

Europski zakon o pristupačnosti

Priručnik za prijenos

Europski forum za osobe s invaliditetom

info@edf-feph.org | +32 2 329 00 59

Mundo Madou, Avenue des Arts 7-8, 1210 Brussels, Belgija

Rujan 2020.

Prijevod s engleskog: Ivan Taradi (studeni 2020.)

Ovo izdanje financijski je poduprla Europska unija. Informacije sadržane u ovom izdanju ne odražavaju nužno službene stavove Europske komisije.

Sadržaj

O Europskom forumu za osobe s invaliditetom (EDF)	3
O ovom priručniku	3
Prvi dio – Orijehtacija i ključne informacije	4
1. Ključni dokumenti	5
2. Vremenski okvir od prijenosa do primjene	5
3. Direktiva „minimalne usklađenosti“	6
4. Ključne definicije	7
5. Ključni sudionici za prijenos na nacionalnoj razini	12
Države članice (Zemlje EU-a).....	12
Tijela za nadzor tržišta	14
Organizacije osoba s invaliditetom i druge organizacije civilnog društva	14
Gospodarski subjekti.....	15
Europska komisija	16
Radna skupina	16
Drugi dio – Rad u smjeru učinkovitog prijenosa	17
1. Opseg	17
2. Zahtjevi za pristupačnost.....	20
3. Obaveze gospodarskih subjekata koji se bave proizvodima	21
4. Obaveze pružatelja usluga.....	22
5. Obaveze povezane s odgovaranjem na hitne pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve 112.....	23
6. Temeljne izmjene i nesrazmjerna opterećenja.....	24
7. Nadzor nad tržištem proizvoda i zaštitni postupak Unije	25
8. Usklađenost usluga	27
9. Zahtjevi za pristupačnost u ostalim aktima Unije	27
10. Provedba	28
11. Kazne.....	29
12. Prijenos i prelazne mjere	30
13. Izvještaj i revizija	30
14. Aneksi	31
15. Ostali aspekti koje možete zagovarati	33
Završna razmatranja	33
Referentni dokumenti.....	34
A. Pravni dokumenti	34

B. Standardi i smjernice.....	35
C. Korisni kontakti.....	35
Zahvale	36
Kontaktne osobe u tajništvu EDF-a:.....	36

O Europskom forumu za osobe s invaliditetom (EDF)

Europski forum za osobe s invaliditetom (engl. akronim EDF) je krovna organizacija za osobe s invaliditetom koja brani interese više od 100 milijuna osoba s invaliditetom u EU. To je jedinstvena platforma koju vode osobe s invaliditetom i njihove obitelji, te je jak ujedinjeni glas osoba s invaliditetom koji zagovara provedbu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom (engl. akronim UN CRPD) u EU.

O ovom priručniku

Ovim priručnikom cilj nam je zagovarateljima osoba s invaliditetom dati alate i prijedloge kojima mogu zahtijevati jako nacionalno zakonodavstvo i njegovu odgovarajuću provedbu u skladu s Europskim zakonom o pristupačnosti (dalje u tekstu: Zakon). Kako biste što bolje iskoristili ovaj dokument, savjetujemo da na poveznici [ovdje](#) konzultirate našu prvu analizu Zakona koja je objavljena u lipnju 2019.

U [Prvom dijelu](#) priručnika (dalje u tekstu: Dio 1) ukratko predstavljamo Zakon s povezanim dokumentima i definicijama te dajemo vremenski okvir za prijenos i provedbu, a navodimo i tko su ključni sudionici u tom procesu. Također ćemo objasniti da je ovaj Zakon direktiva „minimalne usklađenosti“ te što to u praksi znači.

U [Drugom dijelu](#) (dalje u tekstu: Dio 2) cilj nam je objasniti što Zakon obuhvaća. Pomnije ćemo objasniti najvažnije odredbe Zakona koje treba uzeti u obzir u fazi prijenosa. Tada ćemo dati preporuke kako se te odredbe prema potrebi mogu poboljšati na nacionalnoj razini. Također ćemo obuhvatiti važne aspekte Zakona s obzirom na provedbu, nadgledanje i izvještavanje, kao i na revidiranja provedbe Zakona u državama članicama koja će obavljati Europska komisija u narednim godinama.

Kada ćemo se odnositi na odredbe Zakona, dat ćemo relevantan članak u zagradama kako bismo pomogli kod njegovog pronalaženja u tekstu Zakona o pristupačnosti.¹ Na primjer, kada spominjemo „opseg“ Zakona, odnosit ćemo se na (čl. 2.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Pronaći ćete gornji podnaslov pod svakim elementom gdje savjetujemo kako tražiti jake nacionalne zakone.
- ❖ To može biti savjet o tome koga kontaktirati ili kako saznati koga morate kontaktirati.
- ❖ To također može biti savjet o određenom pitanju koje se postavlja relevantnim tijelima.

Prvi dio – Orientacija i ključne informacije

Europski zakon o pristupačnosti² (engl. akronim EAA), je zakon EU-a koji će širom EU-a postaviti nove zahtjeve minimalne pristupačnosti za raspon proizvoda i usluga.³ On traži jačanje prava osoba s invaliditetom na pristup robama i uslugama dostupnim na unutarnjem tržištu EU-a. Zakon je [Direktiva](#), što znači da on postavlja obvezujuće ciljeve za pristupačnost, ali i prepušta državama članicama Europske unije (države članice) odluku o tome kako one žele te ciljeve ostvariti. Zakon je usvojen 2019. uz nekoliko nedostataka, uključujući i neuspjeh odgovarajućeg navođenja pristupačnosti prijevoza i izgrađenog okoliša. Unatoč tome, Zakon zaokružuje i nadopunjuje ostale zakone EU-a baveći se pristupačnošću⁴ kao što ćemo kroz ovaj priručnik i prikazati.

Zakon je stupio na snagu 27. lipnja 2019. i države članice imaju tri godine za njegov prijenos u nacionalno pravo, što podrazumijeva donošenje novih i/ili nadopunjavanje postojećih nacionalnih zakona u skladu sa Zakonom. Države članice moraju komunicirati te nacionalne zakone Europskoj komisiji.

¹ Vidjeti [Dio 1.1.](#) za poveznicu na tekst Europskog zakona o pristupačnosti

² Puni naziv: Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (tekst od važnosti za EEA).

³ Više se može naći na mrežnoj stranici Komisije o Direktivi na poveznici [ovdje](#).

⁴ Propisi o fondovima EU-a, Direktiva o javnoj nabavi, Direktiva o pristupačnosti Interneta, Direktiva o pristupačnosti audiovizualnih medijskih usluga i Europski zakonik elektroničkih komunikacija.

1. Ključni dokumenti

- **Europski zakon o pristupačnosti** (Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga od 17. travnja 2019.). Cijeli tekst Zakona dostupan je na svim službenim jezicima EU-a na poveznici [ovdje](#). Za početak možete pročitati kratak sažetak sadržaja Zakona na poveznici [ovdje](#).
- **Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (Konvencija)**. Možete ju pronaći na raznim jezicima na poveznici [ovdje](#) – EU i države članice ratificirale su Konvenciju te su stoga obavezane osigurati osobama s invaliditetom pravo na jednaku pristupačnost fizičke okoline, prijevoza, informacija i komunikacije, kao i ostalih objekata i usluga otvorenih i dostupnih javnosti. One moraju također poduzeti odgovarajuće mjere kako bi privatni subjekti koji nude objekte i usluge koji su otvoreni ili se pružaju javnosti uzimali u obzir sve aspekte pristupačnosti za osobe s invaliditetom.⁵
- **Opća napomena br. 2 (2014) o članku 9.: Pristupačnost** osigurava detaljnije pojašnjenje obaveza EU-a i država članica da osiguraju pristupačnost za osobe s invaliditetom u sklopu Konvencije. [Poveznica na tekst Opće napomene br. 2 na engleskom, francuskom, španjolskom, arapskom, ruskom i kineskom jeziku.](#)

2. Vremenski okvir od prijenosa do primjene

Zakon je stupio na snagu 27. lipnja 2019. tako da su vremenski rokovi uvijek 28. lipnja u određenoj godini. Države članice i službe mogu primijeniti odredbe prije vremenskog roka.

2022. Vremenski rok državama članicama za usvajanje i objavu nacionalnih zakona, propisa i administrativnih odredbi u skladu sa Zakonom. One će odmah tekst tih odredbi priopćiti Komisiji.

2025. Vremenski rok državama članicama za provedbu tih mjera.

⁵ Ovo podrazumijeva da Zakon ne stvara nove zahtjeve za države članice jer su one već obavezne provoditi Konvenciju UN-a koja gleda na pristupačnost kao na uvjet za uživanje svih prava zajamčenih Konvencijom.

2027. Vremenski rok državama članicama za osiguranje pristupačnosti odgovaranja na hitne pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve „112“.
2030. Vremenski rok službama za zaustavljanje korištenja nepristupačnih proizvoda koji su već bili u upotrebi prije 28. lipnja 2025.
2030. Vremenski rok za predaju prvog izvještaja Europske komisije o provedbi Zakona. To izvještavanje mora biti napravljeno svakih 5 godina nakon ovog roka.
2045. Zadnji mogući rok službama za korištenje nepristupačnih samoposlužnih terminala. Službe mogu nastaviti upotrebljavati samoposlužne terminale koji su u upotrebi bili prije 28. lipnja 2025. do kraja njihovog gospodarskog vijeka, ali ne duže od 20 godina nakon njihovog početka korištenja.

3. Direktiva „minimalne usklađenosti“

Direktiva postavlja samo **apsolutne minimalne zahtjeve** koji moraju biti ispunjeni bez daljnjeg preciziranja kako se uskladiti s tim zahtjevima. Države članice mogu usvojiti nacionalne zakone koji su ambicioznije od teksta EU-a ali nikada slabije i kontradiktorne. One mogu također od dobrovoljnih zahtijeva za pristupačnost Zakona (na primjer, od onih o izgrađenom okolišu), napraviti obvezujuće u svom nacionalnom zakonodavstvu. Slično tome, one mogu obuhvatiti ostale proizvode koji nisu uključeni u Zakon (na primjer, aplikacije za pametno kućanstvo) i na njih primijeniti zahtjeve za pristupačnosti Zakona.

