné nástroje, zejména roční pracovní program Unie (AUWP). Pro tuto publikaci je připomenutí tohoto plánu potřebné z důvodu, aby se ozřejmil rozsah problematiky týkající se digitální společnosti, a tedy i témat, které se v tomto směru týkají spotřebitelských zájmů a zapojení. Počet položek v tomto

plánu přesahuje 40, není proto možné je zde uvádět všechny a vybíráme jen několik příkladů:

- Mapování širokopásmové infrastruktury
- Přístupnost produktů a služeb IKT
- Umělá inteligence
- Digitální zdraví, zdravý životní styl a stárnutí
- Digitální dovednosti
- Elektronická fakturace
- Maloobchodní platby
- Oběhové hospodářství a udržitelnost

Pro mnoho účastníků trhu a uživatelů norem je normalizace služeb digitální společnosti pro její komplexnost a nepřehlednost málo srozumitelná, což bývá i na překážku k účinnému zapojení do procesů normalizace.

### 4.2 Zapojení spotřebitelů

V odkazované studii uvádíme desítky příkladů konkrétního zapojení spotřebitelské organizace ANEC do procesů tvorby norem, nových či revidovaných.

Východiskem ANEC je postoj, že digitální produkty a služby musí být bezpečné a přístupné pro všechny spotřebitele. Vzhledem ke svým vnitřním vlastnostem, jako je rychlý technologický vývoj a konvergence, předsta-

vuje tato oblast výzvu pro regulační orgány. Ale nejen pro ně. Klíčová je i úloha normalizace, která má zajistit, aby byly přiměřeně zaručeny zmíněné zájmy spotřebitelů, ale samozřejmě i trhu obecně. Proto je nezbytné, aby procesy normalizace IKT, a to jak formální, tak neformální, zajistily plnou a účinnou účast spotřebitelů, aby byly zohledněny jejich požadavky.

### 4.3 Spotřebitelské priority

Spotřebitelé ve své organizaci ANEC formulovali své hlavní priority ve vztahu k digitální informační společnosti. Zahrnují velmi široké spektrum oblastí, takže spoluúčast a účinné zapojení do procesů normalizace nejsou vůbec snadným úkolem.

„Elektronická komunikace“ zahrnuje několik podoblastí – rádiová zařízení (RED), expozice člověka elektromagnetickým polím, bezpečnost IT audio-video zařízení, či velmi důležité téma přístupnosti elektronické komunikace.

Na revidované znění směrnice o rádiových zařízeních úzce navazuje nedávno završená iniciativa „společného nabíjení“. To představuje pro ANEC po mnoha letech intenzivní práce velmi významný úspěch. Do podzimu 2024 se USB typu C stane společným nabíjecím portem pro všechny mobilní telefony, tablety a fotoaparáty v EU. EK musí do konce roku 2024 harmonizovat požadavky na interoperabilitu bezdrátového nabíjení, aby se předešlo negativním dopadům na spotřebitele a životní prostředí. Práce na související normalizaci proběhnou v roce 2025 a ANEC k této činnosti hodlá účinně přispět. Rovněž bude třeba provádět dohled nad trhem a informační kampaň pro spotřebitele.

ČSN EN 301 549 *Požadavky na přístupnost výrobků a služeb IKT* je harmonizovaná norma poskytující předpoklad shody se směrnicí o přístupnosti webových stránek (EU) 2016/2102); byla již revidována v souvislosti s evropským aktem o přístupnosti ((EU) 2019/882). Směrnice se vztahuje na několik digitálních produktů, jako jsou počítače, chytré telefony a elektronické knihy, a pro její provádění bude rovněž zapotřebí harmonizovaných norem. Práce byly zahájeny v roce 2024 a ANEC bude nadále přispívat a ovlivňovat stanoviska ETSI (Evropský ústav pro telekomunikační normy).

Priorita „**elektronické uznávání**“ (digitální identifikace) zahrnuje např. biometrii – automatizované rozpoznávání osob na základě jejich behaviorálních a biologických charakteristik. Přijatelnost pro spotřebitele mohou snižovat faktory, jako je nedostatek soukromí, nedostatečná bezpečnost, zdraví, přístupnost nebo společenské aspekty. V roce 2024 se ANEC vyjádřil k technické specifikaci CEN/TS *Osobní identifikace – Evropské pokyny pro aplikace biometrického rozpoznávání založené na dokladech totožnosti (ERG)* a k nové pracovní položce NW1 *Biometric Data Injection Attack Detection*. Práce by měly pokračovat v roce 2025.

