

Zajištění přístupnosti v normách - zkušenosti a praxe

Libor Dupal



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Zajištění přístupnosti v normách

Dlouhodobá priorita Sdružení českých spotřebitelů

- **Přístupnost** (accessibility) „míra, ve které mohou být výrobky, systémy, služby, prostředí a vybavení používány lidmi z populace s nejširším rozsahem vlastností a schopností, aby bylo dosaženo stanoveného cíle ve specifikovaném kontextu používání“.
- **Zranitelný spotřebitel** (vulnerable consumer) je „spotřebitel, který by mohl být vystaven většímu riziku škody způsobené výrobky nebo systémy v důsledku svého věku, úrovně gramotnosti, fyzické nebo duševní kondice nebo omezení, nebo neschopnosti posoudit informace o bezpečnosti výrobku“.

Zajištění přístupnosti v normách

Dlouhodobá priorita Sdružení českých spotřebitelů

- Děti
- Senioři
- Osoby se zdravotním postižením

Podpořeno z Programu švýcarsko-české spolupráce



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Zajištění přístupnosti v normách

Prezentace

- Vymezení pojmu *„zranitelný spotřebitel“*
- Přístupnost v normách metodicky
- Případová studie: Otevřený dopis „regulátorům“
- Případová studie: Autosedačky
- Závěry

„Zranitelný spotřebitel“ - vymezení pojmu

- Evropské spotřebitelské právo a politiky: „průměrný spotřebitel“.
- Rozhodnutí Soudního dvora EU - „standard průměrného spotřebitele“: *“Spotřebitel, o kterém lze důvodně předpokládat, že je běžně informovaný, přiměřeně pozorný a obezřetný.”*
- ???

„Zranitelný spotřebitel“ - vymezení pojmu

- Publikace SČS, 2015
- Konferenční sborník
 - Vymezení „zvlášť“ zranitelného spotřebitele
 - Děti
 - Senioři
 - Osoby se zdravotním postižením

top-normy

Zranitelný spotřebitel – kdo to je, jak ho chránit?

Editace: LIBOR DUPAL



Přístupnost v normách metodicky

Východiska

- Přibližně 15% celosvětové populace vykazuje nějaký typ dočasného nebo trvalého zdravotního postižení ...
- Se stárnutím populace se zvyšuje potřeba přístupných systémů ...
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením OSN tvoří základní mezinárodní rámec pro řešení práv osob se zdravotním postižením.
- S uvedenými trendy bezprostředně souvisí prosazování zpracování norem a předpisů pro zboží, služby, vybavení a zařízení tak, aby přístupnost byla maximálně zohledňována.
 - Požadavky na normalizační orgány
 - Aspekty procesu tvorby norem

Přístupnost v normách metodicky

Mezinárodní normalizace

- **ISO/IEC Guide 37**, Instructions for use of products by consumers;
- **ISO/IEC Guide 41**, Packaging — Recommendations for addressing consumer needs; (vydáno v ČR jako TNI)
- **ISO/IEC Guide 50**, Safety aspects — Guidelines for child safety;
- **ISO/IEC Guide 51**, Safety aspects — Guidelines for their inclusion in standards;
- **ISO/IEC Guide 59**, Code of good practice for standardization;
- **ISO/IEC Guide 71**, Guide for addressing accessibility in standards;
- **ISO/IEC Guide 76**, Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues; (vydáno v ČR jako TNI)

Přístupnost v normách metodicky

Aplikace

- Teoretická východiska (pokyny ISO/IEC, CEN/CLC)
- (Dostupnost pokynů v češtině)
- Praktická aplikace v normách a předpisech

Přístupy k identifikaci požadavků a doporučení, týkajících se přístupnosti

- dosažení cílů přístupnosti;
- vyhodnocení lidských schopností a vlastností.

Přístupnost v normách metodicky

Příklady aspektů přístupu 1 - dosažení cílů přístupnosti

- Vhodnost pro nejrůznější uživatele
- Podpora individualizace
- Srozumitelnost
- Ovladatelnost
- Kompatibilita s ostatními systémy

Příklady aspektů přístupu 2 - lidské schopnosti a vlastnosti

- Senzorické schopnosti a vlastnosti (zrak, sluch)
- Fyzické schopnosti a vlastnosti
- Kognitivní schopnosti

Přístupnost v normách metodicky

Checklist

Příloha – Otázky napomáhající dosažení cílů přístupnosti (Check list)

V následující tabulce je uveden kontrolní seznam, který by měl zpracovatelům norem napomoci v případech, kdy použijí různé otázky vztahující se k cílům přístupnosti uvedeným v kapitole 4. Střední sloupec nazvaný „Odpověď“ lze použít k zaznamenání odpovědi na každou z uvedených otázek, a to včetně případných informací o zdrojích těchto odpovědí. Do pravého sloupce tabulky s názvem „Kapitola/podkapitola výsledného dokumentu“ se zapíše konkrétní částí výsledného dokumentu, které by mohly být odpovědní na dané otázky dotčeny.