Zemlje također imaju određenu slobodu kod primjene vremenskih rokova a u nekim slučajevima mogu i izabrati da oni budu kraći nego što je to predloženo Zakonom. U Zakonu primjerice stoji da države članice mogu dopustiti pružateljima usluga mogućnost nastavka korištenja samoposlužnih terminala koji su u upotrebi bili već prije 28. lipnja 2025. za pružanje sličnih usluga do kraja njihovog gospodarski korisnog vijeka⁶, ali ne duže od 20 godina od njihova uvođenja u upotrebu (čl. 32.2.). Ovo također znači da države mogu taj vremenski rok i skratiti.

⁶ Očekivani period u kojem proizvod ostaje od koristi svome vlasniku.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Dogovorite zajedničku strategiju s ostalim organizacijama osoba s invaliditetom i socijalnim partnerima o tome kako se zalagati da vaša zemlja nadmaši minimalne zahtjeve Zakona. To se može postići tako da se dobrovoljni zahtjevi za pristupačnost pretvore u obavezne (na primjer, oni za izgrađeni okoliš), ili pomoću predlaganja novih proizvoda i usluga koji nisu obuhvaćene Zakonom, a koji mogu iskoristiti iste zahtjeve za pristupačnost predložene Zakonom. (na primjer, aplikacije za pametno kućanstvo, turističke usluge). Dat ćemo vam više smjernica u Drugom dijelu.
- ❖ Pozovite na skraćivanje vremenskih rokova za provedbu kada je to moguće, posebice onih povezanih s aspektima koje smatrate kritičnim za vas (na primjer, pristupačnost odgovaranja na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve „112“ putem PSAP-ova (engl. akronim za pristupnu točku javne sigurnosti), ili onih koji su nerazumno dugi (na primjer, postojeći samoposlužni terminali).

4. Ključne definicije

U ovome poglavlju pojašnjava se glavna pravna i tehnička terminologija nužna za razumijevanje Zakona i uključivanje u nacionalne pregovore o prijenosu.⁷ U ovom priručniku koristit ćemo samo one termine koji su važni za osobe s invaliditetom za vrijeme trajanja nacionalnog preuzimanja direktiva iz Zakona. Također ćemo objasniti i termine koji nisu objašnjeni u Zakonu ali su u njemu korišteni i/ili su nužni za razumijevanje konteksta. Ovi potonji će biti označeni zvjezdicom (*). Definicije neće biti abecedno poredane, već će biti grupirane na temelju njihove međusobne relevantnosti.

Termini povezani s proizvodima i uslugama

Proizvod označava tvar, pripravak ili robu proizvedenu u proizvodnom procesu, a koji nije prehrambeni proizvod, hrana za životinje, živa biljka i životinja, proizvod ljudskog porijekla te proizvodi biljaka i životinja izravno povezani s njihovom budućom reprodukcijom.

⁷ Cjelovit popis definicija korištenih u Zakonu može se pronaći u članku 3. (Poglavlje I.). Zakona.

Usluga* ima značenje bilo koje samostalne ekonomske aktivnosti koja se obično obavlja za naknadu.⁸

Pomoćna tehnologija je bilo koji predmet, dio opreme, usluga ili sustav proizvoda, uključujući i računalne programe koji povećavaju, održavaju, nadomještaju ili unapređuju funkcionalne sposobnosti osoba s invaliditetom. Ove tehnologije imaju važnu ulogu u omogućavanju neovisnosti i pune uključenosti osoba s invaliditetom u društvo.

Audiovizualna medijska usluga* je usluga koja je pod uređivačkom odgovornošću pružatelja medijske usluge, a primarna namjena joj je da osigura programe općoj javnosti putem elektroničkih komunikacijskih mreža. Ova usluga je ili televizijsko emitiranje ili audiovizualna medijska usluga na zahtjev (npr. Netflix, HBO, Amazon Prime itd.); audiovizualna medijska usluga je također i audiovizualna komercijalna komunikacija (npr. TV reklame).⁹

Usluge koje omogućavaju pristup audiovizualnim medijskim uslugama su usluge koje se prenose elektroničkim komunikacijskim mrežama, a koje se koriste za identifikaciju, odabir i primanje informacija, te pregled audiovizualnih medijskih usluga kao i bilo kojih drugih dostupnih značajki poput opisa slike (poznatih i kao tekst uz sliku) za gluhe i nagluhe osobe, zvučnog opisa, izgovorenih titlova i interpretacija pomoću znakovnog jezika, a koje su rezultat provedbe mjera da bi se usluge učinile dostupnima kako je i navedeno u članku 7. Direktive o audiovizualnim medijskim uslugama.¹⁰ Ovo uključuje i elektroničke programske vodiče (engl. akronim EPGs),¹¹ digitalne TV prijarnike, internetske stranice i mobilne aplikacije za TV programe i platforme za gledanje video sadržaja na zahtjev, kao i bilo koje drugo sredstvo za pristup audiovizualnim medijskim uslugama.

Usluga elektroničkih komunikacija označava (obično plaćene) usluge isporučene putem mreža elektroničke komunikacije koje uključuju pristup Internetu, servise za međuljudsku komunikaciju (na primjer, tradicionalne telefonske pozive, video pozive,

⁸ Točka 1. članka 4. [Direktive 2006/123/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu.](#)

⁹ Točka (a) članka 1.(1) [Direktive \(EU\) 2018/1808](#)

¹⁰ Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama (engl. akronim AVMSD) stvara okvir na razini EU-a za koordinaciju nacionalnih zakonodavstava glede svih audiovizualnih medija, kako tradicionalnih TV emitiranja, tako i usluga na zahtjev (na primjer, Netflix, Amazon Video, Now TV-a). Jedan od ciljeva je osigurati da sadržaj audiovizualnih medija postane dostupan osobama s invaliditetom. Pročitati [EDF-ov priručnik o prijenosu AVMSD-a](#) za više informacija.

¹¹ [Elektronički programski vodič \(EPG\)](#)

SMS poruke između dvoje pojedinaca, ali i sve oblike e-pošte, usluga slanja poruka ili grupne razgovore).¹²

Tekst u realnom vremenu (engl. akronim RTT) označava tekst koji je poslan odmah kada je otipkan ili stvoren. Primatelj može pročitati poruku istodobno kada se ona piše, bez čekanja.¹³

Usluga cjelokupnog razgovora* je usluga multimedijskog razgovora u realnom vremenu koja omogućuje video, glasovnu i tekstualnu telekomunikacijsku uslugu u realnom vremenu. Cjelokupni razgovor omogućuje ljudima na dvije ili više lokacija da se (a) međusobno vide, (b) čuju i (c) da međusobno razmjenjuju tekst u realnom vremenu, ili da izaberu bilo koju kombinaciju ova tri načina te to obave u realnom vremenu.¹⁴

Usluga željezničkog prijevoza putnika* podrazumijeva sve usluge željezničkog prijevoza putnika obuhvaćene Odredbom o pravima i obavezama putnika željeznicom (EC) br. 1371/2007.¹⁵ Željeznički prijevoznici čije su usluge ograničene na gradski, prigradski i regionalni prijevoz nisu obuhvaćeni Zakonom.

Oznaka CE:* Slova „CE“ pojavljuju se na mnogim proizvodima kojima se trguje na proširenom jedinstvenom tržištu Europskog gospodarskog prostora (engl. akronim EEA). Ona označavaju da je za proizvode prodane u EEA-u utvrđeno kako udovoljavaju visokim zahtjevima u pogledu sigurnosti te zaštite zdravlja i okoliša. Kada se kupi novi telefon, igračka medvjedić ili TV uređaj unutar prostora EEA-a, na njima se može naći oznaka „CE“. Oznaka „CE“ podržava i pošteno tržišno natjecanje jer sve tvrtke smatra odgovornima za pridržavanje istih propisa.

Gospodarski subjekt je proizvođač, ovlaštenu predstavnik proizvođača, uvoznik ili distributer proizvoda, ili pružatelj usluga.

Mikropoduzeće je tvrtka koja zapošljava manje od 10 osoba i koja ima godišnji obrtaj ili ukupno stanje bilance ne veće od 2 milijuna eura.

Osobe s invaliditetom određene su Zakonom kao osobe s fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili osjetilnim oštećenjima koja ih u kontaktu s raznim zaprekama mogu

¹² Točka 4. članka 2. [Direktive \(EU\) 2018/1972](#)

¹³ Pravne definicije iz točke 14. članka 3. [Direktive \(EU\) 2019/882](#)

¹⁴ Vidjeti pravnu definiciju iz točke 35. članka 2. [Direktive \(EU\) 2018/1972](#)

¹⁵ Članak 2.(1) [Regulative \(EC\) br. 1371/2007](#)

spriječiti u punoj i učinkovitoj uključenosti u društvo na ravnopravnoj osnovi sa svima ostalima. U tekstu Zakona termini kupci s invaliditetom i krajnji korisnici s invaliditetom koriste se naizmjenice.

Termini povezani s hitnim komunikacijama

Pristupna točka javne sigurnosti ili „PSAP“* je fizičko mjesto pod upravom javnih vlasti ili privatne organizacije koju priznaje država, a na kojem se najprije primaju hitni pozivi. Fraza „najprikladniji PSAP“ često se koristi u Zakonu. Ona označava PSAP koji je ustanovljen pod nadležnošću vlasti kako bi zaprimao hitne pozive na određenom području ili za određene vrste hitnih poziva. Na primjer, PSAP-ovi su centri koji primaju i odgovaraju na hitne pozive (poput poziva na „112“) i šalju pomoć (vatrogasce, policiju ili kola hitne pomoći).

Termini povezani s propisima EU-a i usklađivanjem

Norme* su dobrovoljni tehnički dokumenti čiji je glavni cilj osigurati zajednički pristup razvoju proizvoda i usluga: utičnica za struju, dizala, punjača mobilnih telefona, titlova itd. Standardi su ključni za jamčenje odgovarajućih razina kvalitete, sigurnosti, ekološke prihvatljivosti i pristupačnosti za osobe s invaliditetom.