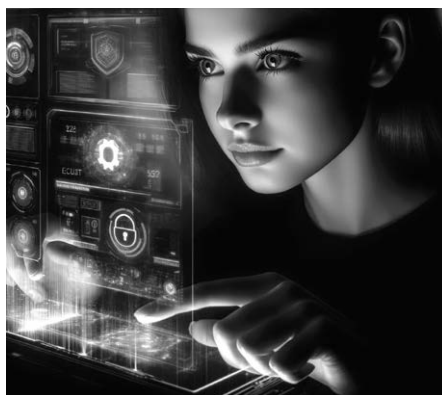
„**Ochrana soukromí a kybernetická bezpečnost a produkty a služby umělé inteligence**

(AI)“ z hlediska jejich zaměření a obsahu jsou logickou prioritou ANEC. Digitální technologie mají nejen potenciál zlepšit blahobyt spotřebitelů tím, že zpřístupňují větší škálu produktů a služeb, ale zároveň představují několik výzev, pokud jde o ochranu tradičních práv spotřebitelů v on-line prostředí, jako je ochrana soukromí, ochrana osobních údajů, kybernetická bezpečnost a přístupnost pro nejzranitelnější spotřebitele, jako jsou starší osoby. Nedávná pandemická krize prokázala nenahraditelný význam služeb digitální společnosti pro spotřebitele, což podtrhuje potřebu rizika rozpoznávat, řešit a preventivně je eliminovat.

Normalizačních aktivit v této oblasti je „nepřehledné“ množství a ANEC se zaměřuje na spolupráci na tvorbě harmonizovaných norem ve vztahu k evropským předpisům citovaných v kapitole 3 této publikace.

Zbývající priority ANEC, již jen výčtem, se týkají „**technologie blockchainu**“, „**inteligentních a udržitelných měst a komunit**“ a konečně „**on-line dezinformací a falešných zpráv**“.

ANEC a spotřebitelé obecně, se budou zasazovat, aby vytvářené normy přiměřeně zohledňovaly nová rizika, která pro spotřebitele představují předmětné služby, nové technologie a propojené/autonomní výrobky. Z uvedených výčtů je zřejmé, o jak obrovský rozsah normalizačních prací se ve vztahu ke službám informační společnosti jedná.





## 5. ZÁVĚREM

V publikaci jsme se pokusili zprostředkovat informace k posílení povědomí a porozumění tématu služeb digitální společnosti a zdůraznili jsme spotřebitelský pohled na dané téma. Zrekapitulovali jsme legislativní vývoj v EU ve vztahu ke službám informační společnosti, zejména jsme však připomněli aktivity spotřebitelů vyvíjené prostřednictvím evropské spotřebitelské organizace ANEC (Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci) v procesech technické normalizace a indikativně a skutečně stručně komentujeme široké spektrum spotřebitelských priorit ohledně IKT pro blízké období.

Z konkrétních témat, které problematika zahrnuje, vyplývá, jak široká a složitá je to oblast. Vždyť například evropský plán pro standardizaci jen pro letošek zahrnuje více než čtyřicet konkrétních úkolů!

Nepřekvapí proto, že ANEC je znepokojen rostoucí složitostí normalizace v digitálním

odvětví, jakož i množstvím pracovních položek relevantních pro spotřebitele. Toto je někdy provázeno zjevnými nedostatky v koordinaci, včetně konkurence mezi evropskými normalizačními organizacemi v odvětví kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů. Spoléhání se na dobrovolné odborníky (a to nejenom v rámci ANEC a spotřebitelských organizací obecně, ale i v evropských TC apod.) se nezdá být udržitelným řešením pro zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, a to zejména v tomto vysoce technickém a rychle se vyvíjejícím odvětví.

Nicméně, spotřebitelské organizace zaštiťené ANEC se staví k situaci konstruktivně a jsou vedeny snahou účinně se zapojovat do procesů evropské normalizace i na národních úrovních. Vystavěné priority jsou velmi ambiciózní. Věříme, že bude poskytnuta potřebná podpora k jejich realizaci.



## Vybrané odkazy a zdroje

Fotografie: V publikaci jsou použity k ilustrativním účelům snímky z databáze pixabay.com.

Publikace a studie ke stažení a další souhrnné informace a výstupy k tématu jsou vystaveny zde: <https://www.top-normy.cz/temata-normalizace/40-normalizace-sluzby/46-sluzby-digitalni-spolecnosti.php>

[www.top-normy.cz](http://www.top-normy.cz)

[www.konzument.cz](http://www.konzument.cz)

[www.narodniportal.cz](http://www.narodniportal.cz)

[www.nukib.cz](http://www.nukib.cz)

Další zdroje a odkazy na ně jsou uvedeny ve studii vystavené na výše uvedené adrese.

## Autor

Ing. Libor DUPAL (\*1955) absolvent VŠCHT v Praze, fakulty Potravinářské a biochemické technologie, působí od roku 2002 ve Sdružení českých spotřebitelů. Je předsedou Správní rady tohoto sdružení a je ředitelem Kabinetu pro standardizaci. Velkou část profesního života věnoval kvalitě a bezpečnosti potravin, ale po řadu let se věnuje i jiným oblastem kvality a bezpečnosti výrobků a služeb, např. ve vztahu k prevenci úrazů dětí a mládeže. Je předsedou Řídícího výboru Programu Česká kvalita. Zastupuje ČR v evropské organizaci ANEC (Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci). Je autorem či spoluautorem a editorem řady publikací a článků ve vztahu k ochraně spotřebitele a podpory využívání technických norem.



# Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY

(Níže uvedené publikace jsou vystaveny ke stažení [zde](https://konzument.cz/publikace/top-normy.php).<sup>2)</sup> Nejsou určeny pro komerční využití.)

- Rozumíme technickým normám? (Stručná rekapitulace pro účastníky trhu se zaměřením na spotřebitele a malé a střední podniky), svazek 24, 2024 (jen e-formát) (Dupal)
- Digitální pas výrobku: nový nástroj vnitřního trhu EU, svazek 23, 2024 (Dupal) – připravujeme
- Spotřebitel a normalizace ve službách digitální společnosti, svazek 22, 2024 (Dupal)
- Model pro poskytování kvalitní služby v ČR (top-sluzby.cz), svazek 21, 2024 (Dupal)
- Technické normy a udržitelnost, svazek č. 20, 2023 (Peková, Dupal)
- Zádržné systémy pro děti v automobilech – nově, přísněji, bezpečněji, svazek č. 19, 2023 (Dupal)
- Značka kvality „Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz“ – ku prospěchu dítěte i provozovatele, svazek č. 18, 2023 (Dupal)
- Logo Česká kvalita pro výrobky a služby – využití ve firemním marketingu a komunikaci, svazek č. 17, 2023 (Kouřil, Dupal)
- Technické normy ku pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením (V otázkách a odpovědích), svazek č. 16, 2022 (Dupal)
- Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu (V otázkách a odpovědích), svazek č. 15, 2022 (Dupal)
- Univerzální nabíječky nově – s podporou technických norem (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 14, 2022 (Dupal)
- Bezpečný provoz veřejných herních a sportovních zařízení pro děti a mládež – Pravidla praxe podle technických norem, nejen pro provozovatele, svazek č. 13, 2022 (Dupal)
- Chytrá měřidla energií a spotřebitel, svazek č. 12, 2021 (Dupal)

2 <https://konzument.cz/publikace/top-normy.php>

**ČESKÝ INSTITUT  
PRO AKREDITACI, O.P.S.**



ČIA je členem mezinárodních organizací a signatářem multilaterálních dohod o vzájemném uznávání



Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Forum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

**Český institut pro akreditaci, o.p.s. akredituje:**

- ✓ zkušební laboratoře
- ✓ kalibrační laboratoře
- ✓ zdravotnické laboratoře
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ✓ validační a ověřovací orgány
- ✓ inspekční orgány
- ✓ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ✓ výrobce referenčních materiálů
- ✓ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA, Hájkova 2747/22, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, [mail@cai.cz](mailto:mail@cai.cz), [www.cai.cz](http://www.cai.cz)

# KABINET PRO STANDARDIZACI

... top-normy .cz

## Kabinet pro standardizaci

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 602 56 18 56

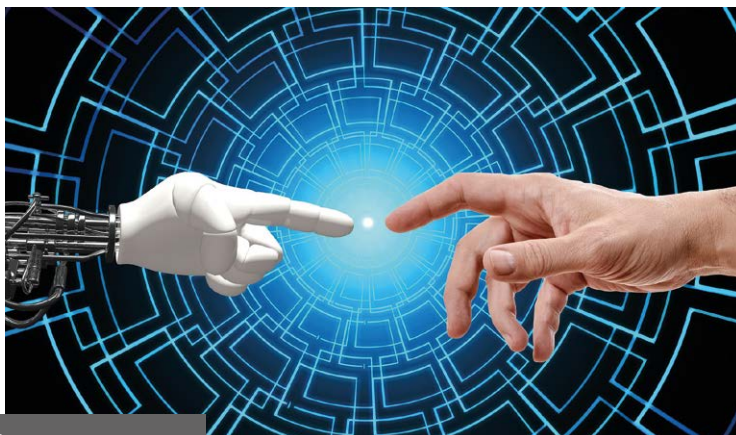
e-mail: info@top-normy.cz

www.top-normy.cz

Pro Kabinet pro standardizaci vydalo publikaci Sdružení českých spotřebitelů (SČS).



Publikace SČS a Kabinetu pro standardizaci jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné zdarma v našem sídle (do rozebrání) a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.



edice top-normy

„SLUŽBY DIGITÁLNÍ SPOLEČNOSTI: PŘÍNOS TECHNICKÉ NORMALIZACE PRO SPOTŘEBITELE“, edice top-normy, svazek č. 22, 1. vydání, © Ing. Libor Dupal; vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro © Kabinet pro standardizaci, o. p. s., srpen 2024, vydáno s finanční podporou © Rady kvality České republiky, obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda, tiskárna Flora s.r.o. – Praha 10.

ISBN 978-80-88660-00-2 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)

Partneři projektu