Otázka	Odpověď	Clánek normativního dokumentu
1 a) Kdo jsou případní uživatelé systémů, které uvedené v tomto výsledném dokumentu nebo které s ním souvisí?		
1 b) Kteří případní uživatelé, pokud existují, mohou být vyloučeni na základě požadavků a doporučení obsažených v tomto výsledném dokumentu?		
1 c) Jaké jsou veškeré kontexty použití, v jejichž rámci by mohly být použity systémy související s tímto výsledným dokumentem?		
1 d) Jaké kontexty použití mohou být vyloučeny na základě požadavků a doporučení obsažených v tomto výsledném dokumentu?		
2 a) Jaká jsou očekávání/zkušenosti různých uživatelů systémů které souvisejí s tímto výsledným dokumentem?		
2 b) Jsou k dispozici jakékoliv informace týkající se zmařených nebo potvrzených očekávání uživatelů pokud jde o výrobky dotčené výslednými dokumenty v této oblasti?		
2 c) V jaké konflikty s očekáváními případných uživatelů může vyústit použití tohoto výsledného dokumentu?		
2 d) Jaká nová očekávání uživatelů vzniknou při použití tohoto výsledného dokumentu?		
3 a) Jaké aspekty interakce uživatelů se systémy souvisejícími s daným výsledným dokumentem by měl mít uživatel možnost individualizovat?		
3 b) Jaké aspekty interakce uživatelů se systémy, které souvisejí s daným výsledným dokumentem, by mohly představovat pro některé uživatele překážky, pokud		

top-normy

Přístupnost výrobků a služeb pro zvlášť zranitelné spotřebitele

(obsah a funkce technických norem)

Editace: LIBOR DUPAL



Publikace

Případová studie: Otevřený dopis

Východisko

- **Vývoj harmonizované legislativy v EU ve vztahu k „přístupnosti“**
 - Evropský akt o přístupnosti
 - směrnice týkající se přístupnosti webových stránek veřejných subjektů;

Situace

- **Nespokojenost více subjektů se vztahem k ochraně zranitelných spotřebitelů s projednáváním směrnice**
 - apel, aby potřeby „zvláště zranitelných spotřebitelů“ byly v evropské směrnici náležitě zohledněny

Případová studie: Otevřený dopis

Základní požadavky k zahrnutí do směrnice

1. Všechny webové stránky institucí poskytujících veřejné služby by měly být přístupné všem, včetně případů, kdy jsou tyto služby poskytovány soukromými subjekty.
2. Většina digitálního obsahu je nyní k dispozici na mobilních zařízeních a prostřednictvím mobilních aplikací; směrnice proto musí zajistit přístupnost obou aplikací - webových i mobilních.
3. Většina online procesů vyžaduje interakci s dokumenty ke stažení; ty by měly být přístupné rovněž.

Případová studie: Autosedačky

Východisko

- Děti nejsou malí dospělí lidé!
- Zcela specifické požadavky na bezpečnost

Mezinárodní regulace a normalizace

- Normy pro autosedačky - zásadní příklad důležitosti norem pro bezpečnost dětí
- Platformy mezinárodní harmonizace a normalizace
 - ISO a
 - Evropská hospodářská komise při Organizaci spojených národů (EHK OSN)