- **Europska norma*** je norma koju su usvojile Europske organizacije za normizaciju CEN, CENELEC ili ETSI (za više informacija o organizacijama za normizaciju u EU-u idite na poveznicu [ovdje](#)). Europske norme označene su slovima „EN“ u obliku referentnog broja.
- **Usklađena norma*** je Europska norma usvojena na zahtjev Europske komisije s ciljem provođenja Zakonodavstva Europske unije o usklađivanju (poput Zakona o pristupačnosti). Usklađene europske norme navedene su u Službenom listu EU-a i označene su slovima „HEN“. Organizacije i tvrtke mogu slijediti norme za usklađivanje kako bi pokazale da poštuju Zakonodavstvo EU-a.

Tehničke specifikacije* opisuju tehničke zahtjeve koje treba ispuniti proizvod, postupak ili usluga kako bi bili u skladu sa zakonskim obavezama. U odnosu na Zakon, Europska komisija može, ako postoje sporna pitanja ili odgode glede izrade nacrtu norme, donijeti tehničke specifikacije potrebne za ispunjavanje zahtjeva za pristupačnost (pogledajte Provedbeni akt niže u tekstu).

Delegirani akt* je zakonsko sredstvo EU-a koji Europskoj komisiji dopušta izmjene ili dopune dijelova Prava EU-a bez provođenja sveobuhvatne revizije određenog zakona. Primjer delegiranog akta povezanog sa Zakonom o pristupačnosti je ovlast Komisije da usvoji delegirane akte kako bi preciznije odredila zahtjeve za pristupačnost navedene u Prilogu I. Zakona i time osigura da oni imaju predviđeni učinak. Ovo je posebice važno za zahtjeve za interoperabilnost Zakona, na primjer, za one povezane s hitnim pozivima širom EU-a ili pomoćnom tehnologijom.

Provedbeni akt* može usvojiti Europska komisija u područjima gdje su potrebni ujednačeni uvjeti za provedbu u cijeloj Europskoj uniji. Glede Zakona o pristupačnosti Komisija može usvojiti provedbene akte kako bi osigurala ujednačen pristup u cijeloj EU za pristupačnost proizvoda i usluga obuhvaćenih Zakonom. Preciznije, Komisija može usvojiti provedbeni akt utvrđujući tehničke specifikacije koje udovoljavaju zahtjevima za pristupačnost u slučaju kada organizacije za normizaciju neopravdano odgode ili odbiju naloge, a kako bi izradila usklađenu normu.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

❖ Zatražite od svojih nacionalnih zakonodavaca proširenje nekih definicija koje trenutno ograničavaju opseg Zakona. Prvenstveno sljedeće definicije:

- **Usluge prijevoza putnika** moraju biti proširene na usluge regionalnog, gradskog i prigradskog prijevoza te vozila (čl. 3.31.-3.36.), zato što pokrivaju samo putovanja na velike udaljenosti. Glede usluge željezničkog prijevoza preporučite svojoj vladi prihvaćanje definicije iz članka 3.33. bez iznimke.
- **Bankarske usluge** moraju biti proširene kako bi omogućile osobama s invaliditetom rad u financijskom sektoru, te kako bi učinile lakšim prihvaćanje pristupačnosti za bankarske usluge. Trenutno Zakon ograničava vrstu bankarskih usluga koje će trebati biti pristupačne i uključive na **potrošačke bankarske usluge**. To uključuje:
 - ugovaranje kredita,
 - primanje i slanje zahtjeva vezano za jedan ili više financijskih instrumenata,
 - izvršavanje zahtjeva u ime klijenata,
 - trgovanje za vlastiti račun,
 - ulagački savjet i ostale dodatne usluge,
 - usluge plaćanja,
 - usluge povezane s računom za plaćanje i elektroničkim novcem.

Podsjetite svoje nacionalne zakonodavce da su nepristupačne bankarske usluge koje onemogućuju osobe s invaliditetom pri radu u bankarskom

sektoru kršenje [Direktive Vijeća 2000/78/EC o općem okviru za ravnopravno postupanje pri zapošljavanju i obavljanju zanimanja](#).

5. Ključni sudionici za prijenos na nacionalnoj razini

Niže u tekstu ukratko predstavljamo glavne aktere uključene u postupak prijenosa i način na koji oni obavljaju svoj posao. Također donosimo i savjete o tome kako ih prema potrebi podupirati.

Države članice (Zemlje EU-a)

Svaka vlada je odgovorna za prijenos Zakona u nacionalno pravo, što znači da one trebaju usvojiti nove propise ili izmijeniti postojeće zakone kako bi se uskladile sa Zakonom, te da su one odgovorna i za provedbu EEA-a. Budući da Zakon obuhvaća razna područja (javnu nabavu, digitalizaciju, telekomunikacije, prijevoz itd.), vrlo je vjerojatno da je više od jednog ministarstva uključeno u prijenos Zakona.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Identificirajte važna ministarstva uključena u prijenos Zakona i kontaktirajte ih što je ranije moguće – ona se već pripremaju za to. Ako ne znate tko nadgleda taj posao, pitajte
 - svog ministra zaduženog za osobe s invaliditetom,
 - svoje središnje mjesto Odbora za prava osoba s invaliditetom (engl. akronim CRPD),
 - svog ministra zaduženog za pitanja digitalizacije, telekomunikacija ili unutrašnje tržište,
 - nas! Mi u tajništvu EDF-a vam možemo pomoći pri identifikaciji relevantnih nacionalnih kontakata.
- ❖ Pišite nadležnom ministarstvu ili ministarstvima i zatražite sastanak kako biste iznijeli svoje stajalište i ponudili savjet.
- ❖ Podsjetite ih na njihovu obavezu da robe i usluge učine pristupačnima za osobe s invaliditetom u sklopu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom te istaknite da im Zakon ne stvara dodatne zahtjeve.

- ❖ Pozovite se na važeća nacionalna prava zaštite potrošača te na Zakon o ravnopravnosti i borbi protiv diskriminacije kako biste istakli svoja prava kao potrošači i istaknuli da će manjak pristupačnosti dovesti do diskriminacije i kršenja nacionalnih antidiskriminacijskih zakona.
- ❖ Objasnite da je učinkovit prijenos Zakona o pristupačnosti nužan kako bi se osigurala učinkovita primjena odredbi za pristupačnost iz [Direktive o javnoj nabavi](#) i fondova EU-a¹⁶, [Direktive o audiovizualnim medijskim uslugama](#) te [Europskog zakonika elektroničkih komunikacija](#).
- ❖ Budite spremni pokazati dobrobiti ambicioznijih odredbi o pristupačnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom i društvo u cjelini.
- ❖ Zatražite da nacionalni zakoni odrede nužne uvjete kao što su pristupačnost postupaka nadgledanja, primjedbi i izvještavanja, kao i financiranje, što će organizacijama osoba s invaliditetom omogućiti učinkovitu suradnju s državnim tijelima za nadzor tržišta.
- ❖ Zagovarajte uključivanje jasnih odredbi o osiguravanju političke i financijske neovisnosti tijela za nadzor tržišta i ostalih državnih tijela u nacionalni zakon, kao i odredbi za dostatne ljudske i financijske resurse te stručna usavršavanja vezana za pristupačnost.
- ❖ Kontaktirajte članove svog nacionalnog parlamenta koji su zainteresirani za osobe s invaliditetom i pristupačnost. Oni će vam možda moći pomoći da stavite pritisak na vladu kako bi osigurala učinkovitu provedbu Zakona.
- ❖ Kontaktirajte i svoje članove Europskog parlamenta za koje mislite da vam mogu pružiti podršku. Nađite njihove podatke za kontakt [ovdje](#).
- ❖ Kontaktirajte i svoje nacionalno [tijelo za ravnopravnost](#). Mnoga tijela za ravnopravnost su ovlaštena za zaštitu osoba s invaliditetom od diskriminacije i promiču njihovu jednakost glede pristupanju proizvodima i uslugama. Kao javna tijela ona mogu pružiti pravno vodstvo te bi vas mogli spojiti s relevantnom državnom službom.

¹⁶ Članak 42. Direktive o javnoj nabavi obavezuje na uzimanje pristupačnosti u obzir pri izradi tehničkih specifikacija javnih ugovora. Što se tiče upotrebe fondova EU-a, „pristupačnost za osobe s invaliditetom trebala bi biti uzeta u obzir kroz pripremu i provedbu programa“ (čl. 7. [Regulative o zajedničkoj nabavi](#)).

- ❖ Kontaktirajte [nacionalne institucije za zaštitu ljudskih prava \(engl. akronim NHRI\)](#), javna tijela čija je zadaća zaštita i promicanje ljudskih prava na nacionalnoj razini. Ona se bave punim rasponom tema ljudskih prava, uključujući i pravima osoba s invaliditetom i ljudskim pravima u poslovanju.

Tijela za nadzor tržišta

Tijela za nadzor tržišta (vidjeti [Dio 2.7.](#), odnosno sedmo poglavlje drugog dijela ovog priručnika) imat će ključnu ulogu u osiguravanju toga:

- da su proizvodi i usluge obuhvaćene Zakonom u skladu s njegovim zahtjevima za pristupačnost kada se uvode na tržište EU-a,
- da gospodarski subjekti pruže dokaz kada tvrde da bi usklađivanje sa zahtjevima za pristupačnost u sklopu Zakona dovelo do temeljnih izmjena njihovih usluga i proizvoda, ili bi im uzrokovalo nesrazmjerna opterećenja (vidjeti [Dio 2.6.](#)).

Vlasti moraju blisko surađivati s organizacijama osoba s invaliditetom pri obnašanju svojih dužnosti.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Identificirajte nadležno tijelo za nadzor tržišta u svojoj zemlji i kontaktirajte ga. U Zakonu stoji da bi oni trebali surađivati s vama tijekom provedbe pa uspostavite čvrste odnose s njima.

Organizacije osoba s invaliditetom i druge organizacije civilnog društva

Organizacije osoba s invaliditetom (engl. akronim DPOs) navode se u Zakonu kao ključni dionici. One su važan partner tijelima za nadzor tržišta u provođenju nadzora tržišta proizvoda i provjeri usklađenosti usluga sa zahtjevima Zakona. Ove organizacije mogu također podnijeti žalbe sudu ili nadležnom administrativnom tijelu kako bi prisilile na ispunjavanje obaveza iz Zakona (čl. 29.2.(b)).

DPO-ovi će biti uključeni u uspostavu normi za usklađivanje i tehničkih specifikacija kako bi se ispunili zahtjevi za pristupačnost Zakona. Konačno, ove organizacije sudjelovat će u radnoj skupini koju je osnovala Europska komisija kako bi olakšala i motrila provedbu Zakona (čl. 28.), te doprinijela izvještaju Komisije (čl. 33.4.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Povežite se s ovim ostalim grupama koje imaju slične interese, uključujući i s onima koje predstavljaju osobe s različitim vrstama invaliditeta, te s organizacijama starijih osoba kako biste saznali možete li surađivati s njima na Zakonu.

Razgovor s nacionalnim vlastima učinkovitiji je kad ste dio veće koalicije koja se dogovorila oko zajedničke strategije prije sastanka s vladinim predstavnicima.

- ❖ Suradujte s organizacijama potrošača kao što su članice Europske organizacije potrošača (engl. akronim [BEUC](#)) na nacionalnoj razini kako bi postale svjesne Zakona i njegovih posebnosti. Tako će one biti u boljem položaju za uključivanje zabrinutosti potrošača s invaliditetom u promicanje svojih interesa.

Ove organizacije obično imaju dobre veze s regulatorima tržišta i relevantnim ministarstvima. To bi također moglo pomoći na duži rok kod ostalih promidžbenih poslova, uključujući i na područjima koja ne obuhvaća Zakon.

- ❖ Kada promičete svoje interese u ministarstvima, uključite tijela za nadzor tržišta ili tijela nadležna za gospodarstvo u tekući razgovor s tehničkim profesionalcima i donosiocima odluka na razini upravljanja. Političari i rukovoditelji na višim razinama mogu osigurati potporu i resurse tehničkim ekspertima kako bi što učinkovitije obavili svoje zadaće.

Gospodarski subjekti

Javni ili privatni gospodarski subjekti (bilo koji proizvođač, njegov ovlašteni predstavnik, uvoznik, distributer ili pružatelj usluga) moraju osigurati da su svi proizvodi koje stavljaju na tržište EU-a ili usluge koje pružaju u skladu sa zahtjevima Zakona, ako ih on obuhvaća.

Oni su obavezni surađivati s tijelima za nadzor tržišta kako bi procijenili je li usklađenost njihovih proizvoda sa zahtjevima za pristupačnost Zakona prekršena. Ako se dokaže neusklađenost, oni moraju odmah poduzeti korektivne mjere te osigurati da njihov proizvod ispunjava zahtjeve za pristupačnost ili ga povući s tržišta (čl. 20.1.).

Vidjeti [Dio 2.3.](#) za daljnje informacije o obavezama gospodarskih subjekata glede proizvoda i [Dio 2.4.](#) za obaveze pružatelje usluga.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Naglasite da mjesta za kontakt koja proizvođači (čl. 7.6.) i pružatelji usluga (čl. 9.4.) ne bi trebala biti samo „lako razumljiva“, nego i pristupačna za osobe s invaliditetom.

Europska komisija

Europska komisija ima ovlast pokrenuti prekršajne postupke protiv pojedine države članice u slučaju zakašnjelog ili nepravilnog prijenosa ili primjene Direktive. Komisija može saznati za takve prekršaje kroz žalbe građana, parlamentarne upite ili nadzore provedene pomoću neovisnih savjetnika. Pročitajte više o prekršajnim postupcima na [našoj mrežnoj stranici](#).

U određenim slučajevima Komisija ima ovlast usvojiti delegirane akte kako bi pomnije odredila zahtjeve za pristupačnost koji stoje u Aneksu I. Direktive (čl. 4.9.). Ona također može od Europske organizacije za normizaciju tražiti izradu nacrtu **normi za usklađivanje** zahtjeva za pristupačnost proizvoda koji su navedeni u Aneksu I. U slučaju neopravdane odgode, odbijanja naloga organizacije za normizaciju ili norme koja ne ispunjava zahtjeve Zakona, Komisija može usvojiti **provedbene akte** kako bi postavila tehničke specifikacije koje ispunjavaju zahtjeve za pristupačnost.

Komisija također ima ovlast usvojiti **delegirane akte**¹⁷ u svrhu osiguranja interoperabilnosti ili pomnijeg određivanja kriterija pomoću kojih se procjenjuje mogu li zahtjevi za pristupačnost uzrokovati nesrazmjerno opterećenje gospodarskim subjektima (čl. 14.7.).

Zaključno, Komisija će revidirati provedbu Direktive i ocijeniti njen učinak, te može predložiti daljnje odgovarajuće mjere koje mogu, ako je potrebno, uključivati zakonodavne mjere (čl. 33.).

Radna skupina

Radnu skupinu će osnovati Europska komisija kao platformu za suradnju i razmjenu iskustava u svrhu bolje provedbe Zakona. Sastojat će se od:

- predstavnika tijela za nadzor tržišta,
- tijela odgovornih za usklađenost usluga,

¹⁷ Vidjeti [Dio 1.4.](#) o ključnim definicijama

- DPO-ova,
- ostalih relevantnih dionika (čl. 28.).

Skupina će:

- nadgledati provedbu odredbi temeljna izmjena i nesrazmjerno opterećenje (vidjeti [Dio 2.6.](#)) (čl. 14.), te savjetovati Komisiju u vezi s ovim člankom,
- savjetovati Komisiju o provedbi odredbi zahtjeva za pristupačnost Zakona (čl. 4.).

Drugi dio – Rad u smjeru učinkovitog prijenosa

U ovome dijelu cilj nam je objasniti što Zakon obuhvaća. Pomnije ćemo objasniti najvažnije odredbe koje se moraju uzeti u obzir tijekom faze prijenosa. Zatim ćemo predložiti kako ih se može po potrebi unaprijediti na nacionalnoj razini. Obuhvatit ćemo također važne aspekte Zakona u pogledu provedbe, nadgledanja, izvještavanja, kao i revizije provedbe Zakona u zemljama članicama koju će u nadolazećim godinama provoditi Europska komisija.

1. Opseg

Djelokrug Zakona o pristupačnosti ograničen je (čl. 2.). On se uglavnom usredotočuje na digitalne proizvode i usluge te ne obuhvaća područja kao što su usluge zdravstvene skrbi, obrazovanje, prijevoz, stanovanje ili proizvodi za kućanstvo. Primjena zahtjeva za pristupačnost kod izgrađenog okoliša ostavljena je na volju zemljama članicama EU-a. Zakon obuhvaća:

Proizvode stavljene na tržište nakon 28. lipnja 2025.:

- potrošačke sustave računalne strojne opreme opće namjene (tj. računala, tablete, prijenosna računala) i operativne sustave za te strojne sustave (tj. Windows ili MacOS),
- terminale za plaćanje (na primjer, u trgovinama ili restoranima),
- samoposlužne terminale povezane s uslugama koje obuhvaća Direktiva (bankomati, uređaji za izdavanje karata, prijavni uređaji te interaktivni samoposlužni terminali koji pružaju informacije, ne uključujući uređaje koji su instalirani kao integralni dio prijevoznih vozila, zrakoplova, brodova ili željezničkih vozila),

- korisničku terminalnu opremu s interaktivnim računalnim sposobnostima koji se koriste za usluge elektroničke komunikacije (drugim riječima, pametni telefoni, tableti s mogućnošću pozivanja),
- korisnička terminalna oprema s interaktivnim računalnim sposobnostima koja se koristi za pristup audiovizualnim medijskim uslugama (na primjer, TV oprema poput pametnih televizora, uključujući usluge digitalne televizije),
- e-čitači (na primjer, Amazon Kindle ili Tolino).

Usluge pružene korisnicima nakon 28. lipnja 2025.:

- Usluge elektroničke komunikacije (na primjer, usluge telefonije)
- Usluge koje pružaju pristup audiovizualnim medijskim uslugama (na primjer, internetske stranice ili aplikacije TV kanala poput BBC iPlayer i platformi za gledanje videa na zahtjev poput Netflix-a)
- Sljedeći elementi usluga putničkog prijevoza (osim gradskih, prigradskih i regionalnih usluga za koje vrijede elementi pod točkom 5):
 1. mrežne stranice,
 2. mobilne aplikacije,
 3. usluge elektroničkih karti i elektroničkog izdavanja karata,
 4. dostava servisnih informacija o prijevozu, uključujući informacije o putovanjima u realnom vremenu,
 5. interaktivni samoposlužni terminali osim onih instaliranih kao integralni dio vozila.
- Bankarske korisničke usluge (na primjer, podizanje novca, prijenosi, internetsko bankarstvo, otvaranje bankovnog računa)
- Elektroničke knjige
- Elektronička trgovina (u smislu internetskih stranica ili mobilnih aplikacija pomoću kojih tvrtke prodaju svoje proizvode i usluge na Internetu)

Ostali elementi povezani s opsegom:

- odgovaranje na hitne pozive putem jedinstvenog europskog broja za hitne slučajeve „112“,
- izgrađeni okoliš kojeg koriste potrošači usluga obuhvaćenih Direktivom (neobavezno),
- javna nabava proizvoda i usluga obuhvaćenih Direktivom (vidjeti [Dio 2.9.](#)),
- ostali/budući zakoni EU-a koji sadrže obaveze za pristupačnost (vidjeti [Dio 2.9.](#)).