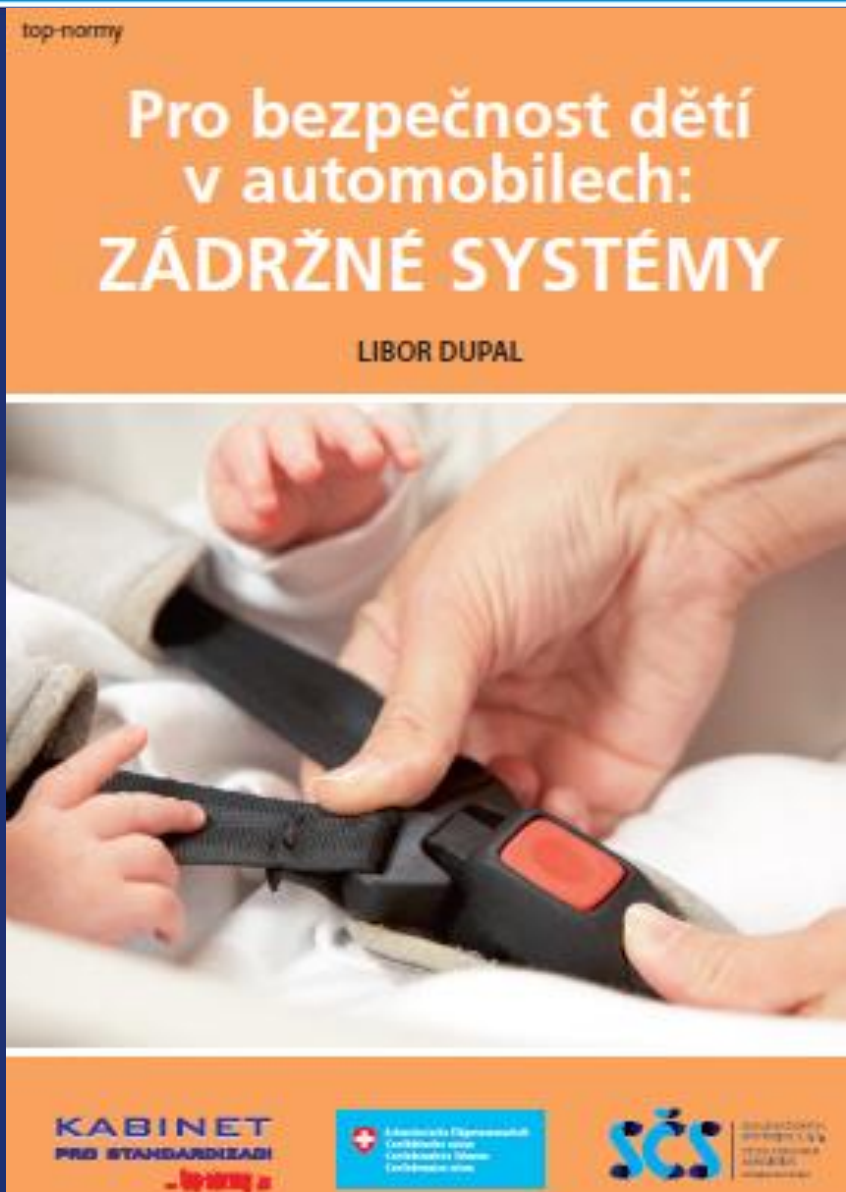
Případová studie: Autosedačky

- Příklady aplikace předpisů a norem na mezinárodní úrovni
 - Předpis EHK OSN č. 44 - Jednotná ustanovení pro schvalování zařízení pro dětské cestující v motorových vozidlech)
 - Předpis EHK OSN č. 129 - Jednotné podmínky pro schvalování zdokonalených dětských zádržných systémů používaných v motorových vozidlech – tzv. i-Size
 - Technická specifikace ISO/TS 22239:2009 (řešení snížení rizika úrazu z airbagu)
 - ISO 13216-1:1999 - Ukotvení ve vozidlech a příslušenství k ukotvení pro záchytné systémy pro děti (ISOFIX)

Případová studie: Autosedačky

Publikace

- Ve výrobě
- Zahrnuje: Bezpečná přeprava dětí se speciálními potřebami
- Brzy přijde!
<http://www.konzument.cz/publikace/top-normy.php>



Zajištění přístupnosti prostřednictvím norem

1. Doporučuje se, aby na evropské, možná i globální úrovni byl **důsledně oddělován přístup ke zranitelnosti spotřebitele obecně od zvlášť zranitelných spotřebitelů.**
2. Tento přístup se doporučuje uplatňovat např. v normalizaci či při tvorbě národních politik a legislativy, kde to bude vhodné.
3. Všechny návrhy právních předpisů a norem, na evropské i na národní úrovni, které mají dopad na pohodu spotřebitelů, by měly obsahovat **posouzení přístupnosti.**
4. Doporučuje se přijmout kroky ke sladění pojetí bezpečnosti v sektorové výrobové legislativě s pojetím dle směrnice o obecné bezpečnosti výrobků („předvídatelné použití“).

Zajištění přístupnosti prostřednictvím norem (2)

5. **Základní požadavky** k zahrnutí do směrnice o přístupnosti veřejných webových stránek
 - Všechny webové stránky institucí poskytujících veřejné služby by měly být přístupné všem, včetně případů, kdy jsou tyto služby poskytovány soukromými subjekty.
 - Většina digitálního obsahu je nyní k dispozici na mobilních zařízeních a prostřednictvím mobilních aplikací; směrnice proto musí zajistit přístupnost obou aplikací - webových i mobilních.
 - Většina online procesů vyžaduje interakci s dokumenty ke stažení; ty by měly být přístupné rovněž.

Děkuji za pozornost

Kontakty

**SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, O. S.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION**

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10 – Strašnice

telefon: +420 261 263 574

e-mail: spotrebitel@regio.cz

www.konzument.cz