Zakon je dodatno ograničen izuzećem sljedećih točaka:

- Samoposlužni terminali instalirani kao integralni dijelovi prijevoznih vozila, zrakoplova, brodova ili željezničkih vozila ne moraju biti pristupačni.
- Internetske stranice, mobilne aplikacije, elektroničke karte i usluge elektroničkog izdavanja karata te dostava servisnih prijevoznih informacija, uključujući putne informacije u realnom vremenu za usluge gradskog, prigradskog i regionalnog prijevoza ne moraju biti pristupačne.
- Bankarske usluge su ograničene na korisničke usluge, isključujući osobe s invaliditetom iz rada u financijskom sektoru (vidjeti [Dio 1.4.](#) za daljnje pojašnjenje i savjete).
- Zakon ne obuhvaća odgovaranje na pozive prema nacionalnim brojevima za hitne slučajeve.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zalažite se kod nacionalnih zakonodavaca **da idu preko opsega Zakona o pristupačnosti** i uključe obavezu za pristupačnost i onih aspekata koji nisu uključeni u Zakon ili su neobavezni.
 - **Proširite opseg nacionalnih zakona na:**
 - svu prijevoznu infrastrukturu i usluge, uključujući one povezane s gradskim, prigradskim i regionalnim prijevozom te vozilima za prijevoz putnika,
 - sve bankarske usluge,
 - stanovanje,
 - proizvode za kućanstvo poput perilica rublja, perilica suđa, hladnjaka itd.,
 - turističke usluge,
 - ostala područja života koja smatrate važnim.
- ❖ Kada predlažete nove proizvode i usluge bit će važno povezati ih s relevantnim zahtjevima iz Aneksa I. (vidjeti [Dio 2.14.](#)), ili popratite prijedlog s njima odgovarajućim zahtjevima za pristupačnost.
- ❖ Primijenite zahtjev za pristupačnost odgovaranja na pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve „112“ (Aneks I., dio V.) na odgovaranje na pozive prema nacionalnim brojevima za hitne slučajeve.

2. Zahtjevi za pristupačnost

Države članice moraju osigurati da gospodarski subjekti na tržište stavljaju **samo** one proizvode i isporučuju **samo** one usluge koje su u skladu sa zahtjevima za pristupačnost Zakona, a koji su postavljeni u Aneksu I. (čl. 4.) (vidjeti [Dio 2.4.](#)). Naravno, iznimke označene u Opsegu još vrijede (vidjeti [Dio 2.1.](#)).

Dodatno, članak 4. navodi da su zahtjevi za pristupačnost za izgrađeni okoliš dobrovoljni. O državama članicama ovisit će odluka hoće li ih učiniti obaveznim ili ne.

Iznimka su mikropoduzeća koja isporučuju usluge.¹⁸ Ovo je značajno ograničenje budući da mikropoduzeća isporučuju uglavnom nefinancijske usluge u EU-u.¹⁹

Zemlje EU-a moraju razviti smjernice i alate za mikropoduzeća kako bi se ona uskladila sa Zakonom, a ona moraju to učiniti uključivanjem svih relevantnih strana, uključujući organizacije osoba s invaliditetom (čl. 4.6.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Pozovite svoje nacionalne zakonodavce da učine zahtjeve za pristupačnost za izgrađeni okoliš obaveznima. Pristupačan bankomat neće biti od koristi osobama s invaliditetom ako one ne mogu ući u nepristupačnu zgradu banke! Osiguravanje jednake pristupačnosti izgrađenog okoliša je također zakonska obaveza zemalja članica prema članku 9. Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom.
- ❖ Svojoj vladi preporučite unapređivanje zahtjeva za pristupačnost za izgrađeni okoliš uzimajući u obzir prijedloge Zakona i [Europsku normu EN 17210](#) o pristupačnosti izgrađenog okoliša. Vaša zemlja vrlo vjerojatno već ima građevinske pravilnike i propise glede pristupačnosti za osobe s invaliditetom te je ovo prilika za njihovo daljnje poboljšanje.
- ❖ Objasnite da će izostavljanje mikropoduzeća koja pružaju usluge iz skupine zahtjeva za pristupačnost Zakona omogućiti većini pružatelja usluga nastavak onemogućavanja milijuna potencijalnih korisnika u korištenju njihovih usluga zbog nedostatne pristupačnosti. Osim toga, Zakon također predviđa fleksibilnost za njih

¹⁸ Poduzeća koja zapošljavaju manje od 10 osoba i čiji godišnji promet ne prelazi 2 milijuna eura, ili čija ukupna godišnja bilanca ne prelazi 2 milijuna eura.

¹⁹ Prema [godišnjem izvještaju Europske komisije o europskim malim i srednje velikim poduzećima \(engl. akronim SMEs\) za period 2016./2017.](#) mikropoduzeća su daleko najčešći oblik malih i srednje velikih poduzeća, izračunato 93% od svih poduzeća i 93,2% od svih SME-ova u nefinancijskom poslovnom sektoru.

ako bi im primjena pristupačnosti nametnula nesrazmjerna opterećenja (vidjeti niže). Iz tog razloga bi nacionalno zakonodavstvo trebalo obuhvatiti također i mikropoduzeća.

- ❖ Pitajte svoju vladu o njenim planovima razvoja smjernica i alata za mikropoduzeća radi njihova usklađivanja sa Zakonom, te, ako imate mogućnosti, izrazite interes za pružanjem pomoći oko toga.

3. Obaveze gospodarskih subjekata koji se bave proizvodima

Zakon obuhvaća proizvođače (čl. 7.), njihove ovlaštene zastupnike (čl. 8.), uvoznike (čl. 9.) i distributere (čl. 10.) u sklopu Poglavlja III. oni moraju jamčiti da se na tržište EU-a plasiraju samo pristupačni proizvodi. Proizvođači trebaju izvršiti procjenu usklađenosti proizvoda u skladu s Aneksom IV. (vidjeti [Dio 2.14.](#)) i na njih staviti oznaku CE kao garanciju usklađenosti (čl. 7.2.). Uvoznici se trebaju pobrinuti za to da je ova procjena učinjena te da proizvodi nose CE oznaku prije uvoza bilo kojeg proizvoda (čl. 9.2.). Od distributera se zahtijeva da provjere nosi li proizvod kojeg distribuiraju oznaku CE (čl. 10.2.).

Ako u bilo kojem trenutku gospodarski subjekt otkrije da proizvod ne ispunjava zahtjeve za pristupačnost Zakona, treba odmah poduzeti korektivne mjere ili proizvod povući s tržišta. Proizvođači (čl. 7.8.) i uvoznici (čl. 9.8.) moraju voditi evidenciju proizvoda koji nisu u skladu sa Zakonom te osigurati sve tehničke informacije nacionalnom tijelu vlasti koje ih to zatraži. Proizvođači (čl. 7.9.), uvoznici (čl. 9.9.) i distributeri (čl. 10.6.) moraju surađivati s tijelima za nadzor tržišta kako bi se proizvod uskladio.

Proizvođači (čl. 7.6.) i uvoznici (čl. 9.4.) moraju navesti jedinstvenu kontaktnu točku. Detalji o kontaktnoj točki moraju biti na lako razumljivom jeziku za krajnjeg korisnika i tijela za nadzor tržišta.

Proizvođači (čl. 7.7.), uvoznici (čl. 9.5.) i distributeri (čl. 10.2.) moraju također osigurati da je proizvod popraćen uputstvima i sigurnosnim informacijama na lako razumljivom jeziku za krajnje korisnike.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Istaknite svojim nacionalnim zakonodavcima da evidencija o proizvodima koji nisu u skladu sa Zakonom, a koju su izradili proizvođači i uvoznici, mora biti javan i pristupačna DPO-ovima u svrhu njihove učinkovite uključenosti.
- ❖ Napomenite da treba postojati više od jednog načina za stupiti u vezu s kontaktnom točkom koju osiguravaju proizvođači i uvoznici (telefon, Internet, osobno) te svi trebaju biti pristupačni.
- ❖ Potičite proizvođače na korištenje [Norme EU-a „Dizajn za sve – pristupačnost koja slijedi pristup Dizajna za sve u proizvodima, robama i uslugama – Proširenje raspona korisnika“](#) prilikom razvoja proizvoda koji su dostupni širokom rasponu korisnika, uključujući i osobe s invaliditetom.

4. Obaveze pružatelja usluga

Pružatelji usluga moraju jamčiti da oblikuju i isporučuju usluge u skladu sa zahtjevima za pristupačnost Zakona (čl. 13.1.) te objasniti kako ih usluge ispunjavaju. Informacije trebaju biti javno dostupne u pisanom i usmenom formatu, i na način koji je pristupačan osobama s invaliditetom (čl. 13.2.).

Pružatelji usluga moraju osigurati da njihova usluga ispunjava zahtjeve za pristupačnost, čak i kada dođe do promjena u osobinama usluga ili u zahtjevima za pristupačnost, normama za usklađivanje ili tehničkim specifikacijama koje bi one trebale zadovoljiti (čl. 13.3.).

Oni moraju također odmah poduzeti korektivne mjere ako ne uspiju ispuniti zahtjeve za pristupačnost Zakona, te obavijestiti i surađivati s nacionalnim vlastima s tim u vezi (čl. 13.4.-13.5.).

Međutim, za razliku od ostalih gospodarskih subjekata, pružatelji usluga nisu obavezni imati određeno kontaktno mjesto, niti evidenciju nepristupačnih usluga ili proizvoda koje koriste za pružanje usluga.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Naglasite svojoj vladi da bi pružatelji usluga trebali voditi evidenciju o svojim nepristupačnim uslugama i proizvodima koje koriste za isporuku usluga. Ta

evidencija mora biti u pristupačnim formatima. Dostupnost ovih informacija pomoći će kod uključenosti organizacija osoba s invaliditetom i bolje procijene utjecaja Zakona i njegovih nužnih promjena tijekom revizije Europske komisije.

- ❖ Tražite od svojih zakonodavaca da obavežu pružatelje usluga na kontaktnu točku kroz više kanala (tj. telefon, Internet, osobno) koji su pristupačni osobama s invaliditetom.
- ❖ Ohrabrite pružatelje usluga na korištenje [Norme EU-a „Dizajn za sve – pristupačnost koja slijedi pristup Dizajna za sve u proizvodima, robama i uslugama – Proširenje raspona korisnika“](#), što im može pomoći pri razvoju i isporuci usluga pristupačnih velikoj raznolikosti korisnika, uključujući i osobama s invaliditetom.

5. Obaveze povezane s odgovaranjem na hitne pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve 112

Zakon obavezuje zemlje EU-a da osiguraju odgovaranje na hitne pozive prema jedinstvenom europskom broju za hitne slučajeve „112“ putem najprikladnije točke sigurnosnog poziva (PSAP), u skladu s posebnim zahtjevima za pristupačnost navedenima u odjeljku V. Aneksa I. (vidjeti [Dio 2.14.](#)) Zakona (čl. 4.8.). U praksi, PSAP-ovi moraju biti u stanju koristiti sinkronizirani glas i tekst (uključujući tekst u realnom vremenu), ili, gdje je podržan video, glas, tekst (uključujući tekst u realnom vremenu) i video sinkronizirane kao cjelokupni razgovor.

Zbog ovoga, trenutne telekomunikacijske tehnologije i oprema koju koriste imenovani PSAP-ovi moraju biti poboljšane tehnologijama temeljenim na IP (internetski protokol) mrežama. PSAP-ovi trebaju biti opremljeni najsuvremenijim komunikacijskim sredstvima koja omogućavaju pristupačnu komunikaciju s osobama s invaliditetom, što znači da su u stanju odgovoriti na pozive koristeći tekst u realnom vremenu ili cjelokupni razgovor.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Podsjetite svoju vladu da je prema [Europskom zakoniku elektroničkih komunikacija](#) obavezna svima, uključujući osobe s invaliditetom, osigurati pravo na besplatnu dostupnost hitne službe putem hitnih poziva na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve „112“ i na bilo koji nacionalni broj za hitne pozive koji odredi zemlja.

- ❖ Potičite na to da vaša zemlja proširi zahtjeve za pristupačnost odgovaranja na jedinstveni europski broj za hitne slučajeve „112“ također i na odgovaranje na nacionalne brojeve za hitne slučajeve.
- ❖ Pojasnite svojoj vladi da trenutne komunikacijske tehnologije koje koriste PSAP-ovi moraju biti nadopunjene tehnologijama koje se temelje na IP mrežama koje su pristupačnije i učinkovitije za upravljanja hitnim slučajevima (na primjer, one omogućuju tekst, video, informacije o lokaciji koje dolaze od pozivatelja, a koje mogu pomoći kod optimizacije odgovora).
- ❖ Zatražite od svoje vlade da odredi jasne planove s vremenskim okvirom i kraćim rokovima za provedbu ispunjavanja zahtjeve za pristupačnost za hitne pozive i unapređenje na internetski protokol budući da je ovo hitno pitanje.
- ❖ Objasnite svojoj vladi da se pojavljuju inovativna rješenja poput mobilne aplikacije 112 i društvenih mreža, ali njihova integracija u postojeće informacijske sustave je zahtjevna i skupa. Osim toga, jedan od glavnih ciljeva Zakona i Europskog zakonika elektroničkih komunikacija je osigurati interoperabilnost širom EU-a, tako da osoba s invaliditetom može nazvati broj za hitne slučajeve „112“ koristeći tekst u realnom vremenu ili cjeloviti tekst, kao što to danas činimo putem glasovnih poziva.
- ❖ Vidjeti [Sredstva EDF-a za prijenos Europskog zakonika elektroničkih komunikacija \(EECC\)](#) za više savjeta glede pristupačnosti hitnih poziva (posebice, vidjeti Dio 2.12 Priručnika EECC-a).

6. Temeljne izmjene i nesrazmjerna opterećenja

Gospodarski subjekti će se izuzeti iz zahtjeva za pristupačnost ako ti zahtjevi uzrokuju temeljne izmjene u osnovnoj prirodi proizvoda ili usluge koju isporučuju (čl. 14.1. (a)), ili ako usklađivanje nameće nesrazmjerno opterećenje ekonomskom subjektu (čl. 14.1. (b)). Oni to moraju dokazati kroz samoprocjenu (čl. 14.2.) prateći Aneks VI. Zakona i moraju te informacije isporučiti tijelima za nadzor tržišta kada ona to zatraže (čl. 14.3.).

Mikropoduzeća koja se bave proizvodima obavezna su dati takve procjene samo u slučaju da to posebno zatraže tijela za nadzor tržišta (čl. 14.4). Kod primanja vanjskog financiranja namijenjenog poboljšanju pristupačnosti, gospodarskim subjektima nije dozvoljeno iskoristiti klauzulu o nesrazmjernim opterećenjima (čl. 14.6.).

Štoviše, Komisija može usvojiti delegirani akt koji pobliže određuje kriterije procjene za izuzeće. Kada tako postupi, ona će razmotriti možebitne dobrobiti za osobe s invaliditetom i osobe s funkcionalnim ograničenjima, koje su puno veća grupa i koji točnije reflektiraju one koji imaju koristi od veće pristupačnosti, poput starijih osoba (čl. 14.7.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zatražite od nacionalnih vlasti da procjene koje naprave gospodarski subjekti budu javno dostupne i pristupačne osobama s invaliditetom. To će biti korisno za nadzor i izvještavanje, kao i za reviziju Zakona od strane Europske komisije.
- ❖ Podsjetite svoje zakonodavce da se Odbor UN-a za prava osoba s invaliditetom u svojoj Općoj napomeni br. 2 (2014) o pristupačnosti ne slaže s pojmom nesrazmjernog opterećenja povezanog s pristupačnošću. On napominje: Obaveza primjene pristupačnosti je bezuvjetna.²⁰
- ❖ Istaknite da u ostalim propisima EU-a o unutrašnjem tržištu takvo izuzeće nije uobičajeno. Zbog toga bi nacionalni zakoni trebali ili potpuno ukloniti taj članak, ili vrlo pažljivo i usko odrediti osnove po kojima se mogu odobriti izuzeća u skladu s Aneksom VI. Zakona.
- ❖ Zahtijevajte poduzimanje učinkovitih mjera kako gospodarski subjekti ne bi zlorabili klauzule „nesrazmjerna opterećenja“ i „temeljne izmjene“ u svrhu izbjegavanja usklađivanja sa Zakonom.

7. Nadzor nad tržištem proizvoda i zaštitni postupak Unije

Zadaća tijela za nadzor tržišta je osiguranje učinkovito provođenje Zakona. Zemlje EU-a moraju osigurati da ta tijela imaju dovoljno ovlasti, resursa i znanja nužnog za pravilno izvršavanje svojih zadaća.²¹

Ova tijela provjerit će usklađenost gospodarskih subjekata sa Zakonom, i ako su subjekti koji koriste klauzule „nesrazmjerna opterećenja“ ili „temeljne izmjene“ (čl. 19.2.) napravili relevantne i ispravne procjene. Informacije koje posjeduju tijeka za nadzor tržišta glede usklađivanja ili procjene vezane za „nesrazmjerna opterećenja“ i

²⁰ Vidjeti točku 25. [Opće napomene br. 2 \(2014\) o članku 9.: Pristupačnost.](#)

²¹ Čl. 18.3. [Uredbe \(EC\) br. 765/2008](#)

„temeljne izmjene“ trebat će isporučiti potrošačima u pristupačnom formatu, ako oni zatraže takve informacije. Međutim, pod određenim uvjetima, poput čuvanja poslovnih tajni ili zaštite osobnih podataka,²² te informacije mogu biti uskraćene potrošačima (čl. 19.3.).

U slučaju neusklađenosti, tijela za nadzor tržišta zatražit će od dotičnih gospodarskih subjekata poduzimanje odgovarajućih korektivnih aktivnosti kako bi proizvod zadovoljio zahtjeve za pristupačnost Zakona. Ako to ne uspije, ona će obavezati subjekt na povlačenje proizvoda s tržišta (čl. 20.1.). Kada jedna od zemalja EU-a zatraži povlačenje proizvoda s tržišta EU-a zbog manjka pristupačnosti, ostale zemlje moraju učiniti isto (čl. 21.2.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Raspravite s nacionalnim zakonodavcima o tome koje će javno tijelo obaviti zadaću tijela za nadzor tržišta u svrhu Zakona.
- ❖ Raspravite također kako će vlada osigurati da tijela za nadzor tržišta budu odgovarajuće financirana, da imaju odgovarajuće zaposlenike, i da su osposobljena kako bi se osiguralo njihovo dobro obavljanje posla.
- ❖ Ponudite vaša stručna znanja vlastima i zatražite:
 - javne i pristupačne informacije o usklađenosti gospodarskih subjekata sa Zakonom ili svaku procjenu za izuzeće. Izrazite zabrinutost da će odbijanje davanja ovih informacija opravdano povjerljivošću predstavljati zapreku transparentnosti i uključenosti krajnjih korisnika s invaliditetom u postupke nadgledanja i izvještavanja, a ta je uključenost prepoznata Zakonom,
 - Pristupačne postupke provedbe.
- ❖ Predložite javne baze podataka slične Sustavu EU-a za brzu razmjenu informacija između država članica (engl. akronim [RAPEX](#)²³) koji je razvijen u kontekstu zaštite potrošača, što će dati pregled neusklađenih proizvoda.

²² Čl. 19.5. [Uredbe \(EC\) br. 765/2008](#)

²³ Ovo je mrežna stranica Europske komisije i EDF ne može jamčiti pristupačnost sadržaja.

8. Usklađenost usluga

Države članice morat će imenovati posebna tijela koja će:

- a) provjeravati usklađenost usluga sa zahtjevima za pristupačnost Zakona, kao i bilo koju procjenu koju su napravili pružatelji usluga kako bi se izuzeli iz zahtjeva,
- b) pratiti usklađenosti ili izvještaje o neusklađenosti,
- c) pobrinuti se da pružatelji usluga provedu nužne korektivne mjere kako bi se uskladili sa Zakonom (čl. 23.2.).

Države članice moraju osigurati obaviještenost javnosti o postojanju imenovanih tijela i o njihovoj ulozi, radu i odlikama. Pristupačnost i dostupnost tih informacija osigurava se na zahtjev.

Postupke za obavljanje gore navedenih zadataka nacionalna vlada treba periodično ažurirati (čl. 23.1.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

❖ Zatražite od nacionalnih zakonodavaca:

- Jasnije vremenske okvire i metode za provjeravanje usklađenosti usluga. To također uključuje pojašnjenje značenja „periodičnog ažuriranja“.
- Savjetovanje s DPO-ima svaki puta kada je potrebno ažuriranje postupaka.
- Podrazumijevanje pristupačnih informacija o nadležnim tijelima i njihovim kontaktima, tako da DPO-ovi mogu s njima učinkovito surađivati,
- Pristupačne, lake za pronaći i jednostavne postupke žalbi.

9. Zahtjevi za pristupačnost u ostalim aktima Unije

Zahtjevi za pristupačnost Zakona bit će također obavezni za proizvode i usluge obuhvaćene Zakonom, a koje nabavljaju javne vlasti za korištenje od strane pojedinaca iz javnosti, ili od strane zaposlenika naručitelja (čl. 24.1.).²⁴ Na primjer, ako javna uprava kupi računala za zaposlenike, ta računala moraju biti u skladu sa zahtjevima Zakona.

Dodatno, zahtjevi za pristupačnost dani u odjeljku VI. Aneksa I. također mogu za bilo koji javno nabavljeni proizvod dati pretpostavku usklađenost (čl. 24.2.), što znači da

²⁴ Vidjeti članak 42.(1) [Direktive 2014/24/EU](#) i članak 60.(1) [Direktive 2014/25/EU](#)

ako javna tijela zatraže te zahtjeve u tehničkim specifikacijama ugovora o javnoj nabavi, da će ona time poštivati obaveze o pristupačnosti jer ih na to obavezuje Direktiva o javnoj nabavi i ostali akti EU-a (na primjer, oni o fondovima EU-a). Na primjer, ako javna administracija želi kupiti novi pisač s ekranom na dodir, da bi osigurali pristupačnost ekrana, mogu iskoristiti zahtjeve za pristupačnost povezane s ovim specifičnim elementom (one koji se odnose na korisnička sučelja). Ključno će biti korištenje zahtjeve za pristupačnost iz odjeljka VI. Aneksa I. (vidjeti [Dio 2.14.](#)).

Obaveza nabave pristupačnih proizvoda, usluga i infrastrukture već je prisutna u Direktivi EU-a o javnoj nabavi.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zatražite da odjeljak VI. Aneksa I. postane obavezujući za sve proizvode i usluge kupljene novcem poreznih obveznika putem javne nabave.
- ❖ Zatražite da se zahtjevi za pristupačnost za izgrađeni okoliš navedeni u Aneksu III. Zakona također učine obavezujućima za javnu nabavu zgrada, infrastrukture i javnih radova.
- ❖ Zatražite da su spomenuti zahtjevi za pristupačnost proizvoda, usluga i izgrađenog okoliša također obavezujući kod primjene fondova EU-a.
- ❖ Naglasite da i javna nabava i korištenje fondova EU-a obavezuju vlasti na poštivanje pristupačnosti za osobe s invaliditetom, te da Zakon pomaže pri njihovom usklađivanju s tom obavezom u praksi.

10. Provedba

Države članice moraju osigurati pravilnu primjenu Zakona tako što omogućavaju potrošačima, javnim tijelima, privatnim udrugama ili drugim relevantnim organizacijama (na primjer, organizacijama osoba s invaliditetom) pokretanje tužbe na sudu (ili pri nadležnom upravnom tijelu) u slučaju kršenja Zakona (čl. 29.1.-29.2.). Međutim, to se ne primjenjuje ako Zakon krše javna tijela (čl. 29.3.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zahtijevajte od nacionalnih zakonodavaca:
 - plan za osiguravanje mogućnosti predaje predmeta na sud ili pri nadležnom upravnom tijelu osobama s invaliditetom i njihovim predstavničkim organizacijama,
 - podršku pri smanjivanju nepristupačnosti, visokih financijskih opterećenja i dugotrajnih postupaka pravnih procesa,
 - mjere koje će osobama s invaliditetom osigurati mogućnost pokretanja kolektivne pravne tužbe u slučaju kršenja Zakona od strane javnih vlasti.
- ❖ Planirajte unaprijed strateško parničenje budući da su organizacije osoba s invaliditetom Zakonom ovlaštene za podizanje tužbi protiv gospodarskih subjekata u slučaju kršenja usklađenosti s njegovim propisima.

11. Kazne

Zakon predviđa kazne za gospodarske subjekte u slučaju kršenja (čl. 30.1.). Uz plaćanje katne gospodarski subjekti moraju dodatno i ispraviti problem (čl. 30.2.). Da bi se procijenio iznos kazni, uz razmjer neusklađenosti, uključujući njihovu ozbiljnost i broj neusklađenih jedinica proizvoda, također se mora u obzir uzeti i broj time pogođenih osoba (čl. 30.4.). Javna nabava neće se kažnjavati u slučaju kršenja Zakona (čl. 30.5.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zatražite od nacionalnih zakonodavaca da nacionalni propisi:
 - Razjasne kako će se mjeriti neusklađenost i njene posljedice. Broj osoba nije dostatan kriterij: ako je život jedne osobe ozbiljno pogođen nepristupačnošću, to treba smatrati ozbiljnim.
 - Identificiraju odgovarajuća provedbena tijela s utvrđenom metodologijom i procedurama.
 - Osiguraju poticajne uvjete (na primjer, pristupačnost postupaka savjetovanja i dokumenata) i jamče uključenost vaših organizacija u određivanje pravila za procjenu.
 - Uključe i kazne za javna tijela u slučaju kršenja Zakona.
- ❖ Predložite svojoj vladi što da napravi s novcem prikupljenim od kazni. To bi se moglo dodati javnom financiranju u svrhu poboljšanja pristupačnosti.

12. Prijenos i prelazne mjere

Odredbe nacionalnim vladama o razdoblju prijenosa za usvajanje i objavljivanje Zakona vrlo su kompleksne (čl. 31.) i za neke proizvode i usluge nesrazmjerno duge. Na primjer: jedinstveni europski broj za hitne slučajeve 112 može ostati nepristupačan do 2027., uređaji za izdavanje karata mogli bi ostati nepristupačni do 20 godina nakon njihova ulaska u upotrebu.

Glavni vremenski rokovi precizirani su u [dijelu 1.2.](#) ovog priručnika i u [našoj prvoj analizi Zakona](#). Važno je imati na umu kako ništa ne sprječava zemlje u prijenosu i provedbi Zakona prije naznačenih vremenskih rokova. Isto vrijedi i za gospodarske subjekte. Oni već imaju slobodu primijeniti nadolazeće pravne obaveze i prilagoditi se prije roka.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Zatražite ranije vremenske rokove kada je to moguće.
- ❖ Objasnite kako odgode glede nekih aspekata (na primjer, pristupačnost uređaja za izdavanje karata) umanjuju puni smisao učinka Zakona na mnoge osobe s invaliditetom i u mnogim slučajevima (npr. europski broj za hitne slučajeve) ugrožava njihove živote.

13. Izvještaj i revizija

Do 28. lipnja 2030. te svakih pet godina nakon toga, Europska komisija mora podnijeti izvještaj o primjeni Zakona Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija (čl. 33.1.). Revizija će također promatrati i one dijelove Zakona koji su dobrovoljni (na primjer, zahtjevi za izgrađeni okoliš) te dozvoliti izuzeća (na primjer, utemeljena na odredbama o nesrazmjernim opterećenjima ili temeljnim izmjenama), primjena u slučaju javne nabave, bilo novih proizvoda bilo usluga, treba biti uključena u legislativu. Na osnovi procjene Komisija se može odlučiti na predlaganje novih zakonodavnih mjera kako bi ažurirala Zakon (čl. 33.2.). Od država članica se očekuje da Komisiji daju sve informacije potrebne za izradu ovog izvještaja (čl. 33.3.). Za ovaj izvještaj također će se konzultirati organizacije osoba s invaliditetom (čl. 33.4.).

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Raspravite s nacionalnim vlastima o tome koja će tijela provesti nadzor i kako će to konkretno biti učinjeno.
- ❖ Iskoristite svoje pravo na to da vas nacionalne vlasti konzultiraju i uključe u provođenje nadzora i postupke izvještavanja. To će osigurati uključenost pitanja koja se tiču osoba s invaliditetom vaše zemlje u informacije koje vaša zemlja daje Komisiji za potrebe izvještavanja.
- ❖ [Zatražite od svog člana Europskog parlamenta](#) da od Komisije traži pokretanje prekršajnih postupaka ako se vaša zemlja ne uskladi sa Zakonom.
- ❖ Navedite [Komisiji svako kršenje vezano s provedbe Zakona koje počini vaša zemlja](#). To možete učiniti izravno [kontaktirajući Komisiju](#) ili preko nas. Obavijestite nas kada se pojave bilo kakve nepravilnosti u ime nacionalnih regulatornih tijela i vaše vlade.

14. Aneksi

Aneksi Zakona o pristupačnosti su od najviše važnosti za njegovu praktičnu primjenu. Uvijek kada postoji dvojba je li bilo proizvod bilo usluga pristupačan prema Zakonu, možete provjeriti anekse kako biste vidjeli je li dotični proizvod ili usluga u skladu s njima. Detaljniji opis svakog aneksa daje se u [našoj analizi Zakona o pristupačnosti](#) kako slijedi:

- Aneks I.: Zahtjevi za pristupačnost:
 - Odjeljak I. - Opći zahtjevi za pristupačnost svih proizvoda + posebni za svaki proizvod.
 - Odjeljak II. – Opći zahtjevi za pristupačnost proizvoda za osobnu upotrebu, uz iznimku samoposlužnih terminala ili terminala za plaćanje.
 - Odjeljak III. – Opći zahtjevi za pristupačnost svih usluga (osim usluga gradskog, prigradskog i regionalnog prijevoza).
 - Odjeljak IV. – Posebni zahtjevi za svaku uslugu.
 - Odjeljak V. – Posebni zahtjevi za pozivne centre koji primaju i obrađuju hitne pozive prema broju 112.
 - Odjeljak VI. - Opći zahtjevi za pristupačnost proizvoda i usluga u javnoj nabavi ili za dokazivanje sukladnosti s drugim zakonodavstvenim odredbama o pristupačnosti EU-a.

- Odjeljak VII. – Kriteriji za funkcionalnu učinkovitost.²⁵
- Aneks II.: Neobvezujući primjeri za to kako ispuniti zahtjeve za pristupačnost iz Aneksa I.
- Aneks III.: Neobvezujući zahtjevi za izgrađeni okoliš.
- Aneks IV.: Postupci za proizvođače proizvoda da procjene i izjave jesu li u skladu sa Zakonom o pristupačnosti.
- Aneks V.: Informacije koje pružatelji usluga moraju prikupiti kako bi dokazali svoju usklađenost sa Zakonom o pristupačnosti.
- Aneks VI.: Kriteriji za procjenu izuzeća temeljem nesrazmjernih opterećenja.

Savjeti za organizacije osoba s invaliditetom

- ❖ Pobrinite se da se zahtjevi za pristupačnost prevedu i uključe u vaše nacionalno zakonodavstvo, te predložite nove, slične ovima za proizvode i usluge koje ne obuhvaća Zakon.
- ❖ Možete također predložiti nove zahtjeve (ako ih nema u vašoj zemlji) koje Zakon ne obuhvaća, na primjer, norme za kakvoću usluga za pristup audiovizualnim sadržajima, poput titlova za gluhe i nagluhe osobe, zvučnog opisa, interpretacije pomoću znakovnog jezika te izgovorenih titlova. Zakon ipak ne regulira količinu pristupačnih audiovizualnih sadržaja budući da je to povezano s preuzimanjem Direktive o audiovizualnim medijskim uslugama.²⁶
- ❖ Dok čekamo objavljivanje normi za usklađivanje kako bi se dokazala usklađenost sa zahtjevima Zakona, za sve ICT proizvode i usluge (uključujući samoposlužne terminale) možete gospodarskim subjektima preporučiti da slijede [EN 301 549 zahtjeve za pristupačnost ICT proizvoda i usluga](#) (verzija V3.1.1).
- ❖ U slučaju izgrađenog okoliša možete se pozvati na prvu [Europsku normu za pristupačnost i upotrebljivost izgrađenog okoliša \(prEN 17210\)](#) koja će uskoro biti objavljena i koja pruža puno više detaljnih kriterija za pristupačnost vanjskog i unutrašnjeg izgrađenog okoliša. Puno zemalja također ima nacionalne norme koje su prilično ambiciozne, stoga je važno upotrijebiti ih u nacionalnim pravilnicima utemeljenima na Zakonu, te ih učiniti obvezujućima.

²⁵ Ovi kriteriji moraju se primijeniti kada se zahtjevi za pristupačnost iz prethodnih odjeljaka Aneksa I. ne odnose na jednu ili više funkcija proizvoda i usluga, ili kada kriteriji rezultiraju jednakom ili povećanom pristupačnošću za osobe s invaliditetom. Ovo se posebice odnosi na inovativne proizvode i usluge koje možda nisu bile obuhvaćene Zakonom o pristupačnosti (npr. kućni virtualni asistenti koji mogu obavljati zadatke računala ili telefona).

²⁶ Vidjeti [Direktivu o audiovizualnim medijskim uslugama \(AVMSD\) \(word\)](#) | [AVMSD pdf verzija](#)

- ❖ U slučaju e-knjiga možete preporučiti izdavačima da slijede industrijsku normu [ePub 3](#) budući da ona već uključuje zahtjeve za pristupačnost.
- ❖ Što se tiče PSAP-ova koji se bave pristupačnim hitnim pozivima, možete im preporučiti da počnu primjenjivati [Sljedeću generaciju 112](#) kao sredstvo realizacije teksta u realnom vremenu i cjelokupnog razgovora.
- ❖ Preporučite gospodarskim subjektima primjenu Europske norme [EN 17161 o pristupačnosti prema pristupu Dizajn za sve](#), jer će im to pomoći u postizanju većih ishoda pristupačnosti.

15. Ostali aspekti koje možete zagovarati

Prijenos Zakona o pristupačnosti možete iskoristiti kao priliku za zagovaranje ostalih aspekata povezanih s pristupačnošću. Na primjer:

- ❖ Pozovite na osnivanje nezavisnog savjetodavnog odbora s jasnim ovlaštenjima i financiranjem kako bi u njemu sudjelovali stručnjaci s invaliditetom u okviru ovlasti nacionalnog nadzornog tijela.
- ❖ Podignite svijest o činjenici da će Zakon doprinijeti pravilnoj primjeni Europske direktive o audiovizualnim medijskim uslugama, Europskog zakonika elektroničkih komunikacija, poduprijet će i prava europskih putnika i donošenje zakona o pristupačnosti željezničkih usluga, kao i da je to usklađeno s Direktivom o pristupačnosti Interneta (što znači da će zahtjevi za internetske stranice i mobilne aplikacije biti jednaki za privatni i za javni sektor).

Završna razmatranja

- **Djelujte odmah!** Iznimno je važno da se organizacije osoba s invaliditetom na nacionalnoj razini što je ranije moguće uključe i utječu na proces prijenosa.
- **Podignite svijest.** Organizacije osoba s invaliditetom trebale bi također informirati svoje članove, osobe s invaliditetom, kao i opću javnost o ovom Zakonu te o tome što možemo očekivati od njega, posebice ako su zagovaračke aktivnosti isplanirane tako da izvrše pritisak na nacionalne vlade. Jednom kada Zakon stupi na snagu, organizacije osoba s invaliditetom trebale bi informirati i

poticati osobe s invaliditetom na korištenje zakonodavnih mehanizama davanja povratnih informacija i pritužbi kada se susretnu s nepristupačnim proizvodima i uslugama.

- **Podržite industriju.** Također je preporučljivo da već započnete razgovor s razvijateljima internetskih stranica, proizvođačima uređaja za izdavanje karata i drugim privatnim tvrtkama kao i organizacijama koje ih predstavljaju. Oni moraju ispravno razumjeti zahtjeve i razloge zašto Zakon treba dobro prenijeti. Suradnja s industrijom može biti situacija u kojoj su svi na dobitku.

Referentni dokumenti

A. Pravni dokumenti

- [Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom \(UN CRPD\)](#)
- [Opća napomena br. 2 \(2014\)](#) Odbora za prava osoba s invaliditetom o članku 9.: Pristupačnost UN CRPD-a
- **Europski zakon o pristupačnosti:** [Direktiva \(EU\) 2019/882](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga
- **Direktiva o javnoj nabavi:** [Direktiva 2014/24/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i ukidanju Direktive 2004/18/EC
- **Direktiva o javnoj nabavi za vodno gospodarstvo, energetske i prijevoznike te poštanske usluge:** [Direktiva 2014/25/EU](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o nabavi subjekata koji djeluju u sektoru gospodarenja vodom, energetskom i prijevozničkom sektoru, u području poštanskih usluga, te o ukidanju Direktive 2004/17/EC Tekst značajan za EGP
- **Europski zakonik elektroničkih komunikacija:** [Direktiva \(EU\) 2018/1972](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 11. prosinca 2018. o uspostavi Europskog zakonika elektroničkih komunikacija (preinaka) Tekst značajan za EGP
- **Europska direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama (AVMSD):** [Direktiva \(EU\) 2018/1808](#) Europskog parlamenta i Vijeća od 14. studenog 2018. s dopunom Direktivi 2010/13/EU o usklađivanju određenih odredbi iz zakona, propisa ili upravnih radnji u državama članicama o pružanju audiovizualnih medijskih usluga (Direktiva o audiovizualnim medijskim uslugama) u pogledu promijene odnosa na tržištu

B. Standardi i smjernice²⁷

- [Nacrt europskog standarda za pristupačnost i upotrebljivost izgrađenog okoliša \(prEN 17210\)](#)
- [Europski standard „Dizajn za sve – Pristupačnost prema pristupu Dizajn za sve u proizvodima, robama i uslugama – Proširivanje raspona korisnika“ \(EN 17161:2019\)](#)
- [\(Usklađeni\) Europski standard o zahtjeva za pristupačnost proizvoda i usluga ICT-a \(EN 301 549 V3.1.1 \(2019-11\)\)](#)
- [ISO/IEC TS 20071-21:2015 Informacijska tehnologija — Pristupačnost sastavnica korisničkog sučelja — Dio 21: Smjernice za audio deskripciju](#)
- [ISO/IEC 20071-23:2018 Informacijska tehnologija — Pristupačnost sastavnica korisničkog sučelja — Dio 23: Vizualni prikaz zvučnih informacija \(uključujući opis slike i titlove\)](#)
- [ISO/IEC TS 20071-25:2017 Informacijska tehnologija — Pristupačnost sastavnica korisničkog sučelja — Dio 25: Smjernice za zvučni prikaz teksta u videozapisima, uključujući opis slike, titlove i ostali tekst na ekranu.²⁸](#)
- [EPUB 3 Smjernice za pristupačnost](#)
- [Irske nacionalne smjernice za pristupačnost IT-a](#)

C. Korisni kontakti

- [Europska komisija, GU za zapošljavanje, socijalna pitanja i uključivost](#)
- [Kontakt za članove Europske organizacije potrošača](#)
- [Europska mreža tijela za ravnopravnost](#)
- [Europska mreža nacionalnih institucija za ljudska prava \(ENNHRI\)](#)

²⁷ Uzmite u obzir da su standardi i smjernice navedeni u ovom odjeljku uglavnom indikativni. Da bi se dokazala usklađenost sa Zakonom i ostvarili njegovi ciljevi, trebali bi se upotrijebiti nadolazeći usklađeni standardi i tehničke specifikacije za Zakon.

²⁸ Objave sličnih standarda u formatu lakom za čitanje, te uz tumačenje na znakovnom jeziku se čekaju.

Zahvale

EDF bi želio zahvaliti EDF-ovim stručnim e-mail grupama za informacijske i komunikacijske tehnologije (ICT), prijevoz i izgrađeni okoliš na njihovoj podršci pri razvoju ovog priručnika.

Kontaktne osobe u tajništvu EDF-a:

Mher Hakobyan, EDF-ov službenik za pristupačnost

Email: mher.hakobyan@edf-feph.org

Alejandro Moledo, EDF-ov koordinator politike

Email: alejandro.moledo@edf-feph.org

Marie Denninghaus, EDF-ov koordinator politike

Email: marie.denninghaus@edf-feph.org

Ako imate bilo kakvih problema s pristupanjem dokumentaciji, molimo kontaktirate EDF-ovo tajništvo. (Email: info@edf-feph.org).